



FSGU[®]
AKADEMIE

Themenhandbuch

Geprüfte/r Qualitätsmanager/in



Impressum

Herausgeber:

FSGU® Akademie

Ein Unternehmen der FSGU® GmbH

Erlenweg 1

D-77948 Friesenheim

kontakt@fsgu-akademie.de | www.fsgu-akademie.de

Version 1.5

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Jegliche unzulässige Form der Entnahme, des Nachdrucks, der Vervielfältigung, Veröffentlichung oder sonstiger Verwertung ist untersagt und wird strafrechtlich verfolgt.

Alle Rechte vorbehalten. © FSGU Akademie

Themen der Weiterbildung

Grundlagen des Business Consulting	2
Operations Management	3
Qualitätsmanagement	5

Grundlagen des Business Consulting

Im Rahmen des Grundlagenmoduls zum Management-Consultant werden elementare Begrifflichkeiten erläutert und den Lehrgangsteilnehmern einige funktionale Zusammenhänge erläutert. Zu Beginn des Moduls erfolgt die Abgrenzung des Management Consultings in funktioneller und institutioneller Form. Bedeutsam in diesem Kontext ist vor allem, dass der Begriff des Unternehmensberaters in Deutschland im Gegensatz zu anderen Ländern keinem Berufsbild entspricht, welches einer staatlichen Regulierung unterworfen ist.

Themen

- Unternehmensberatung als professionelle Dienstleistung
- Entwicklung und Bedeutung der Consulting- Branche
- Unternehmensberatung im Fokus der Wissenschaft
- Consulting konkret
- Consulting kleinerer und mittlerer Unternehmen
- Exkurs: Systemische Organisationsberatung
- Exkurs: Methoden und Werkzeuge der systemischen Organisationsberatung

Operations Management

Organisatorisch ist das Operations Management im Funktionalbereich Unternehmenssteuerung angesiedelt. Im deutschsprachigen Raum werden statt der Begrifflichkeit „Operations“ immer noch die klassischen Bezeichnungen Produktion, Herstellung, Betrieb, Bau und so weiter verwendet. In manchen Firmen oder Branchen wird der Funktionalbereich Operations jedoch auch noch weiter aufgeteilt, zum Beispiel in Produktion und Logistik.

Nach einer kurzen Einführung wird auf das Prozessmanagement zur kontinuierlichen Verbesserung eingegangen. Die Schlüsselemente des Prozessmanagements werden erläutert und mit dem Schlagwort „Prozess-Design“ belegt.

Zu den Grundlagen des Prozessmanagements kommen wir im darauffolgenden Unterkapitel. Dort werden insbesondere die Planungsaufgaben, die Kontrollaufgaben und die Ableitung von Haupt- und Teilprozessen sowie die Prozesskostenrechnung herausgearbeitet. Der Technologie-Einsatz in Form von CRM-Systemen und ERP-Systemen schließt sich an und bildet den Übergang zum Produkt- und Servicedesign, zum Produktionslayout, den einzelnen Prozesstypen und ihrer Prozessplanung sowie dem Lagermanagement und schließlich der lokalen und globalen Standortwahl.

Themen

- Operations Management und der Funktionalbereich Operations
- Prozessmanagement zur kontinuierlichen Verbesserung
- Technologie in betrieblichen Prozessen
- Produkt- und Servicedesign
- Lagermanagement
- Lokale und globale Standortwahl
- Aufgaben Operations Management
- Lösungsansätze

Qualitätsmanagement

Das Modul Qualitätsmanagement gliedert sich in zwei Kursbriefe. Im ersten Brief wird erläutert, wie die unterschiedlichen statistischen Instrumente für die Steuerung von Prozessen oder der Analyse von Organisationseinheiten zu planen und zu implementieren sind.

Zuerst wird auf die Entwicklung der statistischen Prozesskontrolle eingegangen und aufgezeigt, wie sich Qualitätssicherung im Laufe der Zeit entwickelt hat. Für das Verständnis notwendig sind einige statistische Grundlagen, die im zweiten Kapitel dargestellt werden. Die produktbezogene Qualitätssicherung mit der Prüfplanung, der Prüfdurchführung, der Prüfdatenauswertung und Prozessregelung, der statistischen Prozessregelung und der Fähigkeitsbeurteilungen bilden das dritte Kapitel. Der erste Lehrbrief endet mit dem Prüfmittelmanagement und den Instrumenten der Prozesskontrolle.

Der zweite Brief widmet sich dem internationalen Qualitätsmanagement. Ziel ist es, abhängig von Regionen und Kulturen die unterschiedlichen angewendeten Qualitätsinstrumente zu kennen und diese in der jeweils passenden Form zur Steuerung einer Organisation einsetzen zu können.

Nach der Einleitung mit der historischen Entwicklung von Qualitätsmanagementkonzepten werden Qualitätsmanagementsysteme im angloamerikanischen Raum und im asiatischen Raum genauer betrachtet. Insbesondere die Bausteine des Total Quality Management sind hierbei Gegenstand der Ausführungen. Branchenspezifische Qualitätsmanagementforderungen werden mit einer Vielzahl von Einzelnormen behandelt und schließlich endet der Brief mit einigen Bemerkungen zur Menschenführung und Teamarbeit.

Themen

- Entwicklung statistischer Prozesskontrolle
- Statistische Grundlagen
- Produktbezogene Qualitätssicherung
- Instrumente der Prozesskontrolle
- Historische Entwicklung von Qualitätsmanagementkonzepten
- Qualitätsmanagementsysteme
- Qualitätsnormen
- Menschenführung und Teamarbeit