

# Hochschulzertifikate „Applied Engineering“ - Zertifikat Vertriebsmanagement und Zertifikat Qualitätsmanagement

Hochschule Mittweida

Christian Ulbrich | Fakultät Wirtschaftsingenieurwesen

## Abstract

Im Rahmen des Projektes Open Engineering 2 galt es, ein flexibles, auf unterschiedliche individuelle Voraussetzungen ausgerichtetes modulares Studien- und Weiterbildungsangebot zur Verbesserung der Durchlässigkeit von Bildungswegen der akademischen Aus- und Weiterbildung zu entwickeln.

Durch die Entwicklung von kleinteiligen Weiterbildungsangeboten und Hochschulzertifikaten soll Personen eine Option zum berufsbegleitenden, flexiblen Erwerb von neuem Wissen und Kompetenzen ermöglicht werden. Weiterhin gilt es, einen Beitrag im Kontext der Sicherung von Fachkräften sowie des „Lebenslangen Lernens“ zu leisten.

Zum Zeitpunkt dieser Beschreibung stehen das Hochschulzertifikat Vertriebsmanagement sowie das Hochschulzertifikat Qualitätsmanagement inhaltlich und konzeptionell zur Verfügung. Im Beitrag sind die Inhalte, Rahmenbedingungen und Abläufe der im Projekt entstandenen Zertifikate beschrieben.

Juli 20

Das diesem Bericht zugrundeliegende Vorhaben wird mit Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung unter dem Förderkennzeichen 16OH21011 gefördert. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung liegt beim Autor/bei der Autorin.

## Inhalt

1. Rahmenbedingungen .....	3
2. Struktur der Hochschulzertifikate .....	3
3. Aufbau im Lernmanagementsystem OPAL.....	5
4. Beschreibung der bestehenden Hochschulzertifikate .....	6
4.1 Zertifikat Vertriebsmanagement.....	6
4.2 Zertifikat Qualitätsmanagement.....	8
5. Ausblick.....	9
Abbildungs- und Tabellenverzeichnis .....	10
Literaturverzeichnis.....	11

# 1. Rahmenbedingungen

Im Zeitalter der Digitalisierung und des lebenslangen Lernens ist es unerlässlich, dass angehende und aktive Fach- und Führungskräfte ihre vorhandenen Kenntnisse und Kompetenzen kontinuierlich aktualisieren. Durch die Entwicklung von flexiblen, berufsbegleitenden Weiterbildungszertifikaten unterstützen das Projekt Open Engineering 2 diese Zielgruppe.

Entsprechend der individuellen Bedürfnisse und Vorkenntnisse bietet das Hochschulzertifikatsprogramm einen flexiblen und praxisorientierten Weg zum Wissenserwerb. Die Angebote fügen sich im Rahmen der Studienplattform „Open Engineering“ als Bausteine innerhalb des Modells zur Flexibilisierung der akademischen Weiterbildung ein.

Der hohe Flexibilisierungsgrad in der individuellen und beruflichen Entwicklungsplanung des Studierenden trägt zudem durch die Ermöglichung von persönlichen Lern- und Karrierepfaden aktiv zur Bewältigung der Herausforderungen im Bereich der regionalen Fachkräftesicherung und genereller wirtschaftlicher Entwicklungstrends durch die Digitalisierung der Wirtschaft bei.

Als Baustein des übergeordneten Masterstudiengangs „Applied Engineering“ bieten die Hochschulzertifikate auch eine niedrigschwellige Option für den Einstieg in weiterführende, abschlussorientierte Hochschulbildungsformate. Diese Option kann einen zusätzlichen Motivationsimpuls setzen und somit zur Bereitschaft der Partizipation beitragen.

## 2. Struktur der Hochschulzertifikate

Zum aktuellen Zeitpunkt stehen die Inhalte der Hochschulzertifikate Vertriebsmanagement und Qualitätsmanagement zur Verfügung. Der Grundaufbau und die Schulungsabläufe sind dabei modular standardisiert, sodass künftig auch andere Themenfelder, dem exemplarischen Aufbau entsprechend, ausgestaltet werden könnten.

