

**Studien- und Prüfungsordnung (SPO)  
für Zertifikatslehrgänge  
der Steinbeis-Hochschule Berlin (SHB)**

**§ 1  
Geltungsbereich**

Diese SPO gilt für Zertifikatslehrgänge im Bereich "**Unternehmen und Kompetenz**" mit Vertiefungsrichtungen auf Basis der gültigen Rahmenzertifizierungsordnung.

**§ 2  
Dauer und Gliederung des Lehrgangs**

- (1) Der Lehrgang ist als Präsenzlehrgang in Ergänzung mit Selbstlern- und Transferanteilen angelegt. Lehrgangsdauer: Siehe Anhang I.
- (2) Termine, Fristen und Orte und zusätzliche Angebote sind im jeweiligen Ausbildungsvertrag (Lehrgangsplan) geregelt.
- (3) Planstruktur und besondere Zulassungsvoraussetzungen: Siehe Anhang I.

**§ 3  
Lehrgangsmodule, Leistungsnachweise**

- (1) Die Lehrgangsmodule gemäß gewählter Vertiefungsrichtung sind im Anhang II zur SPO aufgeführt.
- (2) Die Leistungsnachweise zu den Lehrgangsmodulen gemäß gewählter Vertiefungsrichtung sind ebenfalls im Anhang II zur SPO aufgeführt.

**§ 4  
Inkrafttreten**

Diese Lehrgangsordnung tritt am 22.05.2011 in Kraft.

**Anhang I:** SPO ZLG UK  
**Bereich:** Unternehmen und Kompetenz (UK)  
**Vertiefungsrichtung:** Six Sigma Lean Manufacturing (SSLM)  
**Abschluss:** Six Sigma Competence-Green Belt (SHB)  
 Six Sigma Competence-Black Belt (SHB)  
 Lean Manufacturing Competence-Green Belt (SHB)  
 Lean Manufacturing Competence-Black Belt (SHB)  
 Six Sigma Lean Manufacturing Competence-Master Black Belt (SHB)  
**Gültigkeit Zertifikat:** unbegrenzt

Durch Genehmigung des Präsidenten gelten folgende Festlegungen:

### 1. Dauer:.

Der Lehrgang umfasst Module, die üblicherweise aufeinanderfolgend in Teilprogrammen absolviert werden. Der Green Belt i. d. R. in 2 Monaten, der Black Belt in 4 Monaten und der Master Black Belt in 2 Monaten.

### 2. Planstruktur

	<b>Six Sigma Competence-Green</b>	<b>Tage</b>	<b>Zeit (h)</b>	<b>CP</b>
a	Seminartage (mit Anwesenheitspflicht) und Transfertage	8	80	3
b	Empfohlene Selbstlertage	4	40	1
	<b>Gesamte Lehrgangsdauer</b>	<b>12</b>	<b>120</b>	<b>4</b>

	<b>Six Sigma Competence-Black</b>	<b>Tage</b>	<b>Zeit (h)</b>	<b>CP</b>
a	Seminartage (mit Anwesenheitspflicht) und Transfertage	29	290	10
b	Empfohlene Selbstlertage	16	160	5
	<b>Gesamte Lehrgangsdauer</b>	<b>45</b>	<b>450</b>	<b>15</b>

	<b>Lean Manufacturing Competence-Green</b>	<b>Tage</b>	<b>Zeit (h)</b>	<b>CP</b>
a	Seminartage (mit Anwesenheitspflicht) und Transfertage	6	60	2
b	Empfohlene Selbstlertage	3	30	1
	<b>Gesamte Lehrgangsdauer</b>	<b>9</b>	<b>90</b>	<b>3</b>

	<b>Lean Manufacturing Competence-Black</b>	<b>Tage</b>	<b>Zeit (h)</b>	<b>CP</b>
a	Seminartage (mit Anwesenheitspflicht) und Transfertage	21	210	7
b	Empfohlene Selbstlertage	9	90	3
	<b>Gesamte Lehrgangsdauer</b>	<b>30</b>	<b>300</b>	<b>10</b>

	<b>Six Sigma Lean Manufacturing Competence-Master Black</b>	<b>Tage</b>	<b>Zeit (h)</b>	<b>CP</b>
a	Seminartage (mit Anwesenheitspflicht) und Transfertage	15	150	5
b	Empfohlene Selbstlertage	6	60	2
	<b>Gesamte Lehrgangsdauer</b>	<b>21</b>	<b>210</b>	<b>7</b>

### 3. Besondere Zulassungsvoraussetzung

- 3.1 **Six Sigma Competence-Green:** keine
- 3.2 **Six Sigma Competence-Black:** keine
- 3.3 **Lean Manufacturing Competence-Green:** keine
- 3.4 **Lean Manufacturing Competence-Black:** keine
- 3.5 **Six Sigma Lean Manufacturing Competence-Master Black:** Zertifikat Six Sigma Competence- oder Lean Manufacturing Competence Black Belt und 2 abgeschlossene und dokumentierte Six Sigma oder Lean Manufacturing Competence-Projekte.

