

Prozessmanagement

„Die Prozessmanagement-Trainings der DGQ helfen Ihnen, die Stärken und Schwächen einer Ablauforganisation zu erkennen. Mit Methoden und Kommunikationsstrategien verbessern Sie Prozesse und unterstützen die Beteiligten erfolgreich.“

Claudia Nauta



Claudia Nauta, DGQ-Produktmanagerin



Aufbau-Qualifikation

- > Grundlagen Prozessmanagement Seite 144
- > Prozessmanagement für Effizienz und Zielerreichung Seite 145
 - > Zertifizierung/Prüfung: DGQ-Prozessmanager Seite 146

Weitere Angebote

- > Kommunikation im Prozessmanagement – Prozess-Workshops erfolgreich moderieren Seite 147
- > Prozessoptimierung und -steuerung Seite 148

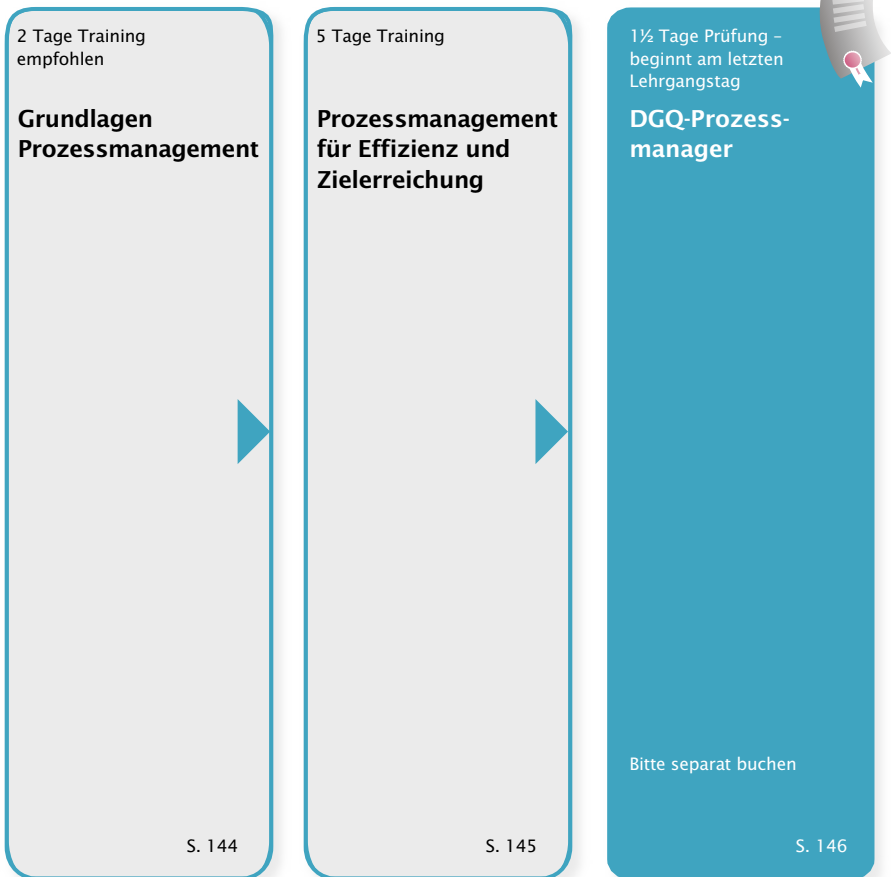


PROZESSMANAGEMENT

LEHRGANGSREIHE

ZIELGRUPPE

Fach- und Führungskräfte, die in beratender, verantwortender oder mitwirkender Funktion Prozesse gestalten



Trainings und Workshops zur Ergänzung/Vertiefung

EMPFEHLUNGEN

Grundlagen
Prozessmanagement

S. 144

Lean Six Sigma Green Belt

S. 156

DGQ-PraxisWerkstatt:
Revision ISO 19011 –
Risiko- und leistungsorientiert
auditieren

S. 84

Qualifikationskurs Interner
Auditor

S. 74

Kennzahlen im QM

S. 61





PROZESSMANAGEMENT

Viele Unternehmen und Einrichtungen möchten ihr Prozessmanagement verbessern – unabhängig von der Branche, in der sie tätig sind. Produzierende Unternehmen und Dienstleister stehen gleichermaßen vor der Aufgabe, ihre Prozesse effizient, ressourcensparend, ziel- und kundenorientiert zu gestalten. Denn Prozesse müssen zunehmend auf ein dynamisches Umfeld reagieren, für Stabilität sorgen und veränderungsfähig sein.