Grundlage des Weiterbildungsangebotes bildet das Baukastenprinzip für wissenschaftliche Hochschulzertifikatslehrgänge. Durch den teilflexibilisierten Ansatz wird die Vermittlung eines akademischen Fundaments gewährleistet, welches auf der Basis von Wahlmodulen zu einem flexiblen Weiterbildungsbaustein erweitert werden kann. Somit erlaubt das System, dass die Teilnehmenden entsprechend ihrer Ziele und zeitlichen Möglichkeiten ein möglichst passgenaues Angebot wahrnehmen können, wie in Abbildung 1 dargestellt.

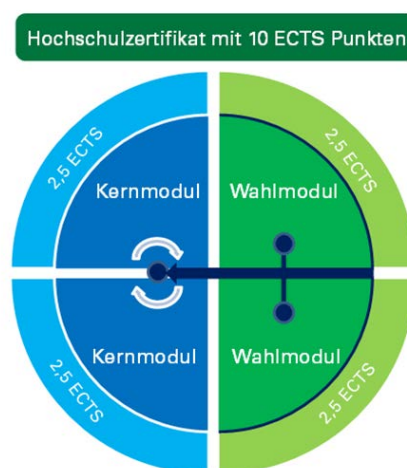


Abbildung 1: Baukasten für die Hochschulzertifikate

Ein Hochschulzertifikat umfasst nach diesem Konzept 4 Module mit insgesamt 10 Leistungspunkten nach dem European Credit Transfer and Accumulation System (ECTS). Ein Modul im Zertifikat

entspricht folglich 2,5 Leistungspunkten und erfordert damit einen Arbeitsaufwand von 62,5 Stunden. Während die beiden Kernmodule als Verbund die Charakteristik des jeweiligen Hochschulzertifikats prägen, stellen die Wahlmodule eine flexible Option zur individuellen Ausgestaltung dar. Auch eine Einzelbelegung der Wahlmodule stellt somit eine Option dar. Durch die Absolvierung von Prüfungsleistungen können die Teilnehmenden einen Nachweis mit ausgewiesenen Leistungspunkten erhalten.

Das Ablaufschema der Kern- und Wahlmodule besteht aus drei Säulen der Wissensvermittlung und drei Phasen der Kompetenzentwicklung. Ziel ist die Flexibilisierung des Lernprozesses, um den Studierenden eine bedarfsgerechte Studiumgebung bieten zu können. Die individuelle Beratung und Bedarfsermittlung sind dabei zentrale Aspekte des Weiterbildungsdurchlaufs, wie Abbildung 2 zeigt:

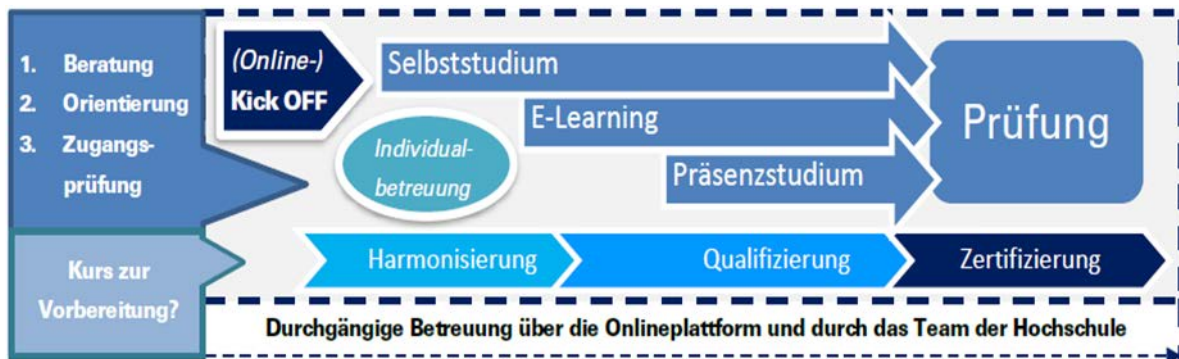


Abbildung 2: Exemplarischer Ablauf des Zertifikats

Nach der Klärung der Abläufe startet jedes Zertifikat mit einem Kick-off Meeting. Wahlweise zu Terminen in Präsenz oder in Online-Meetings mit beteiligten Dozenten und weiteren Kursteilnehmenden finden entsprechende Eingangsveranstaltungen statt, in denen ein Einstieg in die weiterführenden Prozesse und Abläufe vermittelt, Fragen beantwortet und Kommunikationswege erörtert werden.