### 4. Module: Festlegungen und Erläuterungen

- 4.1 Transfer: -
- 4.2 Grundlagen: -
- 4.3 Vertiefung: -
- 4.4 Wahlpflicht: -

#### 4.5 Ergänzung Pflicht:

45a Zeigt die Eignungsprüfung individuelle, nicht den möglichen Gesamterfolg des Lehrgangs gefährdende Lücken in der Vorbildung, können diese durch zusätzliche, von der Hochschule angebotene und im individuellen Lehrgangsplan verbindlich festgelegte Modulergänzungen, während der Phase einer dann zur erfolgenden vorläufigen Zulassung, geschlossen werden.

#### 4.6 Ergänzung fakultativ:

46a Von der Hochschule angebotene und im individuellen Lehrgangsplan festgelegte Modulergänzungen.

#### 4.7 Allgemeine Erläuterungen:

A I (A II)	Anhang I (Anhang II)
C	Case
CP	Credit Point (30h/CP)
Gew.	Gewichtung
h	Stunde (Basis 10 h/Tag)
K	Klausur
LNW	Leistungsnachweis
SL	Selbstlern
SPO	Studien- und Prüfungsordnung
TDR	Transferdokumentation & -report
TR	Transfer
ZLG	Zertifikatslehrgang

#### 5. Qualifizierungsmodule und Leistungsnachweise:

Siehe Anhang II.

**Anhang I:** SPO ZLG UK  
**Bereich:** Unternehmen und Kompetenz (UK)  
**Vertiefungsrichtung:** Business Excellence (BE)  
**Abschluss:** Competence Assessor (SHB)  
**Gültigkeit Zertifikat:** Competence Assessor im Gesundheits- und Sozialwesen (SHB) unbegrenzt

Durch Genehmigung des Präsidenten gelten folgende Festlegungen:

### 1. Dauer:

Der Lehrgang umfasst ein Modul, das inklusive einer vorbereitenden Fallstudie i. d. R. in 2 Monaten absolviert wird.

### 2. Planstruktur

		Tage	Zeit (h)	CP
a	Seminartage (mit Anwesenheitspflicht) und Transfertage	6	60	2
b	Empfohlene Selbstlertage	6	60	2
	<b>Gesamte Lehrgangsdauer</b>	<b>12</b>	<b>120</b>	<b>4</b>

### 3. Besondere Zulassungsvoraussetzung

- 3.1 **Competence Assessor:** Bearbeitung einer vorbereitenden Fallstudie  
 3.2 **Competence Assessor im Gesundheits- und Sozialwesen:** Bearbeitung einer vorbereitenden Fallstudie

### 4. Module: Festlegungen und Erläuterungen

4.1 Transfer:

-

4.2 Grundlagen:

42a BE1 und BE2: Pflicht für den Erwerb des **Competence Assessor** (SHB)

42b BE1 und BE3: Pflicht für den Erwerb des **Competence Assessor im Gesundheits- und Sozialwesen** (SHB)

4.3 Vertiefung:

-

4.4 Wahlpflicht:

-

4.5 Ergänzung Pflicht:

45a Zeigt die Eignungsprüfung individuelle, nicht den möglichen Gesamterfolg des Lehrgangs gefährdende Lücken in der Vorbildung, können diese durch zusätzliche, von der Hochschule angebotene und im individuellen Lehrgangsplan verbindlich festgelegte Modulergänzungen, während der Phase einer dann zur erfolgenden vorläufigen Zulassung, geschlossen werden.

4.6 Ergänzung fakultativ:

46a Von der Hochschule angebotene und im individuellen Lehrgangsplan festgelegte Modulergänzungen.

4.7 Allgemeine Erläuterungen:

- A I (A II) Anhang I (Anhang II)
- C Case
- CP Credit Point (30h/CP)
- Gew. Gewichtung
- h Stunde (Basis 10 h/Tag)
- K Klausur
- LNW Leistungsnachweis
- SL Selbstlern
- SPO Studien- und Prüfungsordnung
- TDR Transferdokumentation & -report
- TR Transfer
- ZLG Zertifikatslehrgang

### 5. Qualifizierungsmodule und Leistungsnachweise:

Siehe Anhang II.

