

# Seminar

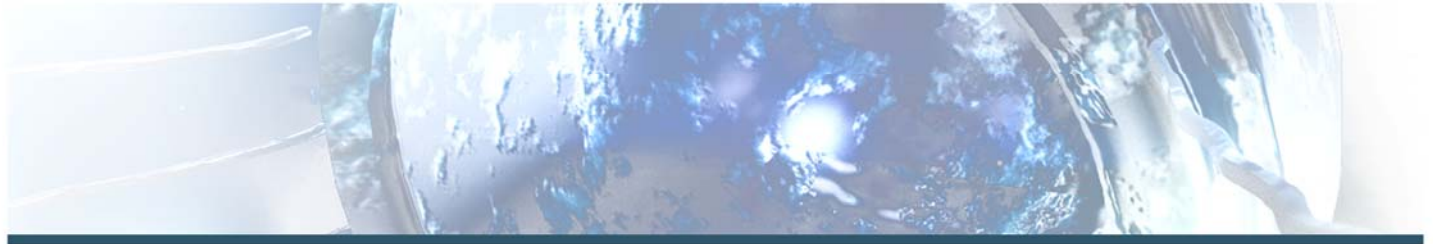
2009 – 3.4

## Integriertes Prozess- und Qualitätsmanagement in Behörden

Bei den Reformen in den Behörden in den letzten zehn Jahren war innerhalb des neuen Steuerungsmodells zur Bewältigung des Veränderungsprozesses in der öffentlichen Verwaltung - insbesondere mit der Ablösung starrer, unflexibler, bürokratischer Funktionsstrukturen durch flexible prozessorientierte Organisationsstrukturen - auch das Qualitätsmanagement involviert. Allerdings standen hier andere neue Führungsinstrumente wie beispielsweise die Zielvereinbarung, die Budgetierung, die Outputsteuerung und die Ressourcenverantwortung stärker im Mittelpunkt. Aus diesem Grund sind in den Behörden klassische Qualitätsmanagementsysteme oder auch Qualitätsmanagementzertifikate nach DIN EN ISO 9001 kaum anzutreffen. Neben der fehlenden prozessorientierten organisatorischen Ausrichtung liegt dieser Umstand auch an den fehlenden Informationen, unzureichender systematischer Schulung und Aufklärung bezüglich Nutzen und Chancen derartiger Führungsinstrumente. Des Weiteren sind keine Umsetzungswerkzeuge im Einsatz, die eine Einführung von normkonformen Qualitätsmanagementsystemen in den Behörden unterstützen können. Im Seminar wird der aktuelle Stand der Technik für die Einführung eines integrierten Prozess- und Qualitätsmanagementsystems in Behörden vermittelt.

### Seminarinhalt

- Grundlagen des Qualitätsmanagements (QM)
  - Veränderungsprozesse
  - Strategische Bedeutung des Qualitätsmanagement
  - Sichtweisen des Qualitätsbegriffs
  - Entwicklung der Qualitätsfähigkeit (Qualitätsforderungen)
- Umfassendes Qualitätsmanagement (TQM)
  - TQM Strategiefelder
  - Strategiefeldbezogene Qualitätsmerkmale
  - Umfassendes Qualitätscontrolling
  - Auditplanung und -durchführung
- Prozessorientierte Qualitätsmanagementsystemeinführung nach DIN EN ISO 9001
  - Qualitätsnormen, -grundbegriffe und -definitionen
  - Prozessanalysen und -optimierung
  - Umfassende Qualitätsdokumentation
  - Qualitätsmanagementzertifizierung für die betreffende Verwaltungsorganisation
- Zusammenfassung und Diskussion.



## Zielgruppe

Fach- und Führungskräfte, die in der Verwaltung für die Einführung oder Verbesserung eines Qualitätsmanagementsystems nach DIN EN ISO 9001 verantwortlich sind; Qualitätsmanagementbeauftragte sowie alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die sich für die Qualitätsverbesserung bei ihrer Arbeit interessieren.

## Seminarziel

Kennen lernen der Grundbegriffe und wichtigsten Qualitätsmanagementmethoden sowie ein Vorgehensmodell zur systematischen Einführung von normkonformen Qualitätsmanagementsystemen für Behörden. Es wird hier auch ganz besondere Rücksicht auf die Eigenheiten der Verwaltungsqualität genommen

## Methodik

Interaktiver Unterricht aufgrund eines Folienvortrages, Auflockerung durch spontane Diskussionsrunden, Diskussion von Fallbeispielen. Bezugspunkt ist das von Prof. Binner 2002 erschienene Buch „Prozessorientierte TQM-Umsetzung“ aus der Reihe „Organisationsmanagement und Fertigungsautomatisierung“ (Bd. 3), 2. (verbesserte und aktualisierte) Auflage. Carl Hanser-Verlag, München Wien, 364 Seiten, ISBN 3-446-21852-1, sowie das „Handbuch der prozessorientierten Arbeitsorganisation“, 3. Auflage, ISBN 978-3-446-41627-7

## Referent

Professor Dr.-Ing. Hartmut F. Binner

## Seminardauer

1 Seminartage (8 Seminarstunden)

## Teilnahmebescheinigung

Zum Abschluss der Veranstaltung erhalten Sie eine qualifizierte Teilnahmebescheinigung mit Auflistung der vermittelten Seminarinhalte.

Die **PROF. BINNER AKADEMIE** hat sich im Jahr 2007 aus dem 1994 von Prof. Dr.-Ing. Hartmut F. Binner gegründetem Beratungs- und Softwareentwicklungsunternehmen Dr. Binner Consulting & Software als Bildungsinstitut entwickelt. Das Ziel ist die erfolgreiche, nachhaltige, praxisnahe und professionelle Kompetenz- und Know-how-Vermittlung von Strategien, Methoden, Modellen und Konzepten zur effizienten, effektiven, flexiblen und individuellen:

- **Qualifizierung von Menschen,**
- **Verbesserung von Prozessen,**
- **Weiterentwicklung von Organisationen und**
- **Implementierung eines Wissensspeichers.**