

## CAF-Facilitator – Qualität & Change in öffentlichen Verwaltungen wirkungsvoll gestalten

**21891PP**

**06.03.-24.03.2023 (2,5-tägiges Training in 2 Modulen)**

### Zielgruppe

Qualitätsmanager\*innen, Organisationsentwickler\*innen, Trainer\*innen und Führungskräfte öffentlicher Verwaltungen, die CAF-Projekte professionell begleiten und in der eigenen Organisation umsetzen wollen.

### Ziel

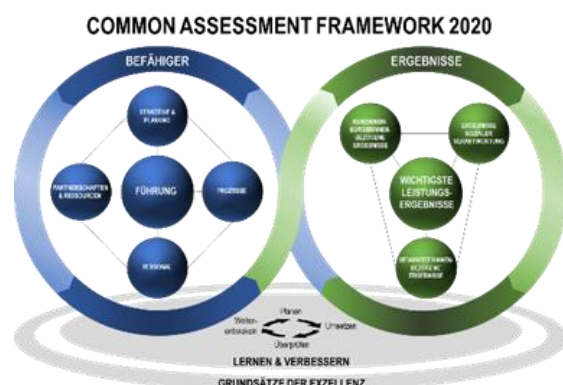


CAF steht für Common Assessment Framework und ist das europäische Qualitätsmanagementsystem für den öffentlichen Sektor. CAF unterstützt nachhaltige Veränderungsprozesse und liefert konkrete Antworten auf aktuelle Herausforderungen von öffentlichen Organisationen. Mit dem neuen CAF 2020 liegt ein anerkannter europäischer Standard für exzellentes Verwaltungsmanagement vor, der für die weiterführende Professionalisierung der

Gesamtorganisation als auch für die einzelnen Teilbereiche öffentlicher Einrichtungen eingesetzt werden kann. CAF ist speziell auf die Anforderungen des öffentlichen Sektors zugeschnitten und für den Einsatz in öffentlichen Verwaltungen aller Gebietskörperschaftsebenen, deren Betrieben sowie Non-Profit Organisationen maßgeschneidert worden.

Zielsetzung der CAF Anwendung ist es, eine Gesamtevaluierung der Organisationsstrukturen, der Abläufe und zentralen Ergebnisse durchzuführen, um darauf aufbauend Effizienz und Servicequalität der angebotenen Dienstleistungen zu verbessern und in den Status herausragender Best-Practice-Funktionalität überzuführen.

**CAF-Facilitator** sind dabei erste AnsprechpartnerInnen in allen Fragen rund um das Thema Qualitätsmanagement, treiben die interne Organisationsentwicklung und Verbesserungsprojekte aus der CAF Implementierung voran, setzen geeignete Qualitätssicherungsmaßnahmen um und können als interne Coaches die CAF Umsetzungsarbeit in der eigenen Organisation professionell steuern und begleiten.



**Nach Absolvierung des 2,5-tägigen Trainingsprogramms können die Teilnehmer\*innen:**

- die Prinzipien des Qualitätsmanagement und der Excellence in der eigenen Organisation anwenden;
- die Inhalte des CAF 2020 in die Organisationspraxis übertragen und einen maßgeschneiderten Rahmen für die CAF Bewertung entwickeln;
- CAF-Implementierungen professionell und lösungsorientiert begleiten;
- an der Schnittstelle zu Organisations- und Personalentwicklung Veränderungsprojekte mit CAF professionell vorantreiben.

Nach Absolvierung des Trainingsprogramms erhalten die Teilnehmer\*innen das **KDZ-Zertifikat „CAF Facilitator“**.

**Programmschwerpunkte**

**Das CAF 2020 Qualitätsmanagement-System richtig anwenden**

**6. März 2023, 09:00-13:00 (online)**

- Grundprinzipien TQM und der „Excellence Culture“
- CAF 2020 – Der Standard für gutes Management von öffentlichen Verwaltungen
- Der CAF Prozess im Überblick
- Richtig Bewerten mit CAF - PDCA-Cycle richtig anwenden
- Das CAF-Excellence Label (CAF-Gütesiegel) – Anforderungen und richtige Vorbereitung