**Anhang I:** SPO ZLG UK  
**Bereich:** Unternehmen und Kompetenz (UK)  
**Vertiefungsrichtung:** Servicemanagement (SM)  
**Abschluss:** Competence Servicemaster (SHB)  
**Gültigkeit Zertifikat:** unbegrenzt

Durch Genehmigung des Präsidenten gelten folgende Festlegungen:

**1. Dauer:**

Der Lehrgang umfasst drei Module, die üblicherweise aufeinanderfolgend in Teilprogrammen i. d. R. in 3 Monaten absolviert werden.

**2. Planstruktur**

		<b>Tage</b>	<b>Zeit (h)</b>	<b>CP</b>
a	Seminartage (mit Anwesenheitspflicht) und Transfertage	13	130	4
b	Empfohlene Selbstlertage	6	60	2
	<b>Gesamte Lehrgangsdauer</b>	<b>19</b>	<b>190</b>	<b>6</b>

**3. Besondere Zulassungsvoraussetzung**

3.1 -

**4. Module: Festlegungen und Erläuterungen**

4.1 Transfer:

-

4.2 Grundlagen:

-

4.3 Vertiefung:

-

4.4 Wahlpflicht:

-

4.5 Ergänzung Pflicht:

45a Zeigt die Eignungsprüfung individuelle, nicht den möglichen Gesamterfolg des Lehrgangs gefährdende Lücken in der Vorbildung, können diese durch zusätzliche, von der Hochschule angebotene und im individuellen Lehrgangsplan verbindlich festgelegte Modulergänzungen, während der Phase einer dann zur erfolgenden vorläufigen Zulassung, geschlossen werden.

4.6 Ergänzung fakultativ:

46a Von der Hochschule angebotene und im individuellen Lehrgangsplan festgelegte Modulergänzungen.

4.7 Allgemeine Erläuterungen:

- A I (A II) Anhang I (Anhang II)
- C Case
- CP Credit Point (30h/CP)
- Gew. Gewichtung
- h Stunde (Basis 10 h/Tag)
- K Klausur
- LNW Leistungsnachweis
- SL Selbstlern
- SPO Studien- und Prüfungsordnung
- TDR Transferdokumentation & -report
- TR Transfer
- ZLG Zertifikatslehrgang

**5. Qualifizierungsmodule und Leistungsnachweise:**

Siehe Anhang II.

**Anhang I:** SPO ZLG UK  
**Bereich:** Unternehmen und Kompetenz (UK)  
**Vertiefungsrichtung:** Reklamationsmanagement (RM)  
**Abschluss:** Competence Reklamationsmanager (SHB)  
**Gültigkeit Zertifikat:** unbegrenzt

Durch Genehmigung des Präsidenten gelten folgende Festlegungen:

**1. Dauer:**

Der Lehrgang umfasst drei Module, die üblicherweise aufeinanderfolgend in Teilprogrammen i. d. R. in 2 Monaten absolviert werden.

**2. Planstruktur**

		<b>Tage</b>	<b>Zeit (h)</b>	<b>CP</b>
a	Seminartage (mit Anwesenheitspflicht) und Transfertage	7	70	2
b	Empfohlene Selbstlertage	3	30	1
	<b>Gesamte Lehrgangsdauer</b>	<b>10</b>	<b>100</b>	<b>3</b>

**3. Besondere Zulassungsvoraussetzung**

3.1 -

**4. Module: Festlegungen und Erläuterungen**

4.1 Transfer:

-

4.2 Grundlagen:

-

4.3 Vertiefung:

-

4.4 Wahlpflicht:

-

4.5 Ergänzung Pflicht:

45a Zeigt die Eignungsprüfung individuelle, nicht den möglichen Gesamterfolg des Lehrgangs gefährdende Lücken in der Vorbildung, können diese durch zusätzliche, von der Hochschule angebotene und im individuellen Lehrgangsplan verbindlich festgelegte Modulergänzungen, während der Phase einer dann zur erfolgenden vorläufigen Zulassung, geschlossen werden.

4.6 Ergänzung fakultativ:

46a Von der Hochschule angebotene und im individuellen Lehrgangsplan festgelegte Modulergänzungen.

4.7 Allgemeine Erläuterungen:

- A I (A II) Anhang I (Anhang II)
- C Case
- CP Credit Point (30h/CP)
- Gew. Gewichtung
- h Stunde (Basis 10 h/Tag)
- K Klausur
- LNW Leistungsnachweis
- SL Selbstlern
- SPO Studien- und Prüfungsordnung
- TDR Transferdokumentation & -report
- TR Transfer
- ZLG Zertifikatslehrgang

**5. Qualifizierungsmodule und Leistungsnachweise:**

Siehe Anhang II.

