



A g e n d a

Seminar: **Workshop Qualitätsmanagement
Prozesscoachtraining**

Termin: **13-15.12.2011**

Ort: **Dr. Starke Managementsysteme GmbH
Solaris Turm / 11. Etage
Neefestraße 88
09116 Chemnitz**

1. Tag

10:30 Uhr – 10:45 Uhr Vorwort und Einführung:

- Zielstellung des Workshops
- Vorstellung und Erwartungen der Teilnehmer

10:45 Uhr – 12:15 Uhr Grundlagen zum Qualitätsmanagement

- Qualitätsmanagement und rechtliche Rahmenbedingungen
- Anforderungen seitens der DIN EN ISO 9001:2008 an eine Organisation
- Interne Audits – Prüfung der Wirksamkeit eines QM-Systems
- Externe Audits – Zertifizierung eines QM-Systems

Grundlagen zum Prozessmanagement

- Was ist ein Prozess?
- Was ist zielorientiertes Prozessmanagement? In 5 Schritten zum fertigen Prozess (1 Black Box – 2 Zielgruppenerwartungen – 3 Ziele – 4 Prozessschritte (Flowchart) – 5 Verantwortung)
- Prozessmodell – Gestaltungsmöglichkeiten für ein QM-System

12:15 Uhr – 13:00 Uhr Mittagspause

13:00 Uhr – 13:30 Uhr Installation iGrafx® FlowCharter 2011 PUQ® und Kurzvorstellung der Inhalte des PUQ® Basistool Prozessmanagement® - Ein Beispiel für die mögliche Gestaltung eines QM-Systems

13:30 Uhr – 14:30 Uhr Training zur Handhabung des Programms iGrafx® FlowCharter 2011

- iGrafx® Produktfamilie
- Ordnerstruktur des PUQ®, Speichern von Dateien
- Dateitypen

Basisdiagramm

- Eigenes Dokument erstellen
- Textwerkzeug, Formatierung
- Symbolwerkzeug „Prozess“
- Menu anordnen
- Format übertragen
- Verlinkung

Prozessdiagramm

- Entscheidungssymbol (Raute bzw. Diamant)
- Linien zwischen Symbolen
- Abteilungen

14:30 Uhr – 14:45 Uhr Pause



14:45 Uhr – 16:15 Uhr Training zur Handhabung des iGrafx® FlowCharter 2011 (Forts.)

Prozessdiagramm-Vorlagen und Helfer nutzen

- iGrafx-Vorlagen nutzen
- Word-Vorlagen einbinden
- *Prozessmanager verwenden*

Webprojekt

- Vorteile des Webprojektes
- Webprojekt starten
- Weitere Veröffentlichungsmöglichkeiten

Weitere Punkte

- Organigramm
- Seite einrichten
- Textfeld „ankleben“
- Notizen
- Anordnen am Raster / Lineal

16:15 Uhr – 16:30 Uhr Pause

16:30 Uhr – 17:30 Uhr Training zur Handhabung des iGrafx® FlowCharter 2011 (Forts.)

Im Anschluss Feedback-Runde

- Ende 1. Workshoptag -



2. Tag

08:30 Uhr – 10:00 Uhr Erarbeitung von Grundsatzdokumenten für ein QM-System

- SWOT-Analyse für die Organisation erstellen
- Organisationsportrait erstellen
- Qualitätspolitik erarbeiten
- Qualitätsziele festlegen

Führen der Liste offener Punkte (LOP)

10:00 Uhr - 10:15 Uhr *Pause*

10:15 Uhr – 11:45 Uhr Erstellung der Prozesslandschaft für die Organisation

- Einstieg in die Prozesslandschaft
- Hilfen und Übersichten

Hauptprozesse

- Ermittlung der vorhandenen Hauptprozesse der Organisation

LOP aktualisieren

11:45 Uhr - 12:00 Uhr *Pause*

12:00 Uhr – 13:00 Uhr Erarbeitung eines neuen Hauptprozesses, beispielhaft

- 1 Black Box – 2 Zielgruppenerwartungen – 3 Ziele – 4 Prozessschritte (Flowchart) – 5 Verantwortung
- Beispiel „Frühstücksei kochen“ oder fachspezifischer Prozess

13:00 Uhr - 13:45 Uhr *Mittagspause*

13:45 Uhr - 15:15 Uhr Erarbeitung eines neuen Hauptprozesses (Forts.)

15:15 Uhr – 15:30 Uhr **Pause**

15:30 Uhr - 17:00 Uhr Erarbeitung der Serviceprozesse

- Ableitung der zur Erfüllung der Qualitätsziele nötigen Serviceprozesse – Was passiert alles im „Backoffice“ der Organisation, um sicherzustellen, dass die Hauptprozesse funktionieren?
- Definition der notwendigen Serviceprozessen

LOP aktualisieren (Erfassung der fehlenden Serviceprozesse)

Anpassung der Prozessabläufe, beispielhaft

Archivierung, Setzen des Änderungsstandes, Kennzeichnung der Ziele (erfüllt, kurzfristig zu erfüllen – rot, mittelfristig zu erfüllen – gelb, langfristig zu erfüllen – grün)

17:00 Uhr – 17:15 Uhr **Feedbackrunde**

- Ende 2. Workshoptag -



3. Tag

08:30 Uhr – 10:00 Uhr Erarbeitung der Führungsprozesse

- Grundlagen Führungsprozesse (p-d-c-a-circle)
 - Definition der notwendigen Führungsprozesse
- LOP aktualisieren (Erfassung der fehlenden Führungsprozesse)

10:00 Uhr - 10:15 Uhr

10:15 Uhr – 11:45 Uhr Erarbeitung eines neuen Hauptprozesses, beispielhaft

- 1 Black Box – 2 Zielgruppenerwartungen – 3 Ziele – 4 Prozessschritte (Flowchart) – 5 Verantwortung
- Moderation durch Kursteilnehmer

11:45 Uhr - 12:00 Uhr Pause

12:00 Uhr – 13:00 Uhr Erarbeitung eines neuen Hauptprozesses (Forts.)

- 1 Black Box – 2 Zielgruppenerwartungen – 3 Ziele – 4 Prozessschritte (Flowchart) – 5 Verantwortung
- Moderation durch Kursteilnehmer

13:00 Uhr - 13:45 Uhr

13:45 Uhr - 15:15 Uhr Wichtige anzuschließende Themenfelder

- Kunden- und Mitarbeiterbefragung
- 8-D-Report, Potenzialsammelliste
- Internes Audit
- Management-Bewertung

15:15 Uhr – 15:30 Uhr Pause

15:30 Uhr - 17:00 Uhr Vorgehensweise im Projekt

- Empfehlungen für die Umsetzung: Umsetzungsetappen und Methodik
- Prozessverantwortliche und ihre Aufgaben
- Meilensteinplan
- Liste der zu erstellenden Dokumente
- Mitarbeiter motivieren und integrieren

LOP aktualisieren

17:00 Uhr – 17:15 Uhr Feedbackrunde

- Ende des Workshops -