

Qualitätsmanagement mit der Selbstbewertungsmethode (CAF-Modell)

FÜC044

CAF steht für common assessment framework, was „gemeinsamer Qualitätsbewertungsrahmen“ bedeutet. Das Modell ist von den Mitgliedern der Europäischen Union speziell für den öffentlichen Dienst auf der Basis des EFQM entwickelt worden. Der Bewertungsrahmen besteht aus fünf sog. **Befähigungsfeldern**, die beschreiben, was eine Organisation tun muss, um zu guter Qualität zu kommen. Die vier **Ergebnisfelder** beschreiben relevante Kennzahlen und Indikatoren, anhand derer eine Organisation erkennen kann, wie erfolgreich sie bereits ist oder wie sie sich im Laufe der Jahre entwickelt hat. Der CAF operationalisiert die fünf Befähigungsfelder in konkrete Kriterien und bietet damit einen ausgefeilten Leitfaden, anhand dessen eine Organisation selber einschätzen kann, wo sie Stärken hat und wo Verbesserungsansätze bestehen. Mit dem CAF können die Teilnehmer/innen ihre eigene Praxis reflektieren und konkreten Handlungsbedarf ableiten. Ergebnis einer Bewertung mit CAF ist immer ein Katalog mit Verbesserungsmaßnahmen, die umgesetzt werden sollen. Es ist ein pragmatisches und praktisches Instrument der Organisationsdiagnose und kann sowohl in kleineren als auch in größeren Organisationen oder Organisationseinheiten angewendet werden. Im Seminar werden die Inhalte und Vorgehensweisen des Qualitätsmanagements nach dem CAF vorgestellt sowie die Hintergründe erläutert. Die Teilnehmer/innen erhalten die Möglichkeit, für sich zu bewerten, wie das Modell in ihrer Organisation eingesetzt werden kann.

Schwerpunkte:

- Inhalte, Vorgehensweise, Hintergründe des QM nach CAF
- Befähigungsfelder: Führungsqualität, Personalmanagement, Strategie und Planung, Partnerschaften und Ressourcen, Prozesse
- Ergebnisfelder: mitarbeiterbezogene Ergebnisse, kunden/bürgerbezogene Ergebnisse, gesellschaftsbezogene Ergebnisse, Leistungsergebnisse der Organisation
- Erstellung eines Maßnahmekatalogs.

Zielgruppe: Führungskräfte, Projektleiter/innen und /innen, die Qualitätsmanagement einführen, ein QM begleiten oder planen.

Seminarcode	Von	Bis	Seminarort	Preis	Referent/-in
1015FÜC044	(Do) 15.10.09	(Fr) 16.10.09	Berlin	200,00 €	Frau Loes Broekmate