Nach dieser Einführung beginnen die Weiterbildungsmodul entsprechend des Kursplans. In der Harmonisierungsphase erhalten alle Modulteilnehmenden digitale und analoge Materialien für das Selbststudium sowie spezifische Lernziele. Ziel dieser ersten Phase ist die Überprüfung und Angleichung der Wissensstände der Weiterbildungsteilnehmenden. Durch strukturierte Zielerfassungsbögen und Kontrollfragen zu den theoretischen Inhalten können sich die Dozierenden bereits vor der Online-Phase spezifisch auf die Bedürfnisse der Modulteilnehmenden vorbereiten. Gleichzeitig erhöht sich durch die vorgelagerte Wissensvermittlung der Anteil der Praxisaktivitäten. Weiterhin erhalten die Studierenden Informationen und ggf. eine kurze Live-Online-Einführung für den Umgang mit der Online-Lernplattform sowie Erläuterungen zu allen wichtigen Meilensteinen und Prozessen während ihrer Weiterbildung

Im Rahmen der Qualifizierungsphase werden die Studierenden mittels Einsatzes von E-Learning mit den Weiterbildungsinhalten vertraut gemacht. Bei paralleler Fortführung des Selbststudiums erarbeiten die Studierenden sich im Rahmen von Online-Anwendungen, Live-Webinaren und weiteren digitalen Inhalten mit den beteiligten Dozenten und den anderen Weiterbildungsteilnehmenden interaktiv ein anwendungsorientiertes Wissen.

Die erworbenen Kenntnisse aus der Harmonisierungsphase werden vertieft und in dieser zweiten Phase weiter ausgebaut. Kurz vor den Präsenzterminen wird optional empfohlen, dass die Dozenten im Videochat individuell oder in der Gruppe Kontroll- und Vorbereitungsveranstaltungen durchführen. Im Rahmen der Präsenzveranstaltungen steht die praktische Projektarbeit im Fokus. Pro Modul sind 1,5 Tage Präsenz vorgesehen, wie Abbildung 3 darstellt.

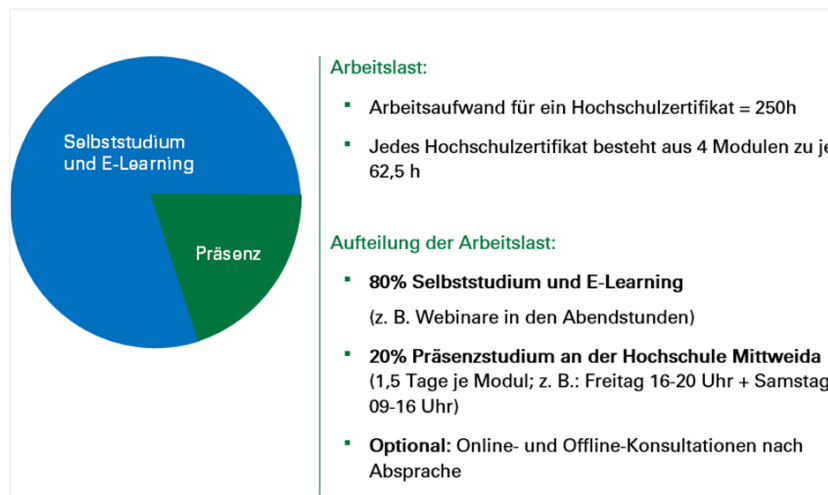


Abbildung 3: Exemplarische Aufteilung der Lehrformen der Zertifikate

In der Zertifizierungsphase besteht, abhängig vom Modul, die Option einer Prüfungsleistung, welche entsprechend der Modulbeschreibung aus einer schriftlichen Prüfung und/oder aus einer alternativen Leistung bestehen kann. Damit ist die Möglichkeit eines Nachweises der Studienleistung gegeben, welcher in den Masterstudiengang „Applied Engineering“ eingebracht werden kann.

Während des gesamten Weiterbildungsprozesses bildet die Lern-Plattform OPAL die Basis für den Studienprozess. Durch einen fortlaufenden Evaluationsprozess soll die kontinuierliche Optimierung und Anpassung der Hochschulzertifikate sichergestellt werden.