**Anhang II: Lehrgangsmodule und Leistungsnachweise/Annex II: Modules and Examinations**

Modul (Modulteil/Schwerpunkthinhalte) Modules/Courses		Tage			LNW		Gew. Note	CP
		S	SL	TR	Art	h		
Six Sigma Lean Manufacturing / certificate / compulsory / SPO ZLG-UK / Unternehmen und Kompetenz		SSLM-148112-2011-05-21						
<b>VT: Six Sigma Lean Manufacturing (SSLM)</b>	S, SL, TR, LNw, CP: Exemplarisch und insgesamt für den Erwerb eines höchsten Abschlusses (Black).	30	14	22	2TA 2K	*	*	22
Six Sigma Lean Manufacturing / basics / compulsory / SPO ZLG-UK / Unternehmen und Kompetenz		SSLM-148113-2011-05-22						
<b>SSC-G: Six Sigma Competence-Green</b>	Basis für den Erwerb des Six Sigma Competence-Green Belt	5	4	3	K	2	1	4
Six Sigma Lean Manufacturing / basics / compulsory / SPO ZLG-UK / Unternehmen und Kompetenz		SSLM-148114-2011-05-22						
<b>SSC-G1: Six Sigma Competence-Green 1</b>	Überblick und Vision von Six Sigma # Prozessführung: Streuung, Fähigkeit, Verbesserung # Prozessanalyse und Prozessmapping # Failure Mode and Effects Analysis - FMEA # Grundlagen der angewandten Statistik # Korrelation # Messsystemfähigkeit # Grafische Methoden # Design von Experimenten und Shainin Methoden	3	2	2	*	*	*	*
Six Sigma Lean Manufacturing / basics / compulsory / SPO ZLG-UK / Unternehmen und Kompetenz		SSLM-148115-2011-05-22						
<b>SSC-G2: Six Sigma Competence-Green 2</b>	Potenziale ermitteln und Projekte starten # Reviews von Six Sigma Projekten # Vorbereitung zur Zertifizierungsprüfung	2	2	1	*	*	*	*
Six Sigma Lean Manufacturing / basics / compulsory / SPO ZLG-UK / Unternehmen und Kompetenz		SSLM-148116-2011-05-22						
<b>SSC-B: Six Sigma Competence-Black</b>	Basis für den Erwerb des Six Sigma Competence-Black Belt	20	9	16	TA, K	2	1	15
Six Sigma Lean Manufacturing / basics / compulsory / SPO ZLG-UK / Unternehmen und Kompetenz		SSLM-148117-2011-05-22						
<b>SSC-B1: Six Sigma Competence-Black 1</b>	Überblick und Vision von Six Sigma # Prozessführung: Streuung, Fähigkeit, Verbesserung # Prozessanalyse und Prozessmapping # Failure Mode and Effects Analysis - FMEA # Grundlagen der angewandten Statistik # Korrelation # Messsystemfähigkeit # Grafische Methoden # Design of Experiments und Shainin Methoden # Potenziale ermitteln und Projekte starten # Reviews von Six Sigma Projekten	5	2	4	*	*	*	*
Six Sigma Lean Manufacturing / basics / compulsory / SPO ZLG-UK / Unternehmen und Kompetenz		SSLM-148118-2011-05-22						
<b>SSC-B2: Six Sigma Competence-Black 2</b>	Grundlagen der Statistik II # Fähigkeitsstudie # Zentraler Grenzwertsatz # Konfidenzintervalle # Einführung Hypothesentests # F-Test, Chi2-Test, t-Test # Varianzanalyse (ANOVA) # Sample Size # A zu B-Analyse # Poka Yoke # Triz # Projektreviews	5	2	4	*	*	*	*
Six Sigma Lean Manufacturing / basics / compulsory / SPO ZLG-UK / Unternehmen und Kompetenz		SSLM-148119-2011-05-22						
<b>SSC-B3: Six Sigma Competence-Black 3</b>	Versuchsplanung # Regressionsanalyse # Konzept von DoE # Vollfaktorielle Versuchspläne # 2k-faktorielle Versuchspläne # Teilfaktorielle Versuchspläne # Umgang mit Störgrößen # Design of Experiments (DoE) # Praktische Anwendung DoE (Katapult) # Zuverlässigkeit # Projektreviews	5	2	4	*	*	*	*
