

Qualitätsmanagement

KGSt-Lehrgang mit Abschlusszeugnis zum/zur Qualitätsmanagement-Beauftragen

ZUM THEMA

Bürger sind Kunden und müssen als solche behandelt werden, das ist in Kommunen und anderen öffentlichen Einrichtungen längst gelebte Praxis. Die Kunden erwarten auch von öffentlichen Institutionen, was sie selbst am Arbeitsplatz oder als Kunden im Handel oder Dienstleistungsgewerbe, in der Bank oder Autowerkstatt gewohnt sind: Hochwertige Dienstleistungen, deren gleichbleibende Erbringung durch Qualitätsmanagement (QM) garantiert und sichergestellt wird.

Das leistet QM:

- ❑ das gewünschte Qualitätsniveau wird - vor dem Hintergrund verfügbarer Ressourcen - mit dem Machbaren abgeglichen, Qualitätsstandards werden definiert und kommuniziert
- ❑ die Produktqualität wird mit der Prozessqualität verbunden: „Wie müssen die *Prozesse* organisiert werden, um eine bestimmte *Produktqualität* zu erreichen?“
- ❑ QM beschleunigt die Prozesse, steigert die Zufriedenheit von Kunden und Mitarbeitern, macht die Abwicklung transparent und gewährleistet ein einheitliches Qualitätsniveau

Mit QM wird das gewünschte Qualitätsniveau möglichst effektiv und effizient erreicht und die Kundenzufriedenheit optimiert. QM wirkt ressourcenschonend, schützt vor unnötigen Verfahrensdiskussionen, reduziert die Zahl der Beschwerden und verkürzt die Durchlaufzeiten - mit anderen Worten: QM lohnt sich.

ZIELSETZUNG

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer lernen, ein Qualitätsmanagementsystem für die ganze Verwaltung, einzelne Fachbereiche oder nachgeordnete Einrichtungen zu entwickeln, umzusetzen und Qualitätsaudits zu begleiten. Sie erhalten das inhaltliche und handwerkliche Rüstzeug, um QM in der Praxis betreiben zu können. Dazu ist der Lehrgang übungsintensiv angelegt. In der Zeit zwischen den Lehrgangsmodulen werden die Teilnehmerinnen und Teilnehmer vom Dozententeam telefonisch bei Transferaufgaben und der Entwicklung von QM-Konzepten für die eigene Verwaltung betreut.

ZIELGRUPPE

Die KGSt wendet sich mit diesem Lehrgang an Fach- und Führungskräfte aus Organisation, Steuerungsunterstützung, Fachbereichen und nachgelagerten Einrichtungen der Kommunalverwaltung sowie aus sozialen Einrichtungen und anderen Bereichen des öffentlichen Sektors.

AUFBAU

Der Lehrgang gliedert sich in fünf Module mit insgesamt 17 Seminartagen, die über sieben Monate verteilt sind. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer bearbeiten während des Lehrgangs ein Projekt ihrer Wahl. Anschließend erhalten die Teilnehmerinnen und Teilnehmer ein Abschlusszeugnis.

QM 1	Qualitätsmanagement verstehen	3 Tage
QM 2	Qualitätsmanagementmodelle anwenden können	5 Tage
QM 3	Prozesse erkennen, verbessern, steuern	3 Tage
QM 4	QM-Methoden und Handwerkszeug beherrschen	3 Tage
QM 5	Qualität steuern	3 Tage

Eine zusätzliche Qualifizierung zum EFQM-Assessor oder zur EFQM-Assessorin ist möglich. Dazu wird von den Teilnehmerinnen und Teilnehmern erwartet, dass sie an einem Zusatzmodul „Assessorentraining“ teilnehmen (zwei Tage im direkten Anschluss an das Modul QM 4) und eine vorgegebene Fallstudie bearbeiten (in Eigenarbeit im Umfang von zwei bis drei Tagen).

METHODIK

Wir arbeiten teilnehmerorientiert nach dem Konzept



In den praktischen Übungen werden Fragestellungen und Fallbeispiele behandelt, die die Teilnehmerinnen und Teilnehmer aus ihrer örtlichen Praxis mitbringen. Konkrete QM-Bausteine oder ein Qualitätsmanagementsystem für das heimische Arbeitsgebiet können ergänzend in Eigenarbeit entwickelt werden. Bei der Konzeptentwicklung im Lehrgang steht die Lehrgangsleitung unterstützend zur Seite und begleitet anschließend auch telefonisch die Umsetzung in die örtlichen Praxis. Den Abschluss der Qualifizierung kann ein Projektbericht bilden, aus dem die geplante oder bereits erfolgte Umsetzung des QM-Systems oder einzelner Bausteine in die Praxis hervorgeht.