Die Verantwortlichkeiten und Schnittstellen im Prozessmanagement sind vielfältig und bergen Herausforderungen. Dazu gehören zum Beispiel ungeklärte Rollen, wenn Verantwortung für die Gestaltung und Steuerung von Prozessen übernommen werden soll. Auch übersehene Übergabepunkte von wichtigen Informationen sorgen regelmäßig für Unmut. Unternehmen, die ihr Prozessmanagement professionalisieren wollen, brauchen daher vor allem eins: qualifizierte Mitarbeiter, die über umfassende Kompetenzen zu Werkzeugen und Kommunikation im Prozessmanagement verfügen.

Aus diesem Grund hat die DGQ die Weiterbildung zum Prozessmanager entwickelt. Sie richtet sich an Fach- und Führungskräfte, die Prozesse verantworten, moderieren, koordinieren oder daran maßgeblich mitwirken. Die Weiterbildung befähigt Sie, das Prozessmanagement Ihrer Organisation zu analysieren und zu verbessern. Das Besondere: Sie erlernen eine Vielzahl an neuen Methoden und wenden sie entlang einer Fallstudie und anhand eigener Prozesse praktisch an – die beste Voraussetzung, um das Erlernte in Ihrem Unternehmen erfolgreich anzuwenden.

Neben dem Zertifikatslehrgang stehen auch Seminare zu Grundlagen und Optimierung im Prozessmanagement zur Verfügung.



Grundlagen Prozessmanagement

PROZESSMANAGEMENT

L

Ihr Nutzen

- Sie wissen, welche Elemente und Einflussfaktoren für ein erfolgreiches Prozessmanagement wichtig sind.
- Sie kennen Methoden, um Prozesse zu ermitteln und darzustellen.
- Sie können Prozessebenen und Schnittstellen miteinander verbinden.

In diesem Seminar gewinnen Sie einen Überblick über die Gestaltungsmöglichkeiten im Prozessmanagement. Sie erlernen das Handwerkszeug für ein angemessenes Prozessmanagement und sinnvolle Dokumentation. Mit diesem Know-how definieren Sie Prozesse – unabhängig von einer Branche oder einem Managementsystem.

TEILNEHMER

Das Seminar richtet sich an Fach- und Führungskräfte aus allen Branchen ohne Vorkenntnisse im Prozessmanagement, insbesondere Managementbeauftragte, Prozessdesigner, -beauftragte, Prozesseigner.

INHALTE

- Grundverständnis zu Begriffen, Prozessarten, Gestaltungsebenen
- Prozessmanagement in Verbindung mit Unternehmensführung, Managementsystemen und Projekten
- Aufgaben im Prozessmanagement
- Einflussfaktoren im Prozessmanagement
- Methoden und Visualisierung in der Prozessdarstellung
- Analyse von Ist-Prozessen und Schnittstellen

BESONDERE HINWEISE

Für dieses Training kann Bildungsurlaub (Bildungszeit) in Baden-Württemberg beantragt werden.

AUF EINEN BLICK

Dauer: 2 Tage

Gebühr: Euro 1.100,-

Ihr Plus: *Unterlagen, Mittagessen und Pausengetränke*

PRODUKT-LINK

www.dgq.de/go/PR1

30.03. – 31.03. 60433 Frankfurt am Main	L/PM/PR1/2001	08.10. – 09.10. 81829 München	L/PM/PR1/2003
25.06. – 26.06. 71254 Ditzingen	L/PM/PR1/2002		



Prozessmanagement für Effizienz und Zielerreichung

PROZESSMANAGEMENT

L

Ihr Nutzen

- Sie senken Kosten und steigern die Effizienz.
- Sie setzen Methoden zur Prozessanalyse und Prozessoptimierung souverän ein und entwickeln Ihr Prozessmanagement weiter.
- Sie verbessern die Zusammenarbeit mit den Prozessbeteiligten.

In diesem Training werden Sie befähigt, das Prozessmanagement Ihrer Organisation zu analysieren, zu verbessern und abzustimmen. Spezialisierte Trainer führen Sie in ein systematisches Vorgehen zur Prozessgestaltung und -optimierung in fünf Stufen ein. Sie üben, praxisorientierte, bewährte und neue Methoden entlang einer Fallstudie anzuwenden. Sie erhalten Anregungen für Ihre eigene Praxis und tauschen Erfahrungen aus.