Six Sigma Lean Manufacturing / basics / compulsory / SPO ZLG-UK / Unternehmen und Kompetenz		SSLM-148120-2011-05-22						
<b>SSC-B4: Six Sigma Competence-Black 4</b>	Vertiefung # Übungen zu DoE # Response Surface Design # EVOP (Evolutionary Operation) # Logistische Regression # Regelkarten (SPC) # Quality Function Deployment (QFD) # Lebensdaueranalyse # Toleranzanalyse / Monte Carlo Simulation # Projektreviews # Vorbereitung zur Zertifizierungsprüfung	5	3	4	*	*	*	*
Six Sigma Lean Manufacturing / basics / compulsory / SPO ZLG-UK / Unternehmen und Kompetenz		SSLM-148121-2011-05-22						
<b>LMC-G: Lean Manufacturing Competence-Green</b>	Basis für den Erwerb des Lean Manufacturing Competence-Green Belt	3	3	3	K	2	1	3
Six Sigma Lean Manufacturing / basics / compulsory / SPO ZLG-UK / Unternehmen und Kompetenz		SSLM-148122-2011-05-22						
<b>LMC-G1: Lean Manufacturing Competence-Green 1</b>	Die Lean Management Prinzipien # Schlanke Fabrikorganisation # Die Lean Idee nach Womack und Jones # Das Toyota Produktionssystem # Die Verbindung von Lean Management und Six Sigma # Übersicht über ausgewählte Werkzeuge des Lean Management # Einführung in das Wertstromdesign (Grundlagen und Prinzipien)	2	2	2	*	*	*	*
Six Sigma Lean Manufacturing / basics / compulsory / SPO ZLG-UK / Unternehmen und Kompetenz		SSLM-148123-2011-05-22						
<b>LMC-G2: Lean Manufacturing Competence-Green 2</b>	Muda 5 S (Grundlagen und Prinzipien) # KANBAN Systeme (Grundlagen und Prinzipien) # Poka Yoke (Grundlagen und Prinzipien) # Vorbereitung zur Zertifizierungsprüfung	1	1	1	*	*	*	*
Six Sigma Lean Manufacturing / basics / compulsory / SPO ZLG-UK / Unternehmen und Kompetenz		SSLM-148124-2011-05-22						
<b>LMC-B: Lean Manufacturing Competence-Black</b>	Basis für den Erwerb des Lean Manufacturing Competence-Black Belt	12	9	9	TA, K	2	1	10
Six Sigma Lean Manufacturing / basics / compulsory / SPO ZLG-UK / Unternehmen und Kompetenz		SSLM-148125-2011-05-22						
<b>LMC-B1: Lean Manufacturing Competence-Black 1</b>	Die Lean Management Prinzipien # Schlanke Fabrikorganisation # Die Lean Idee nach Womack und Jones # Das Toyota Produktionssystem # Die Verbindung von Lean Management und Six Sigma # Übersicht über ausgewählte Werkzeuge des Lean Management # Einführung in das Wertstromdesign (Grundlagen und Prinzipien) # Muda 5 S (Grundlagen und Prinzipien) # KANBAN Systeme (Grundlagen und Prinzipien) # Poka Yoke (Grundlagen und Prinzipien)	3	2	2	*	*	*	*
Six Sigma Lean Manufacturing / basics / compulsory / SPO ZLG-UK / Unternehmen und Kompetenz		SSLM-148126-2011-05-22						
<b>LMC-B2: Lean Manufacturing Competence-Black 2</b>	Grundlagen und Philosophie Lean Management # Überblick Womack und Jones # Überblick Toyota Produktionssystem # Kapazitätssynchronisation # Pull Prinzip und One Piece Flow # Einführung in die Wertstromanalyse # Vorgehensweise bei der Wertstromanalyse # Das Poka Yoke System # Vorgehensweise Poka Yoke Analyse und Verbesserung # Projektreviews	3	2	2	*	*	*	*