### 3. Aufbau im Lernmanagementsystem OPAL

Mit Beginn eines Hochschulzertifikats erhalten die Teilnehmenden einen Zugang zur Online-Lernplattform OPAL, welche die Ausgangsbasis für alle Lernprozesse darstellt. Die „Online-Plattform für Akademisches Lehren und Lernen“ (OPAL) ist ein hochschulübergreifendes Lernmanagementsystem für E-Learning, welches speziell für die wissenschaftliche Aus- und Weiterbildung entwickelt wurde und allen sächsischen Hochschulen zur freien Nutzung offensteht. Durch die modulare Integration verschiedener Bausteine, lassen sich auf dieser Basis auch komplexe dezentrale Studienszenarien abbilden<sup>1</sup>.

Die Hauptfunktionen der Plattform lassen sich in 3 Unterkategorien untergliedern, wie in Tabelle 1 nachfolgend dargestellt.

Tabelle 1: Hauptaspekte OPAL<sup>2</sup>

Studium	Organisation	Kommunikation
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Web-Seiten</li> <li>➤ Wikis</li> <li>➤ SCORM-Inhalte</li> <li>➤ LIT-Inhalte</li> <li>➤ IMS-CP-Inhalte</li> <li>➤ Videos</li> <li>➤ Tests</li> <li>➤ Fragebögen</li> <li>➤ Links</li> <li>➤ Texte / Bilder</li> <li>➤ Skripte</li> <li>➤ Organisation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gruppenverwaltung</li> <li>➤ Kurserstellung</li> <li>➤ Bewertungen</li> <li>➤ Projektgruppen</li> <li>➤ Kalender</li> <li>➤ Datenarchivierung</li> <li>➤ Evaluationen</li> <li>➤ Einschreibungen</li> <li>➤ Kommunikation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Dateiaustausch</li> <li>➤ Online-Communities</li> <li>➤ Internetforen</li> <li>➤ Wikis</li> <li>➤ Visitenkarten</li> <li>➤ Mailinglisten</li> <li>➤ E-Mail</li> <li>➤ Chat</li> <li>➤ Steckbrief</li> <li>➤ Videokonferenzintegration</li> </ul>

<sup>1</sup> Vgl. Richter F., Morgner S. (2009)

<sup>2</sup> Vgl. BPS Bildungsportal Sachsen GmbH (2019)

Die Elemente der Rubrik Studium umfassen geeignete Werkzeuge, mit denen Lerninhalte online bereitgestellt und deren Zugriff gesteuert werden kann, um so ein angeleitetes (Selbst-) Studium zu ermöglichen. Dabei können sowohl klassische Medienformate wie Lehrbriefe als auch interaktive Lernbausteine wie Erklärvideos integriert werden.

Unter dem Aspekt Organisation finden sich geeignete Instrumente für die Teilnehmenden-Verwaltung. Hierdurch ist es möglich, individuelle Lernpfade zu definieren und einen flexiblen Betreuungsprozess zu ermöglichen.

Die Bausteine des Bereichs Kommunikation vervollständigen das Portfolio und ermöglichen durch verschiedene Formate eine attraktive synchrone und asynchrone Interaktion der Beteiligten. Ausgehend von einem übergeordneten Meta-Kurs (Abbildung 5), sind die Kern- und Wahlmodule in entsprechenden Unterkursen eingeordnet.

