

> Online-Seminar: Qualitätsmanagement in der öffentlichen Verwaltung



OLIVER MASSALSKI

Ihr Dozent bei diesem Seminar

Details

Seminar	Online-Seminar: Qualitätsmanagement in der öffentlichen Verwaltung
ID	0001565
Termin	16.06.2021 - von 10:00 Uhr bis 16:30 Uhr
Anmeldeschluss	16.06.2021 - 10:00 Uhr
Kategorie	Verwaltungs- und Kommunalrecht

Kurzbeschreibung

Der „Qualitätsanspruch“ an die öffentliche Verwaltung nimmt mit steigenden Bürgeranforderungen und einer stärkeren Prozessorientierung immer weiter zu. Im Seminar werden einfach umsetzbare Instrumente vorgestellt, mit deren Hilfe Qualitätsverbesserungen, beispielsweise durch die Integration von Mitarbeitern oder die Instrumente und Philosophien des Kaizens, erzielt werden können.

Darüber hinaus erhalten die Teilnehmer/innen einen Einblick in den erweiterten Qualitätsbegriff des Total Quality Managements, wie er sich auch im CAF-Konzept (Common Assessment Framework) für die öffentliche Verwaltung widerspiegelt.

In diesem anspruchsvollen Grundlagenseminar werden das CAF-Modell sowie einzelne Schritte des Selbstbewertungsprozesses erläutert. Die Teilnehmer/innen bekommen wertvolle Anregungen zur Durchführung einer Selbstbewertung

Sie lernen

eine Auswahl nützlicher Instrumente kennen, die Sie zeitnah in Ihrer Verwaltung anwenden und umsetzen können, um so schnell Qualitätsverbesserungen zu erzielen,
die Grundlagen des CAF-Systems kennen und dessen Eignung für Ihre Verwaltung zu beurteilen.

Sie erhalten

Einblicke in die Philosophien des Total Quality Management,

Hinweise für weitere Quellen und Arbeitsmaterialien.

Moderne Führungskräfte sollten sich dieses Seminar nicht entgehen lassen, denn das Wissen um die eigenen Prozesse und deren qualitative Verbesserung ist eine wesentliche Voraussetzung zur Gestaltung einer modernen Verwaltung.

Seminarinhalt

Einführung in den Common Assessment Framework (CAF-Modell)

Selbstbewertungsverfahren mit ihren Vor- und Nachteilen

Qualität stufenweise entwickeln

Selbstbewertung organisieren und durchführen

Maßnahmen ableiten und planen

Kunden- und Prozessorientierung im Qualitätsmanagement der Verwaltung

Anwendung ausgesuchter Qualitätsinstrumente

Weitere Bestandteile des Qualitätsmanagements

Preis

325,00 Euro (*USt. befreit*) [Bedienstete der öffentlichen Verwaltung](#)

490,00 Euro (*USt. befreit*) [Andere](#)

250,00 Euro (*USt. befreit*) [Auszubildende](#)