



ZERTIFIKAT

Begüm Yalciner

geboren am 6. August 1992,

hat im Zeitraum vom 27.07.2020 bis 21.08.2020

an der folgenden beruflichen Qualifizierung erfolgreich teilgenommen:

Prozessoptimierung mit Lean, Kaizen und KVP

Note: sehr gut (100 Punkte)

4 Wochen (160 UE) Vollzeitunterricht

Dortmund, 21.08.2020



Nikolaos Fostiropoulos
Geschäftsleitung
alfatraining Bildungszentrum GmbH



Zertifizierter Bildungsträger
Zulassung nach AZAV
Qualitätsmanagement nach DIN EN ISO

Prozessoptimierung mit Lean, Kaizen und KVP

Folgende Inhalte wurden vermittelt:

Was ist KVP/Kaizen?

Historische Entwicklung des KVP

Kaizen
Total Productive Maintenance [TPM]
Lean Production, Just-in-Time, Kanban
Six Sigma

Ständige Verbesserung in der DIN EN ISO 9001

Fünf zentrale Grundlagen des Kaizen

Prozessorientierung
Kundenorientierung
Qualitätsorientierung
Kritikorientierung
Standardisierung

Die Wechselwirkung von Innovation, Standardisierung und Kaizen

Grundsätze: Kundenorientierung und Prozessorientierung
Die Aufgabe der Führungskräfte und der Mitarbeiter:
Unternehmenskultur und Werker-Selbstprüfung
Internes Kunden-Lieferanten-Prinzip: Die Stimme des Prozesses

Der PDCA-Zyklus (Deming)

Prozessmodell der DIN EN ISO 9001
PDCA induktiv und deduktiv
Prozesseigner und Operator

Prozessbestimmung: Prozesslandschaft und Prozessbeschreibung

Was ist ein Prozess? Modell der DIN EN ISO 9001
Kernkompetenz und Kernprozesse
Prozesseigner und Operator
Kennzahlen

Prozessanalyse: Prozesssicht und Datensicht

Prozesssicht: Flussdiagramm, Swimlane-Diagramm,
Prozesseffizienzanalyse
Datensicht: Statistical Process Control [SPC]

Die Welt von Statistik und Six Sigma

Beherrschter und fähiger Prozess
DMAIC-Zyklus mit Werkzeugen

Kunden und interessierte Parteien

Identifikation der Kunden und deren Wünsche
Festgelegte und vorausgesetzte Anforderungen
Das Kano-Modell und der Gewöhnungseffekt

Quality Function Deployment [QFD]

Entwicklung auf Basis von Kundenanforderungen
Das House of Quality

KVP als ganzheitlicher Ansatz

Changemanagement: Kaizen-Schirm und Werkzeuge des QM
Mitarbeiterorientierung durch Transparenz: Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse, Regelkreise
Kompetenz der Mitarbeiter und Wissen des Unternehmens
Bewusstsein und Motivation
Qualitätszirkel als Instrument des KVP
Frühjahresputz mit 5S (5A-Kampagne)
Methoden zur Sammlung von Ideen
Messung der Mitarbeiterzufriedenheit

Ansätze zur Prozessverbesserung: Fehlervermeidung und Umgang mit Fehlern

Fehlervermeidung

Messung der Kundenzufriedenheit
Bestimmen der Risikolandschaft
Risikoanalyse und Risiko-Matrix
Fehlermöglichkeits- und Einflussanalyse [FMEA]
Poka-Yoke
Interne Audits
Prozessbeobachtung durch Qualitätsregelkarte [QRK]

Umgang mit Fehlern

Fehlerklassifizierung nach DIN 55350 und nach Poka-Yoke
Kommunikation mit dem Kunden: Beschwerdemanagement und 8D-Report
Fehlerursachen: 10 Schritte zur Problemlösung
Der Problemlösungstrichter mit 5 Warums
Methoden zur Darstellung und Analyse von Daten (Q7, M7, Standardwerkzeuge)

Bewertungsmodelle

PDCA: Verbesserung der Verbesserung
Selbstbewertungsansatz ISO 9004 und EFQM-Modell
Managementbewertung ISO 9001
Die 3-MU-Checkliste (Muda, Muri und Mura)
Benchmarking und Best Practice
Von der Mission zur Umsetzung im Alltag: Balanced Scorecard (BSC)

Die Frage nach den Finanzen

Identifikation und Beseitigung der unproduktiven Tätigkeiten (Kaizen-Werkzeug 8V-Regel)
Die 10er-Regel der Fehlerkosten
Bestimmung von Qualitätskosten

Abschlussprüfung: praxisbezogene Projektarbeit

Der Leistungsnachweis wurde in Form einer abschließenden Projektarbeit erbracht.

Notenschlüssel:

Punkte	100-92	91-81	80-67	66-50	49-30	29-0
Note	sehr gut	gut	befriedigend	ausreichend	mangelhaft	ungenügend

Der Lehrgang wurde unter Einsatz von Video- und Netzwerktechnik in miteinander vernetzten Schulungsorten durchgeführt. Diese Form von Unterricht trainiert Arbeitsmethoden und -techniken, die in vielen mittleren und größeren Unternehmen eingesetzt werden. Heute wird sowohl firmenintern als auch mit anderen Unternehmen deutschlandweit, europaweit oder weltweit mithilfe dieser Kommunikationstechniken zusammengearbeitet