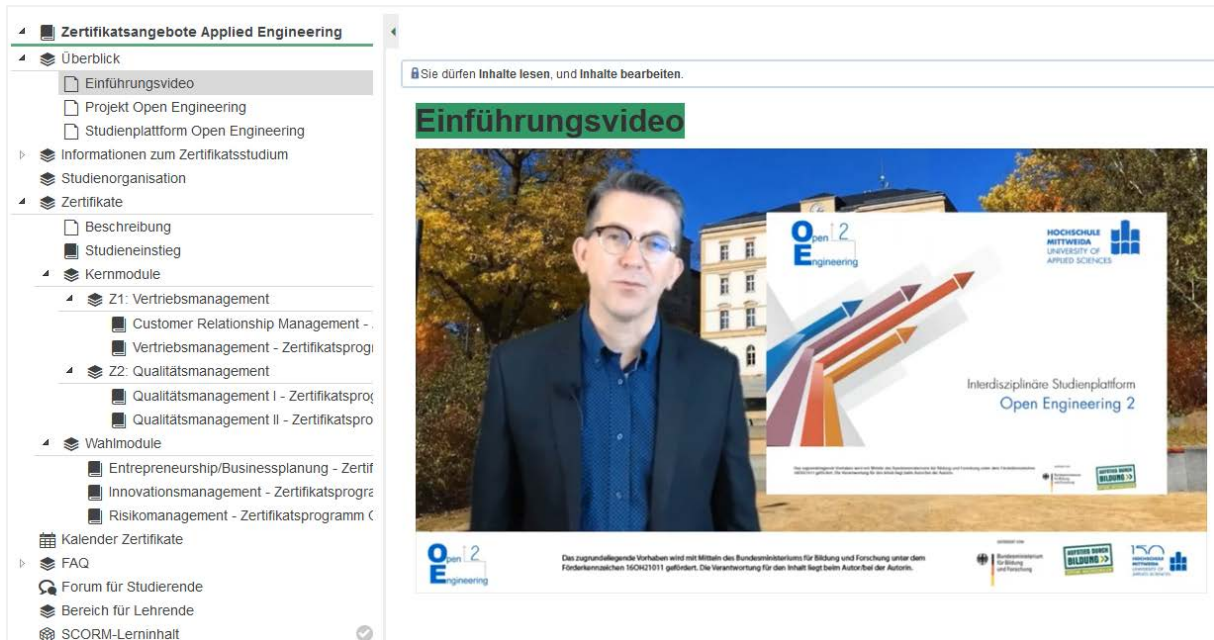


Abbildung 4: Meta-Kurs<sup>3</sup>

Die untergeordneten Moduleinheiten der Kern- und Wahlmodule bieten einen standardisierten Grundaufbau, welcher von den jeweiligen Dozierenden entsprechend modifiziert werden kann. Somit soll einerseits ein grundlegender Standard gewährleistet werden, welcher vom Nutzenden wiedererkannt wird, andererseits sollen aber auch agile Veränderungsprozesse der Einzelinhalte ermöglicht werden.

## 4. Beschreibung der bestehenden Hochschulzertifikate

### 4.1 Zertifikat Vertriebsmanagement

Das Themenfeld Vertriebsmanagement beschreibt alle Aktivitäten und Kompetenzfelder, die für die Vermarktung von komplexen Produkten und Dienstleistungen relevant sind. Durch die Verknüpfung von Wissensinhalten zu Maßnahmen, Aktivitäten und Instrumenten, welche dazu dienen die gesetzten Ziele im Vertrieb und Verkauf zu erreichen, sollen die Teilnehmenden primär für die Prozesse der Vertriebsplanung, Kundenbindung, Vertriebsdurchführung, Vertriebssteuerung und Vertriebskontrolle vorbereitet werden.

<sup>3</sup> Online verfügbar unter: <https://bildungsportal.sachsen.de/opal/auth/RepositoryEntry/17574232072/CourseNode/97802540199272>

Zu den Ausbildungszielen zählen die Vermittlung von anwendungsbereiten Kompetenzen und Wissensbereichen zu den Methoden und Instrumenten zur konsequenten Ausrichtung einer Unternehmung auf ihre Kunden. Weiterhin stehen die Kompetenzen zur systematischen Gestaltung der Kundenbeziehungsprozesse im Fokus. Ergänzend sollen die Teilnehmenden zur Planung, Durchführung und Kontrolle von Maßnahmen zur Optimierung des Vertriebs und zur Erreichung von Vertriebszielen befähigt werden.

Die Kernmodule im Zertifikat Vertriebsmanagement bilden die Module Vertriebsmanagement und Customer-Relationship-Management. Bei Belegung des Zertifikats wird den Teilnehmenden empfohlen, die Wahlmodule Entrepreneurship und Vertriebscontrolling ergänzend zu belegen.

