

Impulstag zum Qualitäts- management

Prozesse: Identifizieren und steuern - aber wie?

Herausforderung

Die Abläufe und Schritte zur Erbringung qualitativ wertvoller Leistungen sind das Herzstück eines jeden QM-Systems. Aber was gehört alles zu diesen Abläufen dazu? Wie detailliert sollen und können sie beschrieben werden, so dass sinnstiftende Arbeitshilfen entstehen? Wo gewinnt ein Prozess durch Verbindlichkeit und Standardisierung und wo erfordert die Orientierung an den Kunden Handlungsfreiheit und Individualisierung?

Inhalte

Der Impulstag bietet mit Hilfe unterschiedlicher Methoden die Möglichkeit, bisherige Strategien zur Gestaltung und Steuerung von Prozessen zu reflektieren. Im Mittelpunkt steht die Frage: Haben wir die wichtigen Prozesse gut im Blick und wird die gewählte Form der Darstellung und Steuerung den Anforderungen des Arbeitsalltages gerecht? Neben dem Vorschlag einer „Dualen Prozessbetrachtung“ werden verschiedene Formen der Prozessdarstellung besprochen und erprobt. Dabei wird auch das Thema Kennzahlen bzw. Ergebniskriterien in Bezug auf seinen Praxisnutzen angeschaut. Nicht zuletzt versteckt sich hinter dem „prozessorientierten Ansatz“ eine Haltung, die Einladung aus der Perspektive der Kunden auf die Organisation zu schauen und die Prozesse bestmöglich in ihrem Sinne auszugestalten. Grundlage des Impulstages sind die Anforderung der ISO 9001:2015 und deren passgenaue Interpretation für das jeweiligen Arbeitsfeld.

Ergebnisse

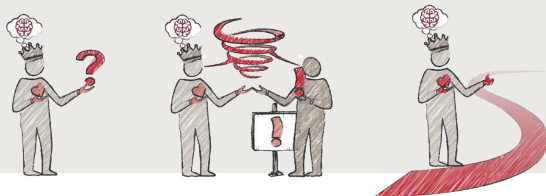
Die Teilnehmer

- vertiefen ihre Kenntnisse zur ISO 9001:2015.
- können den prozessorientierten Ansatz der Norm sinnstiftend auf ihr Arbeitsfeld übertragen.
- differenzieren unterschiedliche Arten von Prozessen und kennen dafür passende Darstellungsformen.
- gewinnen Anregungen zur Weiterentwicklung ihrer internen Prozessdarstellung.



Zielgruppe

Angesprochen sind QM-Verantwortliche (Führungskräfte und QM-Beauftragte) oder solche, die es werden möchten.



Qualität gestalten,
Organisationen entwickeln
mit Freude, potentialorientiert, systemisch

Elisabeth Trubel - www.elisabeth-trubel.de