TEILNAHMEVORAUSSETZUNGEN

Es ist in diesem Seminar unverzichtbar, dass Sie über gute Grundkenntnisse zum Prozessmanagement und idealerweise zum Projektmanagement verfügen. Empfohlen wird vorab die Teilnahme am DGQ-Seminar „Grundlagen Prozessmanagement“ oder am Lehrgang „Qualitätsmanagement I – Grundlagen“.

Insbesondere für die Prüfung zum DGQ-Prozessmanager werden Moderationsfähigkeiten vorausgesetzt. Diese können Sie ebenfalls im Rahmen der Lehrgangreihe zum DGQ-Qualitätsmanager erwerben oder im Seminar „Kommunikation im Prozessmanagement – Prozess-Workshops erfolgreich moderieren“.

TEILNEHMER

Dieses Training richtet sich an Fach- und Führungskräfte, die Prozesse in beratender, verantwortender oder mitwirkender Funktion gestalten.

INHALTE

- Prozessmanagement als Phasenmodell
- Anforderungsanalyse
- Strategische Ziele und Prozessziele
- Steuerung und Reporting der Prozessleistung
- Prozessdokumentation
- Kenngrößen, Datenmanagement und sinnvolles Benchmarking
- Prozess- und Datenanalyse
- Ableitung von Verbesserungsprojekten und Sollprozessen
- Rolle und Aufgaben des Prozessmanagers
- Teammoderation
- Übung und Vertiefung der Methoden entlang einer Fallstudie

BESONDERE HINWEISE

Auf Basis dieses Trainings haben Sie im Anschluss die Möglichkeit, die Zertifizierung zum DGQ-Prozessmanager zu erreichen.

Das Training wurde in Zusammenarbeit mit dem Werkzeugmaschinenlabor WZL der RWTH Aachen entwickelt.

KOOPERATIONSPARTNER



AUF EINEN BLICK

- Dauer: 5 Tage
 Gebühr: Euro 2.600,-
Ihr Plus: *Workbook, Unterlagen, Mittagessen und Pausengetränke*

PRODUKT-LINK

www.dgq.de/go/PZM

04.05. – 08.05.	60439 Frankfurt am Main	L/PM/PZM/2001	02.11. – 06.11.	85599 Parsdorf	L/PM/PZM/2004
06.07. – 10.07.	72622 Nürtingen	L/PM/PZM/2002	07.12. – 11.12.	13359 Berlin	L/PM/PZM/2005
14.09. – 18.09.	59065 Hamm	L/PM/PZM/2003			



Zertifizierung/Prüfung: DGQ-Prozessmanager

PROZESSMANAGEMENT



Ihr Nutzen

- Sie belegen, dass Sie Prozesse über Kennzahlen steuern und damit zu Kostenoptimierungen und Effizienzsteigerungen beitragen können.
- Sie können Methoden zur Analyse, Dokumentation und Verbesserung von Prozessen anwenden.
- Sie sind in der Lage, mit Prozessteams Verbesserungen zu erarbeiten und diese im Unternehmen zu etablieren.

Sie haben als Inhaber des Zertifikats die Möglichkeit, das international anerkannte Zertifikat **EOQ Process Manager** und die EOQ-Kompetenzkarte gegen eine Gebühr von Euro 90,- zu beantragen, wenn Sie folgende Voraussetzungen erfüllen:

- Hochschulabschluss
- sechs Jahre Berufserfahrung in einer Vollzeittätigkeit mit managementsystembezogenen Tätigkeiten, davon mindestens zwei Jahre in leitender Position

KOOPERATIONSPARTNER



IHR WEG ZUM ZERTIFIKAT

Folgende Voraussetzungen müssen Sie erfüllen:

- Hochschulreife (oder abgeschlossene Berufsausbildung) und zwei Jahre Berufserfahrung in einer Vollzeittätigkeit
 - Teilnahme an dem DGQ-Lehrgang „Prozessmanagement für Effizienz und Zielerreichung“
 - Kenntnisse zu Grundlagen des Prozessmanagements
- Nach bestandener Prüfung erhalten Sie das Zertifikat **DGQ-Prozessmanager** inkl. der DGQ-Kompetenzkarte.

AUF EINEN BLICK

Dauer: 1½ Tage, beginnt am letzten Lehrgangstag
 Gebühr: Euro 550,-
 Die Gebühr bezieht sich auf das gesamte Zertifizierungsverfahren – von der Antragsbearbeitung über die Prüfung (inkl. Mittagessen und Pausengetränke) bis zur Ausstellung des Zertifikats und der DGQ-Kompetenzkarte.

