

Prozess- und Qualitätsmanager*in

zert.one

Der Schweizer Abschluss
für Online Bildung



NUTZEN & ARBEITSGEBIET

Dein Nutzen

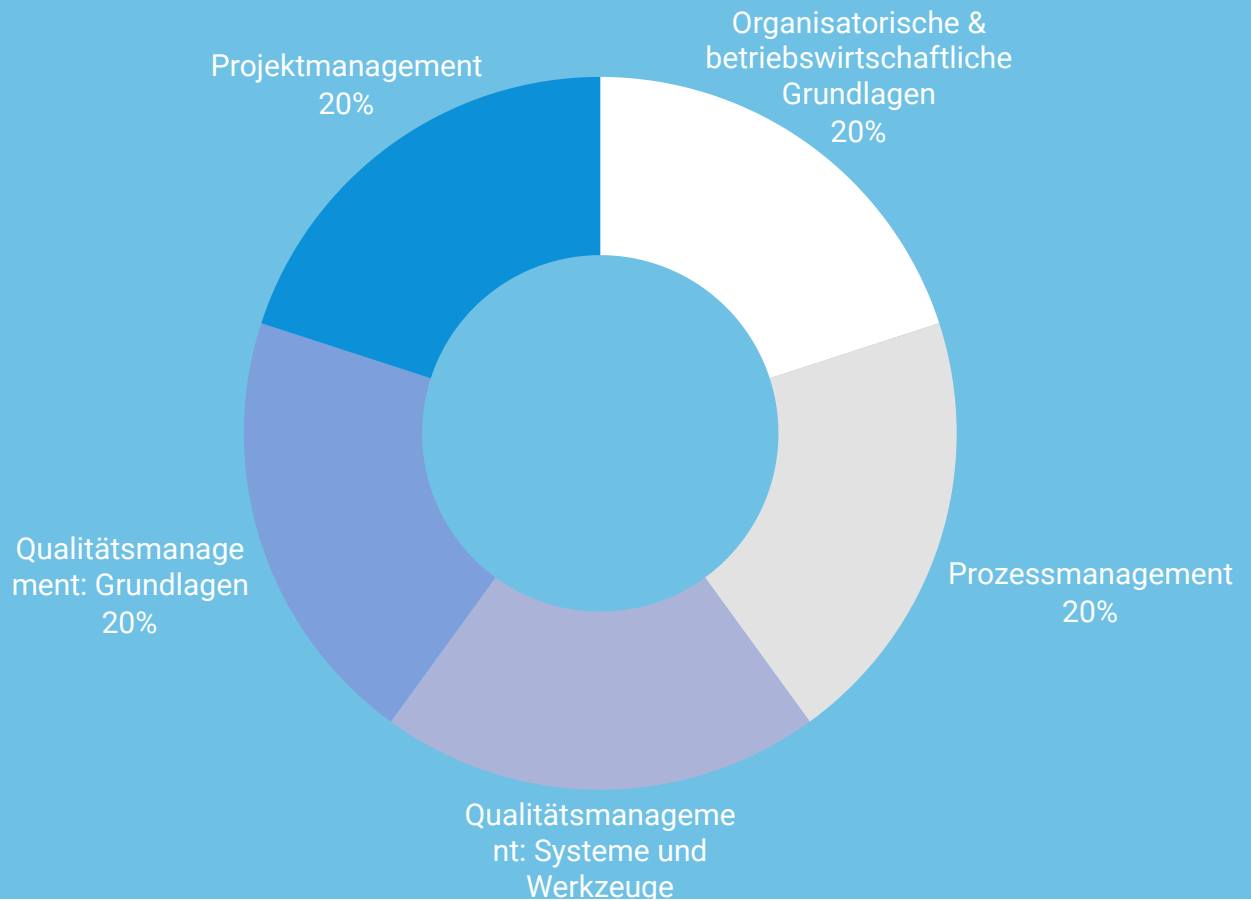
Die Ausbildung zum/zur Prozess- und Qualitätsmanager*in vermittelt Dir die Grundlagen zum Prozess- und Qualitätsmanagement. Du bist in der Lage, Prozesse zu gestalten und verschiedene Werkzeuge des Qualitätsmanagements anzuwenden.

Dein Arbeitsgebiet

Prozess- und Qualitätsmanager*in arbeiten als Fachpersonen in kleineren und grösseren Unternehmen. Sie arbeiten in unterschiedlichen Branchen und beschäftigen sich mit der Optimierung von Arbeitsabläufen und dem Qualitätsmanagement.