**Anhang II: Lehrgangsmodule und Leistungsnachweise/Annex II: Modules and Examinations**

Modul (Modulteil/Schwerpunkthinhalte) Modules/Courses	Tage			LNW		Gew. Note	CP	
	S	SL	TR	Art	h			
<i>Six Sigma Lean Manufacturing / basics / compulsory / SPO ZLG-UK / Unternehmen und Kompetenz</i> <span style="float: right;">SSLM-148127-2011-05-22</span>								
<b>LMC-B3: Lean Manufacturing Competence-Black 3</b>	Grundlagen und Zielsetzung der 5S Methode # Vorgehensweise bei der Durchführung von 5S Workshops # Ergebnissicherung und Festhalten der Standards # Zielsetzung und Nutzen von Standards # Das Standardarbeitsblatt # Definition und Zielsetzung der Rüstzeitoptimierung # 5 Schritte zur Optimierung der Rüstzeiten # Total Productive Maintenance (TPM) # Sieben Schritte zur autonomen Instandhaltung # Projektreviews	3	2	2	*	*	*	*
<i>Six Sigma Lean Manufacturing / basics / compulsory / SPO ZLG-UK / Unternehmen und Kompetenz</i> <span style="float: right;">SSLM-148128-2011-05-22</span>								
<b>LMC-B4: Lean Manufacturing Competence-Black 4</b>	Lean Management Programme # Die Erfolgsfaktoren von Lean Management Programmen # Erfolgreiche Umsetzung von Lean Management # Verankerung von Lean Management Programmen # Lean Management treiben und vertreiben (Marketing) # Phasen des Lean Transformation Prozesses # Erfolge darstellen - Lean Metrics # Integrierte Messinstrumente # Nachhaltigkeit sicherstellen # Lean Management Wissen verbreiten # Projektreviews # Vorbereitung zur Zertifizierungsprüfung	3	3	3	*	*	*	*
<i>Six Sigma Lean Manufacturing / basics / compulsory / SPO ZLG-UK / Unternehmen und Kompetenz</i> <span style="float: right;">SSLM-148129-2011-05-22</span>								
<b>SSLMC-MB: Six Sigma Lean Manufacturing Competence-Master Black</b>	Basis für den Erwerb des Six Sigma Lean Manufacturing Competence-Master Black Belt	10	5	6	TA, K	3	1	7
<i>Six Sigma Lean Manufacturing / basics / compulsory / SPO ZLG-UK / Unternehmen und Kompetenz</i> <span style="float: right;">SSLM-148130-2011-05-22</span>								
<b>SSLMC-MB1: Six Sigma Lean Manufacturing Competence-Master Black 1</b>	Fortgeschrittene statistische Methoden # Fachliche und inhaltliche Vertiefung statistischer und Lean Analysemethoden (Statistiksoftware, Excel) # Aufsetzen und Strukturieren von Lean/ Six Sigma Programmen in Unternehmen (Aufstellen der Arbeitshypothesen, Aufbereitung und Präsentation von Ergebnissen, Erfolgscontrolling, Ergebnissachweis, Entwicklung und Durchführung von Trainingsprogrammen) # Umsetzungsstrategien, Hürden und Erfolgsfaktoren	5	3	3	*	*	*	*
<i>Six Sigma Lean Manufacturing / basics / compulsory / SPO ZLG-UK / Unternehmen und Kompetenz</i> <span style="float: right;">SSLM-148131-2011-05-22</span>								
<b>SSLMC-MB2: Six Sigma Lean Manufacturing Competence-Master Black 2</b>	Beratungsprojekte managen (Prozess, Lebenszyklus, Erfolgsfaktoren, Organisationsformen, Einführung in Netzpläne, Risikomanagement, Kommunikation, Konfliktmanagement) # Grundlagen des Controlling (Projektkennzahlen, Nutzen darstellen, Kostenrechnung) # Grundlagen Arbeitsrecht und Betriebsverfassungsgesetz # Ergebnisse aufbereiten und präsentieren # Praxis im eigenen Unternehmen # Projektreviews # Vorbereitung zur Zertifizierungsprüfung	5	2	3	*	*	*	*
<i>Six Sigma Lean Manufacturing / supplementation / optional compulsory / SPO ZLG-UK / Unternehmen und Kompetenz</i> <span style="float: right;">SSLM-148132-2011-05-22</span>								
<b>EPF: Ergänzung Pflicht (EPF)</b>	SPO: AI-45a	*	*	*	*	*	*	*
<i>Six Sigma Lean Manufacturing / supplementation / facultative / SPO ZLG-UK / Unternehmen und Kompetenz</i> <span style="float: right;">SSLM-148133-2011-05-22</span>								
<b>EF: Ergänzung fakultativ (EF)</b>	SPO: AI-46a, Spezialseminare/-veranstaltungen zu Technologie-, Managementtrends, Branchen und Nischen, aktuellen fachwissenschaftlichen Themenstellungen.	*	*	*	*	*	*	*