PRÜFUNG

Die Prüfung besteht aus einem schriftlichen Teil am Ende des letzten Lehrgangstages und einem mündlich-praktischen Teil am Folgetag.
 Bitte buchen Sie die Prüfung separat.

PRODUKT-LINK

www.dgq.de/go/PPZM

HINWEIS

Das Zertifikat ist ab Ausstellungsdatum drei Jahre gültig und kann auf Antrag gegen eine Gebühr von Euro 160,- verlängert werden.

Das Zertifikat schließt das in Zusammenarbeit mit dem Werkzeugmaschinenlabor WZL der RWTH Aachen entwickelte Training „Prozessmanagement für Effizienz und Zielerreichung“ ab.



08.05. – 09.05.	60439 Frankfurt am Main	P/PZM/2001	06.11. – 07.11.	85599 Parsdorf	P/PZM/2004
10.07. – 11.07.	72622 Nürtingen	P/PZM/2002	11.12. – 12.12.	13359 Berlin	P/PZM/2005
18.09. – 19.09.	59065 Hamm	P/PZM/2003			

Kommunikation im Prozessmanagement – Prozess-Workshops erfolgreich moderieren



PROZESSMANAGEMENT

S

Ihr Nutzen

- Sie bauen Ihre Kompetenzen aus, die Beteiligten für den größten gemeinsamen Prozessserfolg zu gewinnen und aus ihrer Komfortzone zu locken.
- Sie professionalisieren Ihre Moderation und verstärken Ihre Wirkungs- und Wahrnehmungskompetenz.
- Sie lernen, die Gruppendynamik mit Menschenkenntnis und Verhandlungsgeschick zu steuern.

Im Rahmen integrierter Managementsysteme, Lean-Anforderungen, häufigen Veränderungen und kontinuierlicher Verbesserung sind die Prozesse eines Unternehmens der Dreh- und Angelpunkt des sinnvollen, zielorientierten Arbeitens. Arbeitsabläufe werden dazu visualisiert, analysiert, entwickelt, standardisiert oder optimiert. Selten funktioniert das per Dekret eines Einzelnen gut und es müssen in der Regel mehrere Parteien bzw. die jeweiligen Prozessexperten an Bord geholt werden. Wenn Sie die Aufgabe haben, entsprechende Prozess- oder Verbesserungs-Workshops zu initiieren und zu moderieren, gibt Ihnen dieses Training die entscheidenden Erfolgsfaktoren mit auf den Weg. Werden Sie zum Bindeglied zwischen den beteiligten Personen, Teams, Abteilungen und externen Partnern.

TEILNAHMEVORAUSSETZUNGEN

Sie sollten die Grundlagen des Prozessmanagements kennen. Know-how zu diesbezüglichen Visualisierungstechniken sind von Vorteil.

TEILNEHMER

Managementbeauftragte, interne Dienstleister, Prozessmanager, Qualitätsmanager, Moderatoren, Berater, Fach- und Führungskräfte, die Prozesse mit mehreren beteiligten Parteien analysieren oder verbessern

INHALTE

- Arbeitsfähigkeit der Gruppe herstellen – Rollenklärung, Spielregeln und mehr
- Persönliche, innere Einstellung als Erfolgsfaktor in Kommunikation und Moderation
- Kommunikation – Erfolgstandem Klarheit und Konsequenz
- Aufgaben, Methoden und Strategien in der Moderation
- Moderation – Spagat zwischen Themen-/Sach- und Prozessorientierung
- Psychologische Grundlagen für eine erfolgreiche Moderation und Prozesssteuerung
- Fauler Kompromiss versus kreative Win-Win-Resultate
- Umgang mit anspruchsvollen Situationen und Widerständen – wir bringen Bewegung in festgefahrene Prozesse

AUF EINEN BLICK

Dauer: 3 Tage

Gebühr: Euro 1.700,-

Ihr Plus: max. 12 Teilnehmer, kommentiertes Fotoprotokoll, Mittagessen und Pausengetränke

PRODUKT-LINK

www.dgq.de/go/KIP

28.04. – 30.04. 71083 Herrenberg	S/KIP/2001	25.11. – 27.11. 13359 Berlin	S/KIP/2003
18.08. – 20.08. 61118 Bad Vilbel	S/KIP/2002		



Prozessoptimierung und -steuerung

PROZESSMANAGEMENT



S

Ihr Nutzen

- Sie bewerten Prozesse mit angemessenen Kennzahlen.
- Sie verfügen über praxisorientierte Werkzeuge, um Prozesse zu verbessern.
- Sie können zielorientiert auf Prozessverbesserungen hinarbeiten und das Umfeld einbeziehen.

