

Kursstart alle 4 Wochen

# Qualitäts- und Prozessmanagement

Der Kurs vermittelt professionelle Kenntnisse in der Anwendung der ISO DIN EN 9001 und in der Einführung, Pflege und Kontrolle eines QM-Systems. Zudem erhältst du eine Einführung in die Grundlagen des operativen und strategischen Prozessmanagements sowie in den Einsatz von Künstlicher Intelligenz.



## Abschlussart

Zertifikat „Qualitätsbeauftragte:r mit TÜV Rheinland geprüfter Qualifikation“  
Zertifikat „Prozessmanager:in mit TÜV Rheinland geprüfter Qualifikation“



## Abschlussprüfung

Praxisbezogene Projektarbeiten mit Abschlusspräsentationen  
Qualitätsbeauftragte:r mit TÜV Rheinland geprüfter Qualifikation  
Prozessmanager:in mit TÜV Rheinland geprüfter Qualifikation



## Dauer

8 Wochen



## Unterrichtszeiten

Montag bis Freitag von 8:30 bis 15:35 Uhr  
(in Wochen mit Feiertagen von 8:30 bis 17:10 Uhr)



## Nächste Kursstarts

14.10.2024  
11.11.2024  
09.12.2024

## LEHRGANGSZIEL

Wenn du den Lehrgang abgeschlossen hast, kannst du ein Qualitätsmanagement-System planen, einführen, pflegen und die Wirksamkeit kontrollieren. Außerdem verfügst du über professionelle Kenntnisse in der Anwendung der DIN EN ISO 9001 sowie in der Planung von internen Qualitätsaudits.

Zusätzlich kennst du Ansätze, Vorgehensmodelle und Systematiken, um Prozesse noch erfolgreicher zu machen.

## ZIELGRUPPE

Der Lehrgang richtet sich an Personen, die Prozessverantwortung übernehmen wollen, Führungskräfte, Bereichs- und Abteilungsleiter:innen und Personen mit Kenntnissen im Projekt- und Qualitätsmanagement.

## BERUFSAUSSICHTEN

Fachkräfte aus dem Bereich Qualitätsmanagement sind sowohl bei großen als auch mittelständischen Unternehmen in Industrie, Handel und im Dienstleistungssektor nachgefragt.

Zusätzlich berücksichtigt das ganzheitliche Prozessmanagement die Unternehmensstrukturen und -kultur sowie die Führungsprinzipien und stellt somit einen entscheidenden Faktor für den Erfolg des Unternehmens dar. Prozessmanager:innen sind daher in großen und mittelständischen Unternehmen aller Branchen gefragt.

Nach dem Lehrgang kannst du deine neuen Kompetenzen aussagekräftig mit TÜV Rheinland geprüfter Qualifikation nachweisen.

## VORAUSSETZUNGEN

Für den Lehrgang werden Kenntnisse in qualitätsbezogenen Tätigkeiten empfohlen.

## LEHRGANGSINHALTE

### QUALITÄTSBEAUFTRAGTE:R MIT TÜV RHEINLAND GEPRÜFTER QUALIFIKATION

#### Grundlagen des Qualitätsmanagements (ca. 2 Tage)

Begriffe und Definitionen  
Qualitätsmanagement  
Qualitätsmanagementsysteme  
Normen und Richtlinien  
Prozessgrundlagen

#### Unternehmensumfeld (ca. 1 Tag)

Kontext der Organisation  
Externe und interne Themen  
Interessierte Parteien  
Anwendungsbereich

#### Führung (ca. 1,5 Tage)

Grundsätze des Qualitätsmanagements  
Verpflichtung für das QM-System  
Kundenorientierung  
Qualitätspolitik  
Verantwortlichkeiten und Befugnisse

#### Planung (ca. 1 Tag)

Umgang mit Risiken und Chancen  
Qualitätsziele und Planung

### **Künstliche Intelligenz (KI) im Arbeitsprozess**

Vorstellung von konkreten KI-Technologien im beruflichen Umfeld  
Anwendungsmöglichkeiten und Praxis-Übungen

#### **Unterstützung (ca. 2 Tage)**

Management von Ressourcen  
Motivation der Mitarbeiter:innen  
Ressourcen zur Überwachung und Messung  
Dokumentation des Qualitätsmanagementsystems

#### **Betrieb (ca. 1 Tag)**

Betriebliche Planung  
Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen  
Externe Bereitstellung

#### **Operative Prozesse (Betrieb) (ca. 1 Tag)**

Entwicklung  
Produktion und Dienstleistungserbringung  
Freigabe von Produkten und Dienstleistungen  
Steuerung nichtkonformer Ergebnisse

#### **Bewertung der Leistung (ca. 1,5 Tage)**

Überwachung und Messung  
Analyse und Bewertung  
Qualitäts- und Managementwerkzeuge  
Managementbewertung

#### **Auditierung und Zertifizierung (ca. 2 Tage)**

Grundlagen der Auditierung  
Interne Audits  
Auditablauf  
Lieferantenaudit  
Zertifizierungsaudit  
Total Quality Management/EFQM-Modell

#### **Verbesserung (ca. 1 Tag)**

Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen  
Fortlaufende Verbesserung

#### **Projektmanagement (ca. 1 Tag)**

Begriffsdefinition Projekt  
Projekte erfolgreich managen

#### **Kommunikation (ca. 2 Tage)**

Bausteine der Kommunikation  
Das Eisbergprinzip der Kommunikation  
Das Vier-Ohren-Modell  
Kommunikationsverhalten der Auditierenden