Die Lerninhalte sind in Tabelle 1 zusammenfassend dargestellt:

*Tabelle 2: Zusammensetzung und Inhalte des Zertifikats Vertriebsmanagement*

Modul	Lerninhalte	
Vertriebsmanagement	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Einführung in das Vertriebsmanagement</li> <li>○ Personal im Vertrieb</li> <li>○ Aufgaben des Vertriebs-Außendienstes</li> <li>○ Vertriebsstraining und Gesprächsführung</li> <li>○ Vertriebs-Führung</li> <li>○ Vergütung im Vertrieb</li> <li>○ Aufgaben des Vertriebs-Innendienstes</li> <li>○ Vertriebs-Planung</li> </ul>	
Customer-Relationship-Management	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Begriff, Umfang und Instrumente des Customer-Relationship-Managements</li> <li>○ Strategie und Aufgaben im Kundenlebenszyklus</li> <li>○ Kundenbeziehungsmanagement: Maßnahmen der Umsetzung am Customer Touch Point, branchenspezifisch (u. a. technischer Vertrieb); CRM-Spezifika des (Sonder-)Maschinenbaus; Lead Generierung und -Management</li> <li>○ Vorbereitung, Ausgestaltung und Führung internationaler Vertriebs- und Kundenbeziehungen</li> <li>○ Messeaktivitäten</li> <li>○ Aufbau, Organisation und Management von Servicestrukturen sowie das Lernen aus Kundenbeziehungen</li> </ul>	
Entrepreneurship	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Zentrale Inhalte des Businessplans, insbesondere Geschäftsmodelle im internationalen Kontext</li> <li>○ Analysieren und Bewerten erfolgreicher Geschäftsmodelle und deren Spezifika</li> <li>○ Vor- und Nachteile einer Unternehmensgründung</li> <li>○ Eigenständige Entwicklung von Projekt- bzw. Geschäftsideen und Plausibilisieren von komplexen Schlüsselfaktoren in Businessplänen</li> <li>○ Einblick in unterschiedliche regionale Aspekte der Gründung und der Realisierung von Geschäftsmodellen im globalen Kontext</li> <li>○ Wissenschaftliche Grundlagen des Entrepreneurship</li> </ul>	
Vertriebscontrolling	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Vertriebscontrolling als Funktion</li> <li>○ Planungstechniken</li> <li>○ Kontrollverfahren</li> <li>○ Strategieberatung</li> <li>○ Umweltanalysen</li> <li>○ SWOT-Analyse</li> <li>○ Branchenanalysen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Operative Beratung</li> <li>○ Umsatzplanung und Abweichungsanalyse</li> <li>○ Umsatzbudgetierung</li> <li>○ Deckungsbeitragsmanagement</li> <li>○ Direct Product Profit Controlling</li> <li>○ Live Cycle Costing</li> </ul>



## 4.2 Zertifikat Qualitätsmanagement

Qualitätsmanagement wird im Sinne der Konzeption als Bündelung aller organisatorischen Maßnahmen verstanden, die der Verbesserung der Prozessqualität, der Leistungen eines Unternehmens sowie dessen Produkten und Dienstleistungen dienen. Als Teilbereich des funktionalen Managements verfolgt das Qualitätsmanagement somit das Ziel, die Effektivität und Effizienz einer Arbeit, einer Leistung oder von Geschäftsprozessen zu erhöhen. Durch die Optimierung von Kommunikationsstrukturen, professionelle Lösungsstrategien, die Erhaltung oder Steigerung der Zufriedenheit von Kunden sowie der Motivation der Belegschaft wird somit ein aktiver Beitrag zum Erhalt oder zur Steigerung der unternehmerischen Wertschöpfung geleistet.

Zu den Ausbildungszielen zählen zum einen die Vermittlung von Kenntnissen zu Grundlagen eines zeitgemäßen Qualitätsmanagements sowie Anwendungswissen zu in der Praxis relevanten Gesichtspunkten eines Qualitätsmanagementsystems. Zum anderen bildet die Kompetenz im Umgang mit Methoden und Instrumenten des Qualitätscontrollings einen wichtigen Baustein im Rahmen der Kompetenzvermittlung.