PRÜFUNGSFÄCHER



Fächer

Die Zertifizierung basiert auf den folgenden fünf Fächern:

- Organisatorische und betriebswirtschaftliche Grundlagen
- Prozessmanagement
- Qualitätsmanagement: Grundlagen
- Qualitätsmanagement: Systeme und Werkzeug
- Projektmanagement

1 ABSCHLUSS

3 ERFOLGE



Fachkompetenz

Prozess- und Qualitätsmanger*in zert.one zeigt, dass Du die Anforderungen fachlich erfüllst.



Digitale Kompetenz

Prozess- und Qualitätsmanger*in zert.one zeigt, dass Du mit digitalen Medien umgehen kannst.



Eigenverantwortung

Prozess- und Qualitätsmanger*in zert.one zeigt, dass Du ausgeprägte Eigenverantwortung mitbringst.

ANFORDERUNGEN

Auf den folgenden Seiten findest Du die Inhalte und Anforderungen für die Erlangung des Prozess- und Qualitätsmanager*in Diploms zert.one



ORGANISATORISCHE UND BETRIEBSWIRTSCHAFTLICHE GRUNDLAGEN

Einführung Betriebswirtschaft

Stufe

Einordnung Betriebswirtschaft	Verstehen
Zweck von Unternehmen & Wirtschaftsgüter	Verstehen
Ziele von Unternehmen	Verstehen
Management	Verstehen
St. Galler Managementmodell	Verstehen

Klassifizierungssysteme für Unternehmen

Rechtsform	Verstehen
Sektor und Branche	Verstehen
Leistungsart	Verstehen
Grösse	Verstehen
Geographische Tätigkeit	Verstehen
Trägerschaft	Verstehen

Management von Unternehmen

Organisationale Wertschöpfung	Verstehen
Governance und drei Managementebenen	Verstehen
Normatives Management	Verstehen
Strategisches und operatives Management	Verstehen
Managementzirkel	Verstehen

Verantwortungsvolle Unternehmensführung

Einleitung verantwortungsvolle Unternehmensführung	Verstehen
Ethik und ethische Modelle	Verstehen
Unternehmensethik & Code of Conduct	Verstehen
Global Compact der UNO und weitere Standards	Verstehen
Corporate Social Responsibility	Verstehen
Compliance	Verstehen

Umwelt von Unternehmen

Modelle zur Kategorisierung	Verstehen
Soziales Umfeld	Verstehen
Technologisches Umfeld	Verstehen
Ökonomisches Umfeld	Verstehen
Politisches Umfeld	Verstehen
Anspruchsgruppen	Verstehen

Strategie

Vision, Mission, Leitwerte	Verstehen
Definition Strategie	Verstehen
Market Based View	Verstehen
Resource Based View	Verstehen
Positionierung	Anwenden
Wachstumsstrategien	Anwenden
Teilstrategien	Anwenden

Struktur

Einführung Struktur	Verstehen
Aufbau der Struktur	Verstehen
Funktionale Struktur	Verstehen
Divisionale Struktur	Verstehen
Matrix-Struktur	Verstehen
Weitere Strukturmodelle	Verstehen

Kultur

Gesellschaftskultur	Verstehen
Organisationskultur	Verstehen
Elemente der Organisationskultur	Verstehen
Kulturtypologie	Verstehen
Subkultur	Verstehen
Kulturveränderung	Anwenden

Prozesse

Einleitung Prozesse	Kennen
Prozesskategorien	Kennen
Managementprozesse	Verstehen
Geschäftsprozesse	Verstehen
Unterstützungsprozesse	Verstehen
Prozesslandkarten	Anwenden

Führungsinstrumente & Kennzahlen

Einleitung Führungsinstrumente	Kennen
SWOT-Analyse	Verstehen
Nutzwertanalyse	Verstehen
Indirekte Führung	Verstehen
Direkte Führung: Ziele	Anwenden
Direkte Führung: Delegation	Anwenden
Direkte Führung: Verhalten	Anwenden
Arten von Kennzahlen	Kennen
Grundlagen Reporting	Verstehen
Balanced Scorecard	Verstehen
Beispielkennzahlen	Anwenden

PROZESSMANAGEMENT

Grundlagen Prozessmanagement

Einführung Prozessmanagement	Verstehen
Prozessorganisation	Verstehen
Ziele der Prozessorganisation	Verstehen
Grundformen von Prozessen	Verstehen
Prozesstypen	Verstehen
Ibo Prozessfenster	Verstehen

Strategische Prozessorganisation

Einführung Strategische Prozessorganisation	Verstehen
Unternehmensstrategie und -ziele	Verstehen
Markt- und Wettbewerbsstrategie	Verstehen

