

Qualität auf dem Prüfstand

Impuls-Workshop zur Einführung von Qualitäts-Management in einer Organisation

Ausgangssituation

- Qualitäts-Management hat sich als ein nachhaltiger Managementansatz erwiesen. In irgendeiner Weise beschäftigen sich nicht nur Unternehmen damit, sondern ganz verschiedene Organisationen; Institutionen, Behörden.
- Im Mittelpunkt stehen die Ausrichtung auf Kunden und Klienten, Adressaten und Bürger, die Optimierung von Ablaufprozessen in der Organisation und die kontinuierliche Verbesserung durch engagierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Ziele

- Auseinandersetzung mit Kerngedanken des Qualitätsmanagement.
- Kennenlernen von Instrumenten für die praktische Umsetzung
- Anpassungsmöglichkeiten an verschiedene Branchen und Organisationsformen

Teilnehmer

- Führungskräfte und Mitarbeiter einer Organisation bis zu einer Zahl von maximal ca. 70 Personen

Zeit

- Ein Arbeitstag

Mittel

- Ein großer Raum mit Tischgruppen, viele Pinwände, Flip-Chart, Moderationsausrüstung, Beamer, Leinwand...

Möglicher Ablauf

Schritte

Arbeitsweise

**1 Begrüßung und Einführung
in das Thema**

- Ziele, Thema, Methodik, Ablauf, Zeitplan...

**2 Impulsreferat:
Qualitätsmanagement als Chance zur
Organisationsverbesserung**

- Präsentation eines integrierten, handlungsorientierten Modells mit konkreten Instrumenten

**3 Vertiefung und Problematisierung -
Arbeit in Tischgruppen**

- Fragen, Ergänzungen, Widerspruch zum Impulsreferat
- Konsequenzen für verschiedene Bereiche – z.B.: Strukturen, Organisations- und Personalentwicklung etc.
- Konkrete Vorschläge und Maßnahmen für die Zukunft

**4 Präsentationen der Tischgruppen
im Plenum**

- Visualisierung auf Pinwänden

**5 Offene Diskussion und
Konsensbildung**

- Bewerten, Meinungsbild
- Vereinbarungen...

6 Abschluss

- Dokumentation
- Reflexion