

# Qualitätsmanagement

## KGSt®-Lehrgang in fünf Modulen



# Qualitätsmanagement

## KGSt®-Lehrgang in fünf Modulen

Bürger erwarten kundenorientierte Produkte und Dienstleistungen - egal, ob sie ihren Führerschein abholen, eine Beratung in Anspruch nehmen oder ihr Auto in die Werkstatt bringen. Sie unterscheiden nicht zwischen ihrer Verwaltung und privatwirtschaftlichen Organisationen. Für Kommunalverwaltungen ist Kundenorientierung selbstverständlich und eine gelebte Wirklichkeit. Sie verbinden das Bestreben nach Kundenorientierung mit der Einführung von Qualitätsmanagement, meist in einzelnen Bereichen.

Viele Kommunen haben die Qualität ihrer Organisationseinheiten als Standortfaktor erkannt. QM wird als Managementansatz zur systematischen Steuerung der Qualität, kontinuierlichen Optimierung des Angebots und Stärkung der Position verstanden.

### Was spricht für Qualitätsmanagement?

Ein gewünschtes Qualitätsniveau kann effektiv und effizient erreicht werden und auch in Zeiten knapper Kassen wird verlässliche Qualität geboten.

- Erkennen, wo eine Organisation steht, wo Stärken und Verbesserungsbereiche liegen.
- Einen systematischen Prozess der Organisationsentwicklung initiieren und konsequent umsetzen.
- Eine klare Vision und damit verbundene Strategie als (mittelfristigen) Entwicklungsweg der Organisation festlegen und auf allen Ebenen der Organisation realisieren.
- Das wünschenswerte Qualitätsniveau mit den verfügbaren Ressourcen abgleichen, Qualitätsstandards definieren und implementieren.
- Die Frage beantworten, wie Prozesse organisiert werden müssen, um eine definierte Produktqualität zu erreichen. Ineffiziente Prozesse systematisch erkennen und optimieren. Eine klare Prozessverantwortung bestimmen.
- Die Zufriedenheit von Kunden und Mitarbeitern durch Transparenz der Erwartungen, verlässliche, zur Qualität führende Vorgehensweisen und eine gezielte Ergebnisüberprüfung steigern.

### Zielsetzung

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer lernen, Qualitätsmanagement für eine Kommunalverwaltung oder für einen einzelnen Fachbereich zu entwickeln und umzusetzen. Es werden unterschied-

liche Modelle und Wege zur Einführung des Qualitätsmanagements sowie QM-Konzepte und -Instrumente vermittelt. Dabei steht die Frage im Mittelpunkt, wie diese Ansätze unter Berücksichtigung der organisationsspezifischen Ausgangssituation und Zielsetzungen praktisch umgesetzt werden können. Methoden und Techniken der Kommunikation und Präsentation, die für eine erfolgreiche QM-Einführung unentbehrlich sind, werden in Übungen integriert; ebenso eine Reflexion der eigenen Werte und Einstellungen in Bezug auf Qualität, Lernen und Innovation. Der Lehrgang ist übungintensiv angelegt, damit die erforderlichen Kompetenzen aktiv erworben und ein guter Lern- und Praxistransfer gesichert werden. Wiederholungssequenzen stärken den nachhaltigen Lernprozess. Die praktischen Übungen erfolgen anhand von Fragestellungen und Fallbeispielen aus der Praxis. Alle Teilnehmenden bearbeiten während des Lehrgangs ein Projekt, bekommen zum Konzept bzw. zu einzelnen Vorgehensweisen Feedback der Dozenten und der Gruppe. So wird jeder dazu in die Lage versetzt, sein Projekt fortlaufend weiterzuentwickeln. Darüber hinaus bilden die Teilnehmenden in Zweiergruppen Lernpartnerschaften, die sich besonders intensiv austauschen.

### Lehrgangsaufbau

Die Qualifizierung zum Qualitätsmanagement-Beauftragten umfasst fünf Module mit insgesamt 16,5 Seminartagen, die sich über ein Jahr erstrecken. Die Teilnehmenden erhalten nach jedem Modul eine Teilnahmebescheinigung und nach erfolgreichem Abschluss des Lehrgangs ein Zertifikat.

### Zielgruppe

Fach- und Führungskräfte aus allen Bereichen der Verwaltung, die Qualitätsmanagement einführen oder einführen wollen.

