






Kursstart alle 4 Wochen

## Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP)

Eine kontinuierliche Prozessoptimierung sorgt für eine Qualitäts- und Effektivitätssteigerung in Unternehmen. Nach dem Lehrgang bist du dazu in der Lage, Prozesse zu standardisieren und zu steuern und beherrscht zudem den Umgang mit Fehlern.

-  **Abschlussart**  
Zertifikat „Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP)“
-  **Abschlussprüfung**  
Praxisbezogene Projektarbeit mit Abschlusspräsentation
-  **Dauer**  
2 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**  
30.09.2024  
28.10.2024  
25.11.2024

### LEHRGANGSZIEL

Nach dem Lehrgang kennst du das Konzept KVP sowie dessen historische Entwicklung und Philosophie. Du bist in der Lage, Kundenanforderungen einzuschätzen und die Kundenzufriedenheit zu optimieren.

### ZIELGRUPPE

Der Lehrgang richtet sich an Fach- und Führungskräfte aus den Bereichen Qualitäts- und Prozessmanagement sowie Verantwortliche für Veränderungsprozesse.

### BERUFSAUSSICHTEN

Fachkräfte der Prozessoptimierung sind branchenunabhängig extrem gefragt und gehören zu den wichtigsten Fachkräften moderner Unternehmen.

Dein aussagekräftiges Zertifikat gibt detaillierten Einblick in deine erworbenen Qualifikationen und verbessert deine beruflichen Chancen.

### LEHRGANGSINHALTE

#### Prozesse standardisieren (ca. 1 Tag)

Qualitäts-Politik Standardisierung  
Vorteile der Standards  
Standards im Betrieb  
Fragen zum Standard  
Prozesse bestimmen, von der Prozesslandschaft bis zur Prozessbeschreibung  
Visualisierung  
Prozessplanung  
3 Prozesszustände

#### Prozesse steuern (ca. 2 Tage)

Anforderungen ISO 9001 (4.4, 8.1, 8.5.1): fähige und beherrschte Prozesse  
Kennzahlen Kunde (Cpk/Sigma-Level)  
Methodenauswahl: Stacey-Matrix, Cynefin  
Prozessmanagement  
Prozessanalyse  
Standardwerkzeuge  
Q7 und M7  
Six Sigma Tools  
Prozesseffizienzanalyse  
Datenanalyse, Statistical Process Control [SPC]  
Statistische Grundlagen  
SPC in der Serienproduktion: Qualitätsregelkarte [QRK] interpretieren, Automatisierung (Jidoka)

#### Bewertungsmodelle (ca. 1 Tag)

PDCA: Verbesserung der Verbesserung  
Selbstbewertung Reifegrad ISO 9004 und EFQM  
Managementbewertung nach ISO 9001  
6-W Hinterfragetechnik  
4-M/7-M Checkliste  
Benchmarking und Best Practice  
BSC  
Hoshin Kanri, X-Matrix  
Messung der Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit

#### Projektarbeit (ca. 1 Tag)

Zur Vertiefung der gelernten Inhalte  
Präsentation der Projektergebnisse

#### Prozesse kontinuierlich verbessern (ca. 0,5 Tage)

Kundenzufriedenheit  
Fehler vermeiden  
Fehlerkultur und Hansei

### **Fehler vermeiden (ca. 0,5 Tage)**

Entwicklung nach Kundenwunsch: QFD und Design Thinking  
Risikomanagement  
Risikolandschaft  
Risikomatrix  
Fehlermöglichkeits- und Einflussanalyse [FMEA]  
Poka Yoke  
Interne Audits

### **Umgang mit Fehlern (ca. 1 Tag)**

Fehlerklassifizierung (DIN 55350)  
Kundenkommunikation: Beschwerdemanagement, 8D-Report  
Korrekturmaßnahmen, die Suche nach Fehlerursachen: 10 Schritte zur Problemlösung mit Werkzeugen (Q7, M7)  
Problemlösungstrichter mit 6 W und 5 mal Warum (Root Causes)  
Fehlerbaum, Cause-Map  
A3-Problemlösungsblatt

### **Mitarbeiter:innen befähigen (ca. 1 Tag)**

Warum und wie?  
Ownership und Entrepreneurship  
Aufgabe der Führungskraft  
Mitarbeiterzufriedenheit  
ISO 9001: Kompetenz und Bewusstsein, Wissensmanagement  
Ideenmanagement (BVW)  
Lean: Teamarbeit  
Quality Circle [QC]  
Auftragserfüllung und Problemlösung im Team: Projektmanagement und Scrum  
Community of Practice [PoC]

### **Visual Management (ca. 0,5 Tage)**

Zwecke, Vorteile, Methoden  
Visuelle Prozesskontrolle, Andon (Ampel)  
Shopfloor-Management

### **Qualitätscontrolling – Finanzen (ca. 0,5 Tage)**

Die 10er Regel der Fehlerkosten  
Kosten für Konformität und Fehlerkosten  
Kostenfall Haftung

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

Zur Vertiefung der gelernten Inhalte  
Präsentation der Projektergebnisse

## 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).