

2019 - Termine + Inhalte CAS Ökonomie + Prozesse

| Datum | Thema | Lerninhalte | Verantwortlich |
|--------------|---------------------|---|---|
| DO 07.03 | Übersicht Programm | <ul style="list-style-type: none"> • Einführung / Konzept / Leistungsnachweis | Doris Oehninger ZHAW |
| DO 07.03 | FM Begriff / Modell | <ul style="list-style-type: none"> • Definition Facility Management (FM) • Begriffe und Modelle • Modellstruktur als Grundlage Prozessdefinitionen, Kostenkennzahlen und Benchmarking • EN und ISO-Normen im FM | Prof. M. Hubbuch, ZHAW |
| FR 08.03. | Managementmethoden | <ul style="list-style-type: none"> • Unternehmensanalyse • SWOT-Analyse • Portfolio-Analyse | Werner Notter, Notter & Partner, Zürich |
| SA 09.03. | Qualitätsmanagement | <ul style="list-style-type: none"> • Übersicht Qualitätsmanagement-Systeme • Aufbau von QM-Systemen • Implementierung und Weiterentwicklung von QM-Systemen | Franziska Zimmermann |

| | | | |
|---------------|--------------------|---|----------------------------|
| DO 28.03.. | Managementmethoden | <ul style="list-style-type: none"> • Produkt-Markt-Matrix nach Ansoff • Nutzwertanalyse • Verhalten von komplexen Systemen | Werner Notter |
| FR 29.03. | Managementmethoden | <p>Kurzprüfung Multiple Choice Managementmethoden</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entscheidungsvorbereitung und -findung im Unternehmen • Strategieprozess • Zielfindung | Werner Notter |
| SA 30.03. | Prozessmanagement | <p>Prozesse im Facility Management ganzheitlich erfassen, analysieren und darstellen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prozessmanagement als Bestandteil eines Managementmodells • Prozessarchitektur (vertikal und horizontal) • Ablauforganisation, Prozessmanagement, Business Reengineering • Business Reengineering Ansatz • Workflow- und Prozessmanagement; Abgrenzung | Daniel von Felten, ZHAW |

Änderungen vorbehalten

| Datum | Thema | Lerninhalte | Verantwortlich |
|-------------------------|--------------------------|---|----------------------------------|
| DO 11.04. | Prozessmanagement | <ul style="list-style-type: none"> • FM Prozessmodelle • Operatives Prozessmanagement • Prozesse im Spannungsfeld von Wirtschaftlichkeit und Kundennutzen gestalten und optimieren. • Wertschöpfungskette und deren Optimierung (Value Chain Analysis) (Prozessgestaltung / -optimierung) | D. von Felten |
| FR 12.04. | Accounting | Controlling / Aufbau eines Reportings | Werner Notter |
| SA 13.04. | Accounting | <ul style="list-style-type: none"> • Analyse der Bilanz • Analyse der Erfolgsrechnung • Kennzahlen • Grundlagen der Budgetierung | Werner Notter |
| DO 09.05 | Prozessmanagement | <p>Kurzprüfung Multiple Choice Prozessmanagement</p> <ul style="list-style-type: none"> • Erhebung der Kundenzufriedenheit (Gestaltung einer Kundenbefragung) • Service Maps / Service Blueprinting (Gestaltung und Optimierung von Dienstleistungsprozessen aus Kundensicht) <p>Optionale Themen, je nach Gewichtung der Studierenden</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Prozesskostenrechnung (Prozesskostenanalyse)</i> • <i>Benchmarking</i> | D. von Felten |
| FR 10.05 | Marketing | <ul style="list-style-type: none"> • Grundlagen Marketing • Marketingplanung | Prof. Dr. Christian Coenen, ZHAW |
| SA 11.05 | Marketing | <ul style="list-style-type: none"> • Dienstleistungsqualität/Kundenzufriedenheit • Externes Dienstleistungsmarketing | Prof. Dr. C. Coenen |
| DO 23.05. | Marketing | <p>Kurzprüfung Multiple Choice Marketing</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interaktives Dienstleistungsmarketing • Internes Dienstleistungsmarketing | Prof. Dr. C. Coenen |
| FR 24.05.- 25.05. | Service Design Thinking | Das Einnehmen der Kundenperspektive ist die Grundlage von Service Design. Wir stellen uns die Frage wie nutzt der Kunde unsere Angebote. Das kann der Ausgangspunkt für Innovation sein. Kreative Wege können entwickelt und mit dem Service Theater ausprobiert werden. | |
| MO 17.06. | Leistungsnachweis | Schriftliche Prüfung open book 08.30h – 11.30h | Aufsicht |

Änderungen vorbehalten