**CAF Prozesse implementieren**

**23. März 2023, 09:00-17:00 (Salzburg)**

- CAF Prozesse in der Organisation verankern – CAF-Training, CAF-Konsensworkshop, CAF-Aktionsplanworkshop
- CAF-Rasteranpassung – CAF an speziellen Anforderungen der eigenen Organisation anpassen
- Stakeholder-Analyse – Zielgruppen identifizieren und Anforderungen managen
- Die CAF Excellence Kriterien – Das „Navigationssystem“ zur Bewertung der Organisations-Exzellenz
- CAF Controlling und Qualitätssicherung – Instrumente und Beispiele aus der Praxis
- Change Management mit CAF – Die Organisation in Schwung bringen und Reflexionsprozesse anstoßen

**CAF Prozesse professionell begleiten – CAF Facilitation “Tool-Box”**

**24. März 2023, 09:00-17:00 (Salzburg)**

- CAF Programmstrukturen aufsetzen
- CAF-Simulation – Dynamiken von CAF Prozessen kennenlernen
- CAF Workshops richtig moderieren – Tipps & Tricks für die erfolgreiche Moderation
- Digitale Tools für die CAF Umsetzung
- CAF-Online – Tool zur Durchführung der CAF Selbstbewertung /
- Erarbeiten eines CAF Umsetzungsfahrplanes für die eigene Verwaltung

## Vortragende



### **Mag. Philip Parzer, MSc**

Organisationsberater, Trainer, System. Coach im KDZ

Arbeitsschwerpunkte: Qualitätsmanagement – Common Assessment Framework, Reorganisation und Change Management in öffentlichen Verwaltungen und kommunalen Infrastrukturbetrieben, Konzeption und Einführung von Themen der Personal- und Führungsentwicklung, Begleitung von Gemeindekooperations- und Fusionsprozessen.



### **Markus Richter MLE, MSc, Ministerialrat**

Zentrumsleiter und stellvertretender Direktor der Sicherheitsakademie im Bundesministerium für Inneres

Arbeitsschwerpunkte: Budget, Controlling, Organisation, Digitale Transformation im Bildungswesen, Leitung des E-Learning-Centers, Qualitätsmanagement. Organisationsberater und Auditor bei der Einführung und Weiterentwicklung von Exzellenz-Modellen.



### **Mag. (FH) Bernadette Tropper-Malz, MAS**

Senior Expertin und Trainerin im KDZ  
CAF-Expertin, EFQM-Assessorin, Lektorin an der FH Campus Wien

Arbeitsschwerpunkte: Qualitätsmanagement, internationale Projektorganisation, Verwaltungsreorganisation, -ökonomie und -controlling

## Methodik

Fachinputs, CAF-Simulation, Arbeiten an konkreten Fragestellungen der Teilnehmer\*innen

## Dauer und Ort

**Modul 1:** 0,5-tägig, Online, im virtuellen Seminarraum via Zoom

**Modul 2:** 2-tägig, 23.-24.03.2023, Salzburg

## Modul 1 - Technische Ausstattung

Dieses Live-Webinar, das online via Videokonferenz durchgeführt wird, läuft ähnlich ab wie ein Vor-Ort-Seminar. Ihre Vortragenden werden Ihnen die Inhalte in gewohnter Form präsentieren und vermitteln. Sie werden mit Ihnen über Video-Chat diskutieren bzw. Ihre Fragen schriftlich mittels Chatfunktion beantworten. Als technische Ausstattung benötigen Sie ein elektronisches Gerät, mit dem Sie Video-Chatten oder mittels schriftlicher Chatfunktion Fragen stellen können.

Sie benötigen daher:

- Laptop/Tablet oder einen Stand-Computer (inkl. Kamera, Mikrofon und Lautsprecher oder Head-Set)
- eine stabile Internetverbindung
- einen aktuellen Internetbrowser

Nach dem Anmeldeschluss erhalten Sie per E-Mail einen Teilnahmelink, mit dem Sie über Ihren Internetbrowser an dem Live-Webinar teilnehmen können. Am Seminartag können Sie bereits eine halbe Stunde vor Beginn dem Webinar beitreten und Ihre Technik testen, falls erforderlich. Falls hinsichtlich Technik Unsicherheit besteht, nutzen Sie bitte diesen Check und treten Sie frühzeitig dem Webinar bei, um techn. Einstiegs-Probleme zu vermeiden.