#### **Projektarbeit, Zertifizierungsvorbereitung und Zertifizierungsprüfung „Qualitätsbeauftragte:r mit TÜV Rheinland geprüfter Qualifikation“ (ca. 3 Tage)**

---

### **PROZESSMANAGER:IN MIT TÜV RHEINLAND GEPRÜFTER QUALIFIKATION**

#### **Grundlagen Prozessmanagement (ca. 2 Tage)**

Verständnis und Begriffe im Prozessmanagement  
Bestandteile von Prozessen  
Prozesslandkarte und Prozessmodell  
Rollen im Prozessmanagement  
Strategisches und operatives Prozessmanagement  
Prozessmanagement, Organisationsumfeld und Vorgehensmodelle  
Prozessworkshops vorbereiten, durchführen und leiten

### **Künstliche Intelligenz (KI) im Arbeitsprozess**

Vorstellung von konkreten KI-Technologien im beruflichen Umfeld  
Anwendungsmöglichkeiten und Praxis-Übungen

#### **Operatives Prozessmanagement (ca. 4 Tage)**

Operativer Prozessmanagement-Kreislauf  
Operative Prozessziele ableiten  
Prozessorientierte Organisationsentwicklung  
Systemische Auftragsklärung  
SOLL-Prozesse entwickeln  
Prozesse einführen, ausführen, messen und analysieren  
Changemanagement beim Prozessrollout  
Umgang mit Widerstand und Konflikten  
Vorgehensmodell „Einführung BPM“  
Einführung OPM (Praxisbeispiele)

#### **Strategisches Prozessmanagement (ca. 3 Tage)**

Ziele festlegen  
Prozessorientierte Balanced Scorecard nutzen  
Prozesslandkarte entwickeln  
Prozesse strategisch planen und steuern  
Strategisches und operatives Prozessmanagement integrieren

#### **Prozessorientierte Organisation (ca. 4 Tage)**

Herausforderungen bei der Gestaltung der prozessorientierten Organisation  
BPM-Governance aufsetzen  
Formen der prozessorientierten Organisation  
Prozessmodell gestalten  
Technologie prozessorientiert ausrichten  
Bestehende Methoden integrieren

#### **Prozessorientierte Organisation führen (ca. 4 Tage)**

Herausforderungen bei der Führung der prozessorientierten Organisation  
Rollenkonzepte für Prozess und Linie einführen und umsetzen  
Kompetenzen aus Prozessen ableiten  
Lernende Organisation etablieren  
Veränderungen begleiten mit prozessorientierter Organisationsentwicklung  
Vorgehensmodelle für die Einführung der prozessorientierten Organisation  
Prozessorientierte Kultur fördern  
Führung in der prozessorientierten Organisation

#### **Projektarbeit, Zertifizierungsvorbereitung und Zertifizierungsprüfung „Prozessmanager:in mit TÜV Rheinland geprüfter Qualifikation“ (ca. 3 Tage)**

## **UNTERRICHTSKONZEPT**

### **Didaktisches Konzept**

Deine Dozierenden sind sowohl fachlich als auch didaktisch hoch qualifiziert und werden dich vom ersten bis zum letzten Tag unterrichten (kein Selbstlernsystem).

Du lernst in effektiven Kleingruppen. Die Kurse bestehen in der Regel aus 6 bis 25 Teilnehmenden. Der allgemeine Unterricht wird in allen Kursmodulen durch zahlreiche praxisbezogene Übungen ergänzt. Die Übungsphase ist ein wichtiger Bestandteil des Unterrichts, denn in dieser Zeit verarbeitest du das neu Erlernte und erlangst Sicherheit und Routine in der Anwendung. Im letzten Abschnitt des Lehrgangs findet eine Projektarbeit, eine Fallstudie oder eine Abschlussprüfung statt.

### **Virtueller Klassenraum alfaview®**

Der Unterricht findet über die moderne Videotechnik alfaview® statt - entweder bequem von zu Hause oder bei uns im Bildungszentrum. Über alfaview® kann sich der gesamte Kurs face-to-face sehen, in lippensynchroner Sprachqualität miteinander kommunizieren und an gemeinsamen Projekten arbeiten. Du kannst selbstverständlich auch deine zugeschalteten Trainer:innen jederzeit live sehen, mit diesen sprechen und du wirst während der gesamten Kursdauer von deinen Dozierenden in

Echtzeit unterrichtet. Der Unterricht ist kein E-Learning, sondern echter Live-Präsenzunterricht über Videotechnik.

## FÖRDERMÖGLICHKEITEN

Alle Lehrgänge werden von der Agentur für Arbeit gefördert und sind nach der Zulassungsverordnung AZAV zertifiziert. Bei der Einreichung eines Bildungsgutscheines oder eines Aktivierungs- und Vermittlungsgutscheines werden in der Regel die gesamten Lehrgangskosten von Ihrer Förderstelle übernommen.

Eine Förderung ist auch über den Europäischen Sozialfonds (ESF), die Deutsche Rentenversicherung (DRV) oder über regionale Förderprogramme

möglich. Als Zeitsoldat:in besteht die Möglichkeit, Weiterbildungen über den Berufsförderungsdienst (BFD) zu besuchen. Auch Firmen können ihre Mitarbeiter:innen über eine Förderung der Agentur für Arbeit (Qualifizierungschancengesetz) qualifizieren lassen.

- ① Änderungen möglich. Die Lehrgangsinhalte werden regelmäßig aktualisiert. Die aktuellen Lehrgangsinhalte findest Du immer unter [smartbuilding.alfatraining.de](https://smartbuilding.alfatraining.de).