**Anhang II: Lehrgangsmodule und Leistungsnachweise/Annex II: Modules and Examinations**

Modul (Modulteil/Schwerpunkthinhalte) Modules/Courses	Tage			LNW		Gew. Note	CP
	S	SL	TR	Art	h		
Business Excellence / certificate / compulsory / SPO ZLG-UK / Unternehmen und Kompetenz <span style="float: right;">BE-148134-2011-05-22</span>							
<b>VT: Business Excellence (BE)</b>	*	3	6	3	K	2	1 4
Business Excellence / basics / compulsory / SPO ZLG-UK / Unternehmen und Kompetenz <span style="float: right;">BE-148135-2011-05-22</span>							
<b>BE1: Business Excellence Grundlagen</b>	Die European Foundation for Quality Management # Die Excellence Prinzipien # Das neue Excellence Model 2010 # Die Levels of Excellence # Die Befähiger, die Ergebnisse # Arbeiten mit der RADAR Methode # Die EFQM Fallstudie # Assessmentpraxis # EFQM Excellence Award EEA # Der Ludwig-Erhard-Preis	2	4	2	*	*	* *
Business Excellence / basics / compulsory / SPO ZLG-UK / Unternehmen und Kompetenz <span style="float: right;">BE-148136-2011-05-22</span>							
<b>BE2: Business Excellence allgemein</b>	Tipps zur erfolgreichen Assessmentarbeit # Fallstudie allgemein # Vorbereitung zur Zertifizierungsprüfung	1	2	1	*	*	* *
Business Excellence / basics / compulsory / SPO ZLG-UK / Unternehmen und Kompetenz <span style="float: right;">BE-148137-2011-05-22</span>							
<b>BE3: Business Excellence im Gesundheits- und Sozialwesen</b>	Tipps zur erfolgreichen Assessmentarbeit # Fallstudie Gesundheits- und Sozialwesen # Vorbereitung zur Zertifizierungsprüfung	1	2	1	*	*	* *
Business Excellence / supplementation / optional compulsory / SPO ZLG-UK / Unternehmen und Kompetenz <span style="float: right;">BE-148138-2011-05-22</span>							
<b>EPF: Ergänzung Pflicht (EPF)</b>	SPO: AI-45a	*	*	*	*	*	* *
Business Excellence / supplementation / facultative / SPO ZLG-UK / Unternehmen und Kompetenz <span style="float: right;">BE-148139-2011-05-22</span>							
<b>EF: Ergänzung fakultativ (EF)</b>	SPO: AI-46a, Spezialseminare/-veranstaltungen zu Technologie-, Managementtrends, Branchen und Nischen, aktuellen fachwissenschaftlichen Themenstellungen.	*	*	*	*	*	* *



**Anhang II: Lehrgangsmodule und Leistungsnachweise/Annex II: Modules and Examinations**

Modul (Modulteil/Schwerpunkthinhalte) Modules/Courses	Tage			LNW		Gew. Note	CP
	S	SL	TR	Art	h		
Servicemanagement / certificate / compulsory / SPO ZLG-UK / Unternehmen und Kompetenz <span style="float: right;">SM-148140-2011-05-22</span>							
VT: <b>Servicemanagement (SM)</b>	*	9	6	4	K	2	1 6
Servicemanagement / basics / compulsory / SPO ZLG-UK / Unternehmen und Kompetenz <span style="float: right;">SM-148141-2011-05-22</span>							
SM1: <b>Servicemanagement 1 - Einzigartig durch professionellen Service</b>	Was bedeutet Service? # Die Serviceorganisation # Servicemanagement # Der Kunde und seine Bedürfnisse # Beschwerdemanagement # Verbesserungspotenzial nutzen # Qualitätsmanagement im Service # Kundenbegeisterung # Praxistransfer und Reflexion	3	2	1	*	*	* *
Servicemanagement / basics / compulsory / SPO ZLG-UK / Unternehmen und Kompetenz <span style="float: right;">SM-148142-2011-05-22</span>							
SM2: <b>Servicemanagement 2 - Das Service-Team - Im Spannungsfeld zwischen Kunden und Unternehmenszielen</b>	Eigen- und Fremdbild # Teambildung/Teamentwicklung im Service # Veränderungsprozesse im Service # Der Servicespezialist als Initiator # Eigene und fremde Ressourcen erkennen und nutzen # Stress positiv nutzen # Outdoortraining im Nieder- und Hochseilparcour # Praxistransfer und Reflexion	3	2	2	*	*	* *
Servicemanagement / basics / compulsory / SPO ZLG-UK / Unternehmen und Kompetenz <span style="float: right;">SM-148143-2011-05-22</span>							
SM3: <b>Servicemanagement 3 - Service-Kompetenzen aufbauen und nutzen</b>	Der Kunde wird zum Partner # Die Chance im Konflikt # Kundenbeschwerde # Kundenbegeisterung # Gewaltfreie Kommunikation = Lösungsorientierte Kommunikation # Provokationen erkennen und meistern # Positive Haltung im Konflikt # Problemlösungstechniken # Praxistransfer/Reflexion # Vorbereitung zur Zertifizierungsprüfung	3	2	1		*	* *
Servicemanagement / supplementation / optional compulsory / SPO ZLG-UK / Unternehmen und Kompetenz <span style="float: right;">SM-148144-2011-05-22</span>							
EPF: <b>Ergänzung Pflicht (EPF)</b>	SPO: AI-45a	*	*	*	*	*	* *
Servicemanagement / supplementation / facultative / SPO ZLG-UK / Unternehmen und Kompetenz <span style="float: right;">SM-148145-2011-05-22</span>							
EF: <b>Ergänzung fakultativ (EF)</b>	SPO: AI-46a, Spezialseminare/-veranstaltungen zu Technologie-, Managementtrends, Branchen und Nischen, aktuellen fachwissenschaftlichen Themenstellungen.	*	*	*	*	*	* *