In diesem Aufbau-seminar erfahren Sie, wie Sie Prozesse verbessern können und Prozessmanagement einen wertschöpfenden sowie risikominimierenden Beitrag für Ihre Organisation liefern kann. Sie lernen, Prozesse umfassend zu analysieren, zu bewerten und zu verbessern.

TEILNAHMEVORAUSSETZUNGEN

Es ist in diesem Seminar unverzichtbar, dass Sie über Grundkenntnisse zum Prozessmanagement verfügen. Wir empfehlen Ihnen, vorab am DGQ-Seminar „Grundlagen Prozessmanagement“ oder an der Weiterbildung zum „DGQ-Qualitätsmanagementbeauftragten“ teilzunehmen.

TEILNEHMER

Das Seminar richtet sich an Fach- und Führungskräfte aus allen Branchen mit Grundkenntnissen im Prozessmanagement, insbesondere Managementbeauftragte, Prozessdesigner, -beauftragte sowie Prozesseigner.

INHALTE

- Prozesskennzahlen – Messbarkeit, Eignung, Darstellung
- Berücksichtigung des strategischen wie operativen Umfelds
- Methoden zur Ermittlung und Bewertung von Prozessrisiken und Verbesserungsmöglichkeiten
- Ableitung von vertiefenden Analysen, Maßnahmen oder Veränderungsprojekten
- Konsens und Darstellung von Soll-Prozessen
- Einbezug von Führungskräften und Mitarbeitern
- Bewusstsein für nachhaltige Veränderung schaffen

BESONDERE HINWEISE

Dieses Seminar eignet sich für die Verlängerung (Rezertifizierung) der Zertifikate in den Bereichen „Qualitätsmanagement“ und „Audit“.

Bei Interesse an einem sehr kompakten und intensiven Methodentraining mit Kompetenzzertifikat empfehlen wir alternativ die Weiterqualifizierung zum „DGQ-Prozessmanager“.

Für dieses Training kann Bildungsurlaub (Bildungszeit) in Baden-Württemberg beantragt werden. Weitere Informationen und den Anerkennungsnachweis finden Sie unter Geförderte Weiterbildung & Bildungsurlaub.

AUF EINEN BLICK

- Dauer: 2 Tage
- Gebühr: Euro 1.100,-
- Ihr Plus:** *Unterlagen, Mittagessen und Pausengetränke*

PRODUKT-LINK

www.dgq.de/go/PR2

29.06. – 30.06. 60433 Frankfurt am Main	S/PR2/2001	01.12. – 02.12. 85599 Parsdorf	S/PR2/2003
19.10. – 20.10. 71083 Herrenberg	S/PR2/2002		



DGQ-Fachkreise

Aus der Praxis für die Praxis!

In unserem starken Netzwerk tauschen Sie sich mit anderen QM-Experten aus und arbeiten gemeinsam an Fachthemen.

Lebenslanges Lernen stärkt Ihre Karriere im Qualitätsmanagement. In den Fachkreisen der DGQ haben Sie die Chance, Ihr Wissen kontinuierlich zu erweitern. Gemeinsam mit anderen Mitgliedern treiben Sie das Thema Qualität voran – zum Beispiel, indem Sie neue Methoden entwickeln oder bestehende für Ihre Branche anpassen, die Ihren beruflichen Alltag bereichern.

Die DGQ-Fachkreise bieten Ihnen ein optimales Forum. Hier finden Sie fachlichen Austausch mit anderen Praktikern und namhaften Experten aus Wissenschaft und Praxis. Sie lernen von- und miteinander, entwickeln neue Positionen, Methoden und QM-Ansätze und stellen Ihre Ergebnisse allen DGQ-Mitgliedern zur Verfügung. Einen besonderen Beitrag leisten Qualitätswissenschaftler von Hochschulen und namhafte Spezialisten, die zu unseren Mitgliedern zählen und sich für die Fachkreisarbeit engagieren.

Die Teilnahme ist für alle DGQ-Mitglieder offen. Ausgewählte Materialien werden als Whitepaper oder Arbeitsmittel veröffentlicht.

Detaillierte Informationen finden Sie hier:



www.dgq.de/u/fk

Jetzt Mitglied werden!

www.dgq.de/corporate/verein/mitgliedschaft/