LEHRGANGSMODULE

QM 1: Qualitätsmanagement verstehen (3 Tage)

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer werden mit den theoretischen Hintergründen, Begriffen und Methoden des Qualitätsmanagements vertraut gemacht. Sie lernen die Aufgaben im Qualitätsmanagement kennen und entwickeln ein klares Verständnis ihrer Rolle und Aufgaben als Qualitätsmanagementbeauftragte und der weiteren Beteiligten im QM. Inhaltliche Schwerpunkte sind:

- ❑ Definition von Qualität: Ergebnis-, Prozess- und Strukturqualität
- ❑ Entwicklung des Qualitätsmanagements, Qualitätsmanagement als Managementmodell, Menschenbild, methodisches Vorgehen, Steuerungsregelkreis
- ❑ Relevanz von Prozessen, Prozessarten, zielorientierte Prozessoptimierung
- ❑ Qualitätsstandards: Definition, Form, Wirkungsweise und Beispiele
- ❑ Dokumentation: Qualitätsmanagementhandbuch, Projektdokumentation
- ❑ Qualität messbar machen: Kennzahlen und Balanced Scorecard
- ❑ Rollen und Aufgaben im Qualitätsmanagement:
Rolle der Leitung, Rolle des Qualitätsmanagementbeauftragten, Mitarbeiterbeteiligung

Das Modul wird mit einer Lernstandskontrolle und einem Feedbackgespräch abgeschlossen.

QM 2: Qualitätsmanagementmodelle anwenden können (4,5 Tage)

In diesem Modul werden die wichtigsten QM-Modelle für den öffentlichen Sektor vorgestellt: ISO 9001-2000, EFQM-Modell und CAF. Ziel ist, dass die Teilnehmerinnen und Teilnehmer die Potenziale und Grenzen der drei QM-Modelle und die Vor- und Nachteile einer Zertifizierung für ihren Bereich einschätzen können. Zum Abschluss des Moduls erarbeiten sie erste Konturen eines QM-Systems für ihre Verwaltung. Inhaltliche Schwerpunkte sind:

- ❑ Ansatz/Verständnis, zentrale Ausgangspunkte, methodisches Vorgehen der QM-Modelle:
 - ❑ ISO 9001-2000: Anforderungen der ISO 9001-2000, Entwicklung eines exemplarischen QM-Handbuchs, Vorbereitung und Durchführung von Qualitätsaudits (Planspiel)
 - ❑ EFQM-Modell: Die Grundkonzepte und Kriterien des EFQM-Modells, Selbstbewertung, Bewertung mit der RADAR-Methode
 - ❑ CAF: Grundkonzept, Hintergründe und Kriterien, methodisches Vorgehen. Vergleich zwischen EFQM und CAF-Modell
- ❑ Vergleich und Bewertung von QM-Modellen, Möglichkeiten und Grenzen einer Zertifizierung

QM 3: Prozesse erkennen, verbessern, steuern (3 Tage)

Zum QM gehört untrennbar die Prozessqualität, es ist prozessorientiert und soll die Prozesse beschleunigen. QM-Verantwortliche benötigen Kenntnisse in den Bereichen Prozessmodellierung und Prozessmanagement. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer entwickeln ein Prozessmodell für ihren Arbeitsbereich, wählen die Schlüsselprozesse aus und modellieren einen exemplarischen Sollprozess. Inhaltliche Schwerpunkte sind:

- ❑ Prozessverständnis und Prozessmodell im Qualitätsmanagement
- ❑ GPO: Methode zur Optimierung von Prozessen
- ❑ Prozesse aufnehmen, beschreiben und visualisieren, Prozessindikatoren definieren
- ❑ Prozesse analysieren
- ❑ Sollprozesse entwickeln und umsetzen
- ❑ Prozessmanagement

Die Teilnahme an Modul 1 der KGSt-Seminarreihe „GPO“ befreit vom Besuch dieses Moduls.