Unternehmensprozessmodell

Einführung Prozessmodell	Verstehen
Geschäftsprozessmodell (Unternehmensprozessmodell)	Verstehen
Prozesslandkarte	Verstehen
Prozessebene	Verstehen
Prozessbeziehungen	Verstehen
FAU-Modell	Verstehen
Variantenbildung	Anwenden

Prozesscheck

Einführung Prozesscheck	Kennen
Grobe Prozessmodellierung	Anwenden
Systemdiagramm	Verstehen
Use Case Diagramm	Verstehen
Bausteine des Use Case Diagramms	Verstehen
Prozessdiagramm	Anwenden
SIPOC	Verstehen
Brown-Paper-Methode	Anwenden
Prozessdiagnose	Anwenden

Prozessvision

Einführung Prozessvision	Kennen
Shared Service Center	Verstehen
Kooperationen	Verstehen
Business Process Outsourcing	Verstehen
Unternehmensinterne Prozessvisionen	Verstehen
IT-basierte Prozessvisionen	Verstehen
Techniken zur Entwicklung der Prozessvision	Anwenden

Prozessgestaltung

Einführung Prozessgestaltung	Kennen
Vorgehensmethode: Einführung und phasenweises Vorgehen	Verstehen
Vorgehensmethode: Rationales Entscheiden	Verstehen
Vorgehensmethode: Vom Groben zum Detail	Verstehen
Prozessauftrag	Anwenden
Prozesserhebung	Anwenden
Laufzettelf Verfahren	Anwenden

Prozessmodellierung

Einführung Prozessmodellierung

Sichtenkonzept

Folgeplan (Flussdiagramm)

Geblockter Text

BPMN 2.0

Aktivitäten

Gateways

Ereignisse

Daten und Artefakte

Ereignisgesteuerte Prozesskette

Stufe

Kennen

Verstehen

Anwenden

Anwenden

Verstehen

Anwenden

Anwenden

Anwenden

Verstehen

Anwenden

Prozessanalyse

Einführung Prozessanalyse

Auslöser von Prozessanalysen

Abschnitte der Prozessanalyse

PDCA Zyklus

Erhebungstechniken

Kennen

Verstehen

Verstehen

Verstehen

Anwenden

Prozessanforderungsermittlung

Einführung Prozessanforderungsermittlung

Prozessanforderungen

Ermittlung und Dokumentation von Anforderungen

Schwachstellenanalyse

Kennen

Verstehen

Anwenden

Verstehen

Prozessdesign

Einführung Prozessdesign	Kennen
Prozesselemente eliminieren und hinzufügen	Verstehen
Prozesselemente optimieren: Einführung	Verstehen
Prozesselemente optimieren: WMS	Verstehen
Prozesselemente optimieren: Groupware-Systeme	Verstehen
Prozesslogik optimieren	Verstehen
Prozessdimensionen optimieren	Verstehen
Aufbauorganisation optimieren	Verstehen
Exkurs: Prozessbewertung	Verstehen
Exkurs: Prozessrealisierung	Verstehen
Exkurs: Prozesseinführung	Verstehen

Kontinuierliche Prozessoptimierung

Einführung Kontinuierliche Prozessoptimierung	Verstehen
Prozesskennzahlen: Einführung	Verstehen
Prozesskennzahlen: Zeitschiene und Vernetzung	Verstehen
Prozessleistungsmessung	Anwenden
Prozessmonitoring	Anwenden
Multi-Moment-Monitoring	Verstehen
Prozessleistungsdiagnose und -steuerung	Anwenden
Rollen in der Kontinuierlichen Prozessoptimierung	Verstehen

Prozessmanagement-Entwicklung

Einführung Prozessmanagement-Entwicklung	Verstehen
Prozessmanagement-Governance (BMP-Governance)	Verstehen
Bewertung des Prozessreifegrads (Reifegradmodelle)	Anwenden
Prozessmanagement-Support, -Audit und -Assessment	Anwenden

PROJEKTMANAGEMENT

Das System Projektmanagement

Entwicklung des Projektmanagements	Verstehen
Was ist ein Projekt?	Verstehen
Portfolio und Programm	Verstehen
Projektarten	Verstehen
Projektmanagement	Verstehen
Elemente des Projektmanagements	Anwenden
Pflichtenheft und Lastenheft	Anwenden

Ziele und Phasen von Projekten

Projektziele	Verstehen
Zielarten und Gewichtung	Verstehen
Wechselwirkung Ziele und Zielhierarchie	Verstehen
Ziele richtig formulieren	Anwenden
Projektphasen	Verstehen
Vorgehensweisen	Verstehen
Agile Methode	Verstehen
Scrum	Anwenden
Kanban	Anwenden

Projektorganisation

Formen der Projektorganisation	Verstehen
Rollen und Aufgaben	Verstehen
Projektleitung	Anwenden
Beispiel Projektorganisation	Anwenden