### **Modul 2 – Seminarort & Zimmerpreis**

Austria Trend Hotel Europa Salzburg, Rainerstraße 31, 5020 Salzburg, Tel.: +43 662 88993 4001, Fax: +43 662 88993 8, E-Mail: [europa.salzburg@austria-trend.at](mailto:europa.salzburg@austria-trend.at) , Internet: <http://www.austria-trend.at>

Einzelzimmerpreis inkl. Frühstück: € 111,00

### **Seminarpreis**

€ 1.450,00 exkl. 20 % Umsatzsteuer und € 1.210,00 exkl. 20 % Umsatzsteuer für Stammkunden (fördernde Mitglieder) des KDZ.

Ab einer Teilnehmerzahl von 3 Personen einer Organisation gewähren wir einen Gruppenrabatt von 10 % pro Teilnehmer\*in. Anmeldungen, welche bis 6 Wochen vor Seminarbeginn eintreffen, werden mit einem Frühbucherbonus von € 55,00 honoriert. Die Inanspruchnahme von Frühbucherbonus und Gruppenrabatt schließen einander aus!

Im Betrag inbegriffen sind elektronische Seminarunterlagen (pdf-Dokumente online abrufbar), Begrüßungskaffee, Pausenverpflegung und Getränke im Seminarraum sowie ein 3-gängiges Mittagmenü. Getränke zum Mittagessen, etwaige Nächtigungskosten sowie Parkgebühren sind im Seminarpreis nicht enthalten.

Stornierung: Stornos können nur bei schriftlicher Absage anerkannt werden. Bis 4 Wochen vor Seminarbeginn entfällt die Stornogebühr, ab 4 Wochen vor Seminarbeginn beträgt sie 30 %, ab 2 Wochen vor Seminarbeginn 50 %, bei Nichtteilnahme wird der volle Betrag verrechnet. Wird eine Ersatzperson gemeldet, entfällt die Stornogebühr. Zielgruppe von KDZ-Seminaren & Veranstaltungen: Die Seminare und Veranstaltungen des KDZ richten sich an Bedienstete von Gemeinden & Gemeindeverbänden, Ländern, Bund und deren Betrieben sowie an Politiker\*innen.

### **Anmeldeschluss**

06.02.2023

### **Allgemeine Geschäftsbedingungen & Datenschutz**

Hinweis zum Datenschutz: Im Zuge der Durchführung einer KDZ-Weiterbildungsveranstaltung verarbeiten wir personenbezogene Daten von Ihnen (Name, Kontaktdaten, Organisation) und

geben diese zu Abrechnungs-, Zimmerreservierungs- und Vorbereitungszwecken an den/die Betreiber/in der Veranstaltungsräumlichkeiten und Vortragende weiter.

Mit Ihrer Anmeldung akzeptieren Sie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der KDZ-Weiterbildung. Diese finden Sie auf unseren Internetseiten unter folgendem Link:

[http://www.kdz.eu/de/geschaeftsbedingungen\\_weiterbildung](http://www.kdz.eu/de/geschaeftsbedingungen_weiterbildung) .

**Elektronische Seminarunterlagen** (pdf-Dokumente online abrufbar)

Die Seminarunterlagen für diese Weiterbildungsveranstaltung werden Ihnen ausschließlich in elektronischer Form – in einem geschützten Bereich auf der KDZ-Website für insgesamt drei Wochen – bereitgestellt. Ihre Seminarunterlagen werden Sie frühestens sieben Tage vor dem Seminartermin online abrufen können. Um Ihre Seminarunterlagen abrufen zu können, benötigen Sie einen Zugang auf unserer KDZ-Website in Form einer Registrierung mit Ihrer persönlichen E-Mail-Adresse.

Im Idealfall registrieren Sie sich bitte bereits im Zuge Ihrer Online-Anmeldung.

**Information und Anmeldung**

<b>Anmeldung</b>	<a href="http://www.kdz.eu/seminare">http://www.kdz.eu/seminare</a>
<b>Information</b>	Eva Wiesinger, MBA KDZ Managementberatungs- und WeiterbildungsGmbH Guglgasse 13, 1110 Wien Tel.: +43 1 8923492-16 E-Mail: <a href="mailto:wiesinger@kdz.or.at">wiesinger@kdz.or.at</a>