### Inhaltliche Beratung

Loes Broekmate  
E-Mail: [info@lb-trabe.de](mailto:info@lb-trabe.de)

### Anmeldung/Organisation

KGSt, Seminare & Kongresse  
Telefon: +49 221 37689-88  
E-Mail: [seminare@kgst.de](mailto:seminare@kgst.de)

### **MODUL 1 Qualität verstehen (Grundlagen, Philosophie, Begriffe) (3 Tage)**

- Grundkonzepte, Geschichte, Philosophie des Qualitätsmanagements, Menschenbild;
- Qualitätsmanagement, QM als ganzheitlicher Ansatz (Total Quality Management (TQM));
- Grundbegriffe des Qualitätsmanagements, u. a. Qualität als relativer Begriff, die Qualitätsdimensionen zur Beschreibung von Qualität (Ergebnis-, Prozess- und Strukturqualität), Kunden und Interessengruppen, Denken und Handeln im Steuerungsregelkreis (PDCA-Zyklus);
- Unterschiedliche Wege der Qualitätsmanagement Einführung;
- Lernen und Innovation als Fundament des Qualitätsmanagements;
- Die Rolle und Aufgaben des QM-Beauftragten.

### **MODUL 2 Qualitätsmanagementmodelle verstehen und anwenden (4,5 Tage)**

- Anforderungen der ISO 9001-2015, die ISO 9001-2015 als prozessorientierter Ansatz, Entwicklung eines QM-Handbuchs, Potenziale und Fallen der ISO 9001-2015;
- Das EFQM-Modell: Philosophie, Grundkonzepte der Excellence, strategischer Ansatz des EFQM-Modells, Kriterien, Bewertung mit der RADAR-Methode, verschiedene Methoden der Selbstbewertung;
- CAF: Grundkonzept und Hintergründe, Struktur des Modells (Themenfelder, Kriterien, Indikatoren), methodische Vorgehensweisen einer Selbstbewertung mit CAF (Standard-Vorgehen und Alternativen), Bewertungssystematik, Gestaltung eines Organisationsentwicklungsprozesses mit dem CAF-Modell;
- Vergleich und Bewertung der Qualitätsmanagementmodelle, Möglichkeiten und Grenzen einer Zertifizierung.

### **MODUL 3 Prozesse erkennen, optimieren, steuern (3 Tage)**

- Relevanz von Prozessen als Grundlage für Qualitätsstandards und Qualitätssteuerung;
- Prozessverständnis und Definitionen, funktionale Organisation - Prozessorganisation, Ebenen der Prozessbeschreibung;

- Methode der Prozessoptimierung (GPO): In sechs Schritten zum optimierten Prozess;
- von der Prozessoptimierung zum Prozessmanagement: Prozesssteuerung, Rollenmodell, prozessorientierte Kultur;
- Reifegrad des Prozessmanagements in der eigenen Organisation einschätzen.

### **MODUL 4 Methoden der Qualitätsentwicklung anwenden (3 Tage)**

- Visions- und Strategieentwicklung;
- Instrumente des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses: u. a. Kundenbefragung, Mitarbeiterbefragung, Beschwerde-/Ideenmanagement, Qualitätszirkelarbeit, das Audit als Instrument der Qualitätsentwicklung;
- Kommunikation und Moderation als Handwerkszeug eines QM-Experten;
- Weitere Instrumente nach Bedarf der Teilnehmer.

### **MODUL 5 Veränderung gestalten (3 Tage)**

- Qualitätsmanagementprojekte planen und umsetzen;
- Qualitätsmanagement als Prozess der kontinuierlichen Verbesserung und der fortlaufenden Organisationsentwicklung installieren;
- Reifegrad des Qualitätsmanagements in der Organisation erkennen;
- Eine Lern- und Feedbackkultur verankern;
- Konflikte und Widerstände erkennen und konstruktiv lösen;
- Veränderungen erfolgreich leiten und begleiten.

# Qualitätsmanagement

## KGSt®-Lehrgang 2019/2020

Termin		Ort
Modul 1	20.05.-22.05.2019 3 Tage	Bonn, Hotel Collegium Leoninum
Modul 2	02.09.-06.09.2019 4,5 Tage	Bonn, Hotel Collegium Leoninum
Modul 3	18.11.-22.11.2019 3 Tage	Bonn, Hotel Collegium Leoninum
Modul 4	21.01.-23.01.2020 3 Tage	Bonn, Hotel Collegium Leoninum
Modul 5	07.04.-09.04.2020 3 Tage	Bonn, Hotel Collegium Leoninum

## Seminarnummer 1011-19

### Gebühren

3.350 Euro für KGSt®-Mitglieder

zzgl. 1.640 Euro Konferenzpauschale (zzgl. Unterkunft)

In allen Veranstaltungshotels sind Zimmerabrufkontingente für Sie gebucht. Mit Ihrer Anmeldung erhalten Sie von uns Zimmerreservierungsformulare für Ihre Buchungen.



KGSt  
Kommunale Gemeinschaftsstelle  
für Verwaltungsmanagement  
Gereonstraße 18-32  
50670 Köln  
Fon +49 221 37689-88  
Fax +49 221 37689-7489  
seminare@kgst.de  
www.kgst.de  
Bildnachweis: © Getty Images  
www.gettyimages.de