Projektstrukturen

Übersicht Projektstruktur

Verstehen

Formen des Projektstrukturplans

Verstehen

Arbeitspaket

Anwenden

Ablauf- und Terminplanung

Übersicht Ablaufplanung

Verstehen

Beispiel Netzplantechnik

Anwenden

Projektablaufplan

Anwenden

Balkendiagramm

Anwenden

Analysemethoden und Kreativitätstechniken

Einleitung und SWOT Analyse

Verstehen

Nutzwertanalyse

Anwenden

ABC Analyse

Anwenden

Übersicht Kreativitätstechniken

Verstehen

Information und Dokumentation

Informationen und Informationsmanagement

Verstehen

Stakeholdermatrix

Anwenden

Dokumentation

Anwenden

Controlling und Berichtswesen

Projektcontrolling

Anwenden

Projektbericht gestalten

Anwenden

Vorgehen beim Projektbericht

Verstehen

Massnahmen und Strategien

Verstehen

Controlling und Berichtswesen

Grundlagen zum Projektabschluss

Verstehen

Nutzung sicherstellen

Anwenden

Projekt auswerten

Anwenden

Abschlussbericht

Anwenden

QUALITÄTSMANAGEMENT: GRUNDLAGEN

Grundlagen Qualitätsmanagement

Einführung Qualitätsmanagement	Verstehen
Entwicklung des QM	Verstehen
Q-Kontrolle	Anwenden
Q-Sicherung	Anwenden
Null-Fehler-Programm	Verstehen
Q-Management mit der Qualitätstrilogie und Pareto Prinzip	Verstehen
Total Quality Control TQC	Verstehen
Interner Kunde	Verstehen
TQM	Verstehen
Business Excellence	Verstehen

Kunde und Qualität

Einleitung	Verstehen
Qualitätsbegriff	Verstehen
Kundenbegriff	Verstehen
Kundenzufriedenheit	Anwenden
Kundenorientierung im Unternehmen	Anwenden
Kundenzufriedenheit messen	Anwenden
Kundenzufriedenheit operationalisieren	Anwenden
Konzept, Erfolgsfaktoren und Führungsaufgabe der Kundenorientierung	Verstehen

Q-Bewerten und analysieren

Einleitung	Verstehen
Dienstleistungsqualität definieren	Verstehen
Dienstleistungs- und Produktqualität analysieren	Anwenden
Verbesserungsmassnahmen entwickeln	Anwenden
Dienstleistungsqualität vereinbaren	Anwenden

Standards und Normen

Einleitung	Verstehen
Anforderungen an Ziele im Qualitätsmanagement	Verstehen
Qualitätskosten	Verstehen
Aufgabenbereiche des Qualitätsmanagement	Verstehen
Qualitätsorganisation und -dokumentation	Anwenden
Qualitätsmanagementsystem	Anwenden

Standards und Normen

Einleitung	Verstehen
Normreihe ISO 9000	Verstehen
ISO-Zertifizierung	Anwenden
Kontinuierliche Leistungsverbesserung	Verstehen
SIX Sigma	Anwenden
Servqual Methode	Verstehen

QUALITÄTSMANAGEMENT: SYSTEME & WERKZEUGE

Einleitung Normen und Standards

Stufe

ISO 9000	Verstehen
ISO Zertifizierung	Verstehen
KVP	Anwenden
SIX Sigma	Anwenden
Servqual	Anwenden

Finanzielle und nicht finanzielle Kennzahlen

Finanzielle Kennzahlen	Verstehen
Nichtfinanzielle Kennzahlen	Verstehen
Früh- und Spätindikatoren	Verstehen
Monitoring und Messung	Anwenden
Grundlagen Kennzahlen Monitoringsystem	Anwenden

KEF, KPI und Prozesskenngrößen

Kritische Erfolgsfaktoren (KEF)	Verstehen
Key Performance Index (KPI)	Verstehen
Balanced Scorecard	Verstehen
Prozessmessung	Anwenden
Prozesskenngrößen	Anwenden
Kennzahlendefinition	Anwenden

Prüfmittel und interne Audits

Prüfmittel	Verstehen
Prüfmittelüberwachung	Anwenden
Prüfmittelverzeichnis	Anwenden
Audit	Verstehen
Auditdurchführung	Anwenden

Qualitätswerkzeuge (Q7)

Fehlersammelliste	Anwenden
Ursache-Wirkungs-Diagramm	Anwenden
Pareto-Diagramm	Anwenden
Histogramm	Anwenden
Streudiagramm	Anwenden
Regelkarte	Anwenden
Flowchart	Anwenden



zert.one