QM 4: QM-Methoden und Handwerkszeug beherrschen (3 Tage)

In diesem übungsintensiven Lehrgangsabschnitt geht es um die Anwendung praktischer Instrumente des QM. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer üben ihre Rolle als QM-Beauftragte ein (Moderation, Gruppen- und Projektleitung) und werden Gruppensituationen vorbereiten und leiten. Den Abschluss bildet eine qualifizierte Rückmeldung über die Rollenwahrnehmung und das Auftreten vor der Gruppe. Inhaltliche Schwerpunkte sind:

- ❑ QM-Methoden: Kundenfeedback, Beschwerdemanagement, Benchmarking, Qualitätszirkel, betriebliches Vorschlagswesen
- ❑ Kommunikation gestalten, Gruppen leiten, Diskussionen moderieren, Konflikte klären

QM 5: Qualität steuern (3 Tage)

Zu den Kompetenzen von QM-Beauftragten gehört das Konzipieren, Initiieren und Steuern eines QM-Projekts. Dies wird den Teilnehmerinnen und Teilnehmern in diesem Modul vermittelt. Sie werden für das im Modul 2 entworfene QM-System Projektstrukturen und Controllingverfahren entwickeln. Inhaltliche Schwerpunkte sind:

- ❑ Einführungsstrategien für QM an Beispielen aus der öffentlichen Verwaltung
- ❑ QM-Projekte aufbauen: Projektkonzept und Projektvertrag, Ziele, Projektplanung, Strukturen und Verantwortlichkeiten, Projektsteuerung, Controlling und Berichtswesen

Zum Abschluss ist das Projekt zu präsentieren und eine Selbsteinschätzung zum Lernstand vorzunehmen. Die Bewertung der Projektpräsentation erfolgt durch die Lehrgangsleitung des Moduls. Anschließend werden die Abschlusszeugnisse übergeben.

TERMINE 2009/2010

QM 1	Qualitätsmanagement verstehen	Norbert Kohlscheen Loes Broekmate	3 Tage	16. - 18. November 2009
QM 2	Qualitätsmanagementmodelle anwenden können	Norbert Kohlscheen	5 Tage	25. - 29. Januar 2010
QM 3	Prozesse erkennen, verbessern, steuern	Loes Broekmate	3 Tage	19. - 21. April 2010
QM 4	QM-Methoden und Handwerkszeug beherrschen	Norbert Kohlscheen	3 Tage	13. - 15. September 2010
QM 5	Qualität steuern	Loes Broekmate	3 Tage	15. - 17. November 2010

ORT

BEW - Bildungszentrum für die Entsorgungs- und Wasserwirtschaft GmbH
Wimberstraße 1, 45239 Essen-Heidhausen
www.bew.de

TEILNAHMEGEBÜHR

3.350 Euro für Mitglieder der KGSt oder des BEW
4.355 Euro für Nicht-Mitglieder
Hinzu kommt eine Konferenzpauschale (ohne Unterkunft) in Höhe von 255 Euro.

ÜBERNACHTUNG

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer können im Veranstaltungshaus übernachten.
Die Übernachtung (incl. Frühstück) kostet 65 Euro im Einzelzimmer.

VERANSTALTER

KGSt
Seminare & Kongresse
Postfach 51 07 20, 50943 Köln
Telefax: 02 21/ 3 76 89 - 89
seminare@kgst.de

Isabella Sittel
Telefon: 02 21/ 3 76 89 - 86
isabella.sittel@kgst.de

KGSt
Seminare & Kongresse
Postfach 51 07 20
50943 Köln

Absender: (Verwaltungsanschrift)

Telefax für Anmeldungen: 02 21/ 3 76 89 - 89

Ihr Aktenzeichen: _____

Teilnehmer/in:

Name, Vorname

Funktion, Amt (Fachbereich...)

Telefon

E-Mail

Ich melde mich für folgende Veranstaltung an:

Qualitätsmanagement

KGSt-Lehrgang in fünf Modulen

(Seminar-Nr. 1011-09)

Ich melde mich auch für die Unterbringung im Tagungshaus an:

ja nein

Ich habe den KGSt-Lehrgang GPO besucht und möchte deshalb auf das Modul 3 verzichten:

ja nein

Ich erkenne die Teilnahmebedingungen der KGSt an und bin damit einverstanden, dass meine Daten für interne Zwecke elektronisch gespeichert werden.

Datum, Unterschrift: _____