

Management of Complex Processes

General Information

Number of ECTS Credits

3

Module code

CM_ComplPro

Valid for academic year

2020-2021

Last modification

2020-01-23

Responsible of module

Harold Tiemessen (OST, harold.tiemessen@fhsg.ch)

Explanations regarding the language definitions for each location:

- Instruction is given in the language defined below for each location/each time the module is held.
- Documentation is available in the languages defined below. Where documents are in several languages, the percentage distribution is shown (100% = all the documentation).
- The examination is available 100% in the languages shown for each location/each time it is held.

	Berne	Lausanne	Lugano	Zurich
Instruction		X F 100%		X E 100%
Documentation		X F 50% X E 50%		X E 100%
Examination		X F 100%		X E 100%

Module Category

CM Context module

Lessons

2 lecture periods and 1 tutorial period per week

Entry level competences

Prerequisites, previous knowledge

Brief course description of module objectives and content

One of the biggest challenges encountered in management is recognizing opportunities and making use of them while giving consideration to the associated risks. The constantly increasing dynamism and complexity of the environment in which companies and organizations operate is, however, making it difficult to take successful decisions. Multifactorial correlations, non-linearities, feedback effects and time lags make it difficult to correctly predict the impacts of a decision.

Students gain insight into the methods and tools employed for decision-making when faced with complex questions. They learn about cause-and-effect diagrams and quantitative simulation models and apply these in case studies.

Aims, content, methods

Learning objectives and acquired competencies

Students

- are familiar with the systemic approach, can correctly identify the limits of a system and are aware that models only depict reality imperfectly
- are able to analyze complex processes applying the correct methodology and communicate about them
- know how to manage conflicts of objectives with the correct methodology (e.g. costs versus quality)
- can depict complex processes as a cause-and-effect network
- can depict technical and operational processes in the form of an event-orientated simulation model
- are familiar with the most important steps of a simulation study
- understand the problem-solving cycle as a creative process
- have learned to implement systemic problem-solving methods in operational practice

Contents of module with emphasis on teaching content

1. Basics of types of decision, decision making process and six sources of influence
2. Shared mental models
3. Introduction to system dynamics (causal loop diagrams, stocks and flows, analysis of dynamic system behavior)
4. Simulation paradigms applied to understand behavior of dynamic systems governed by human decisions

Teaching and learning methods

Lecture with examples to be solved in a group. Exercises and case studies.

Literature

- Sterman J.: Business Dynamics. McGraw-Hill (2010). ISBN 978-0071068123
- Senge P.: Die fünfte Disziplin. Klett-Cotta (2008). ISBN 978-3608913798
- Warren K.: Competitive Strategy Dynamics. Wiley (2002) ISBN 978-0471899495
- Sherwood D.: Den Wald vor lauter Bäumen sehen. Wiley (2003). ISBN 978-3527500574
- Gandolfi, A.: Von Menschen und Ameisen. Orell Füssli (2001). ISBN 978-3280026694
- Vester F.: The Art of Interconnected Thinking (2007) ISBN 978-3-939314-05-9
- Probst G. & Ulrich H.: Anleitung zum ganzheitlichen Denken und Handeln (1988) ISBN 3-258-03976-3 - Pensée globale et management : résoudre les problèmes complexes (1989) ISBN 2-7081-1066-7
- Law, A.M.: Simulation modeling and analysis. McGraw Hill Boston (2006). ISBN 978-0071255196
- Patterson K., Grenny J., Maxfield D., McMillan R., Switzler A.: Influencer (2008) ISBN 13: 978-0-07-148499-2.

Assessment

Certification requirements

Module does not use certification requirements

Basic principle for exams

As a rule, all the standard final exams for modules and also all repetition exams are to be in written form

Standard final exam for a module and written repetition exam

Kind of exam

written

Duration of exam

120 minutes

Permissible aids

Aids permitted as specified below:

Permissible electronic aids

No electronic aids permitted

Other permissible aids

Notes and books

Special case: Repetition exam as oral exam

Kind of exam

oral

Duration of exam

30 minutes

Permissible aids

Aids permitted as specified below:

Permissible electronic aids

No electronic aids permitted

Other permissible aids

Notes and books

Gestion de processus complexes

Informations générales

Nombre de crédits ECTS

3

Code du module

CM_ComplPro

Valable pour l'année académique

2020-2021

Dernière modification

2020-01-23

Nom du/de la responsable de module

Harold Tiemessen (OST, harold.tiemessen@fhsg.ch)

Explication des définitions de langue par lieu :

- Les cours se dérouleront dans la langue définie ci-dessous par lieu/exécution.
- Les documents sont disponibles dans les langues définies ci-dessous. Pour le multilinguisme, voir la répartition en pourcentage (100% = documents complets)
- L'examen est disponible à 100% dans chaque langue sélectionnée pour chaque lieu/exécution.