Kernmodule im Zertifikat Qualitätsmanagement bilden die Module Qualitätsmanagement I und Qualitätsmanagement II. Bei Belegung des Zertifikats wird den Teilnehmenden empfohlen, die Wahlmodule Innovationsmanagement und Risikomanagement ergänzend zu belegen. Die Lerninhalte sind in Tabelle 3 zusammenfassend dargestellt:

*Tabelle 3: Zusammensetzung und Inhalte des Zertifikats Qualitätsmanagement*

<b>Modul</b>	<b>Lerninhalte</b>
Qualitätsmanagement I	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Vermittlung von Grundlagen der DIN EN ISO-9000er Normenreihe in der aktuellen Form</li> <li>○ Techniken des Qualitätsmanagements im Produktlebenszyklus</li> <li>○ Grundlagen zu Methoden des Qualitätsmanagements</li> <li>○ Kenntnisse zu Qualitätskosten und deren Einflussgrößen</li> <li>○ Grundlagen der Qualitätssicherung</li> </ul>
Qualitätsmanagement II	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Grundlagen und Einordnung des Qualitätscontrollings</li> <li>○ Prinzipien des Qualitätscontrollings</li> <li>○ Methoden und Techniken Qualitätscontrolling im unternehmerischen Kontext</li> <li>○ Identifikation und analysiere qualitätsbezogener Zusammenhänge und Problemstellungen im Kontext des Controllings</li> </ul>
Innovationsmanagement	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Grundlagen des F&amp;E Managements</li> <li>○ Qualitätsmanagement und Risikomanagement während der Produktentwicklung und während des Produktlebenszyklus</li> <li>○ Darstellung des Innovationsprozesses im Unternehmen</li> <li>○ Strategien, technologische und wissenschaftliche Ansätze zur Generierung von Innovationen</li> </ul>
Risikomanagement	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Stellung des Risikomanagements im Unternehmen</li> <li>○ Grundprinzipien des Risikomanagements</li> <li>○ Charakterisierung von Risiken</li> <li>○ Prozess des Risikomanagements</li> <li>○ Interessenlage beim Risikomanagement</li> <li>○ Anforderungen an das Risikomanagement</li> <li>○ Methoden des Risikomanagements</li> <li>○ Grundlagen des Risikomanagements im Unternehmen</li> <li>○ Risikoerkennung und -bewertung</li> <li>○ Risikosteuerung</li> <li>○ Risikoüberwachung</li> <li>○ Grundlagen des Berichtswesen und Reportings</li> </ul>



## 5. Ausblick

Das entstandene Zertifikatsangebot des Projektes Open Engineering 2 kann als Baustein des Leistungsportfolios der Hochschule Mittweida einen Beitrag zur Stärkung des Bereichs der wissenschaftlichen Weiterbildung darstellen.

Gleichwohl stellen die bisherigen Entwicklungen und Inhalte statische Arbeitsergebnisse dar, welche bedingt durch die zunehmende Volatilität des Wissens einer kontinuierlichen Überprüfung und Überarbeitung unterzogen werden sollten.

Die künftigen Veränderungsprozesse in Wirtschaft und Gesellschaft gilt es dabei systematisch zu überprüfen. Alle beteiligten Stakeholder sollten in diesen Gestaltungsprozess integriert werden, um das bestehende Fundament nachhaltig für die Erfordernisse der Zukunft auszurichten. Ziel muss es sein, langfristig das Leistungsangebot entsprechend dieser Entwicklungen zu verändern oder zu ergänzen, um so langfristig den Bedarfen der Teilnehmenden und der Wirtschaft zu entsprechen.

## Abbildungs- und Tabellenverzeichnis

### Abbildungen:

Abbildung 1: Baukasten für die Hochschulzertifikate .....	3
Abbildung 2: Exemplarischer Ablauf des Zertifikats .....	4
Abbildung 3: Exemplarische Aufteilung der Lehrformen der Zertifikate .....	5
Abbildung 4: Meta-Kurs .....	6

### Tabellen:

Tabelle 1: Hauptaspekte OPAL.....	5
Tabelle 2: Zusammensetzung und Inhalte des Zertifikats Vertriebsmanagement.....	7
Tabelle 3: Zusammensetzung und Inhalte des Zertifikats Qualitätsmanagement.....	8

## Literaturverzeichnis

BPS Bildungsportal Sachsen GmbH (2019); <https://www.bps-system.de/cms/produkte/opal-lernmanagement/>; zuletzt geprüft am: 10.10.2019

Richter F., Morgner S. (2009): OPAL. Die Lernplattform sächsischer Hochschulen. in E-Learning an sächsischen Hochschulen. Strukturen – Projekte – Einsatzszenarien. Hrsg. von Fischer H., Schwendel J. TUDpress, Dresden, S. 163–173,