**Anhang II: Lehrgangsmodule und Leistungsnachweise/Annex II: Modules and Examinations**

Modul (Modulteil/Schwerpunkthinhalte) Modules/Courses	Tage			LNW		Gew. Note	CP
	S	SL	TR	Art	h		
Reklamationsmanagement / certificate / compulsory / SPO ZLG-UK / Unternehmen und Kompetenz <span style="float: right;">RM-148146-2011-05-22</span>							
<b>VT: Reklamationsmanagement (RM)</b>	*	3	3	4	K	2	1 3
Reklamationsmanagement / basics / compulsory / SPO ZLG-UK / Unternehmen und Kompetenz <span style="float: right;">RM-148147-2011-05-22</span>							
<b>BE1: Reklamationsmanagement 1 - 8D-Report</b>	Reklamationsmanagement # Zielsetzung des 8D-Reports # Rechtliche und vertragliche Rahmenbedingungen # Das VDA-Standardformular # Der 8D-Prozess # Zusammenstellen des Teams # Ausführliche Beschreibung des Problems # Sofortmaßnahmen festlegen # Problemursachen identifizieren # Abstellmaßnahmen planen # Maßnahmen umsetzen # Fehlerwiederholung verhindern # Teamleistung bewerten # Beispiele aus der Praxis	1	1	1	*	*	* *
Reklamationsmanagement / basics / compulsory / SPO ZLG-UK / Unternehmen und Kompetenz <span style="float: right;">RM-148148-2011-05-22</span>							
<b>BE2: Reklamationsmanagement 2 - Fehlererkennung und Fehlerauswertung</b>	Abweichungen und Fehler # Fehler als Chancen verstehen # Fehlererkennung, Fehlererfassung, Fehlerdokumentation # Fehlersammelkarten, Störungsmatrix # Auswerten des Fehlergeschehens (ABC-Analyse, Ursache-Wirkungs-Diagramme etc.) # Fehlerkommunikation, Fehlerreporting # Veränderungsmaßnahmen einleiten und beurteilen # Beispiele aus der Praxis	1	1	2	*	*	* *
Reklamationsmanagement / basics / compulsory / SPO ZLG-UK / Unternehmen und Kompetenz <span style="float: right;">RM-148149-2011-05-22</span>							
<b>BE3: Reklamationsmanagement 3 - Reklamationsdaten auswerten</b>	Wie Reklamationen entstehen # Wie brauchbare Reklamationsdaten generiert werden können # Wie Reklamationsdaten ins Unternehmen kommen # Wie die Daten erfasst und verarbeitet werden # Geeignete Kennzahlen # Beziehung zu allgemeinen Qualitätskennzahlen # Methoden der Be- und Auswertung: singuläre Ereignisse, Serienergebnisse # Zuverlässigkeitsbetrachtungen # Ursachensuche und Korrekturmaßnahmen # Beispiele aus der Praxis # Vorbereitung zur Zertifizierungsprüfung	1	1	1	*	*	* *
Reklamationsmanagement / supplementation / optional compulsory / SPO ZLG-UK / Unternehmen und Kompetenz <span style="float: right;">RM-148150-2011-05-22</span>							
<b>EPF: Ergänzung Pflicht (EPF)</b>	SPO: AI-45a	*	*	*	*	*	* *
Reklamationsmanagement / supplementation / facultative / SPO ZLG-UK / Unternehmen und Kompetenz <span style="float: right;">RM-148151-2011-05-22</span>							
<b>EF: Ergänzung fakultativ (EF)</b>	SPO: AI-46a, Spezialseminare/-veranstaltungen zu Technologie-, Managementtrends, Branchen und Nischen, aktuellen fachwissenschaftlichen Themenstellungen.	*	*	*	*	*	* *