	Berne	Lausanne	Lugano	Zurich
Leçons		X F 100%		X E 100%
Documentation		X F 50% X E 50%		X E 100%
Examen		X F 100%		X E 100%

Catégorie de module

CM modules contextuels

Leçons

2 leçons et 1 leçon de pratique par semaine

Compétences préalables

Connaissances préalables, compétences initiales

Brève description du contenu et des objectifs

L'un des plus grands défis du management consiste à identifier et à percevoir les opportunités tout en pesant les risques qui y sont associés. L'augmentation incessante du dynamisme et de la complexité de l'environnement où évoluent les entreprises et les organisations complique la prise de décisions judicieuses. Les interactions multifactorielles, les non-linéarités, les rétro-actions et les décalages dans le temps rendent difficile de prévoir correctement les répercussions d'une décision.

Une introduction aux méthodes et aux outils de prise de décision face à des questions complexes est présentée aux étudiants. Ces derniers se familiarisent notamment avec les diagrammes de causes et effets, les modèles de simulation quantitatifs et les appliquent dans des études de cas.

Objectifs, contenus, méthodes

Objectifs d'apprentissage, compétences à acquérir

Les étudiants

- connaissent les approches systémiques, savent identifier les limites d'un système et sont conscients que les modèles représentent toujours la réalité de façon imparfaite
- sont en mesure d'analyser correctement et méthodiquement des processus complexes et de communiquer dessus
- savent gérer méthodiquement des conflits d'objectifs (p. ex. coût contre qualité)
- peuvent représenter des processus complexes sous forme de réseau de causes et effets
- peuvent représenter des processus techniques et organisationnels sous forme de modèles de simulation par type d'événement
- connaissent les principales étapes d'une étude de simulation
- comprennent le cycle de la résolution de problème comme un processus créatif
- ont appris à mettre en pratique opérationnelle des méthodes de résolution de problème systémiques

Contenu des modules avec pondération du contenu des cours

1. Bases des types de décision, processus de prise de décision et six sources d'influence
2. Modèles mentaux partagés
3. Introduction à la dynamique des systèmes (diagrammes de boucles causales, flux et stocks, analyse du comportement dynamique)
4. Paradigmes de simulation appliqués à la compréhension du comportement de systèmes dynamiques régis par des décisions humaines

Méthodes d'enseignement et d'apprentissage

Enseignement frontal avec des exemples à résoudre en groupe. Exercices d'application et études de cas.

Bibliographie

- Sterman J: Business Dynamics. McGraw-Hill (2010). ISBN 978-0071068123
- Senge P.: Die fünfte Disziplin. Klett-Cotta (2008). ISBN 978-3608913798
- Warren K.: Competitive Strategy Dynamics. Wiley (2002) ISBN 978-0471899495
- Sherwood D.: Den Wald vor lauter Bäumen sehen. Wiley (2003). ISBN 978-3527500574
- Gandolfi, A: Von Menschen und Ameisen. Orell Füssli (2001). ISBN 978-3280026694
- Vester F.: The Art of Interconnected Thinking (2007) ISBN 978-3-939314-05-9
- Probst G. & Ulrich H.: Anleitung zum ganzheitlichen Denken und Handeln (1988) ISBN 3-258-03976-3 - Pensée globale et management : résoudre les problèmes complexes (1989) ISBN 2-7081-1066-7
- Law, A.M.: Simulation modeling and analysis. McGraw Hill Boston (2006). ISBN 978-0071255196
- Patterson K., Grenny J., Maxfield D., McMillan R., Switzler A.: Influencer (2008) ISBN 13: 978-0-07-148499-2.

Evaluation

Conditions d'admission

Le module n'utilise pas de conditions d'admission.

Principe pour les examens

En règle générale, tous les examens de fin de module réguliers et les examens de rattrapage sont organisés sous la forme écrite

Examen de fin de module régulier et examen écrit de répétition

Type de l'examen

écrit

Durée de l'examen

120 minutes

Aides autorisées

Les aides suivantes sont autorisées:

Aides électroniques autorisées

Pas de moyens électroniques de communication

Autres aides autorisées

Tous documents

Cas spécial: examen de répétition oral

Type de l'examen

oral

Durée de l'examen

30 minutes

Aides autorisées

Les aides suivantes sont autorisées:

Aides électroniques autorisées

Pas de moyens électroniques de communication

Autres aides

Tous documents