

## KDZ-Seminar

### Qualitätsmanagement – Basiswissen & Tipps aus der Praxis

#### 22181BTM

29.04.2025, Online – im virtuellen Seminarraum via Zoom

#### Zielgruppe

Führungskräfte und leitende Bedienstete der öffentlichen Verwaltung. Referats- und AbteilungsleiterInnen der Magistrats-, Stadt- oder Gemeindeverwaltungen sowie Verantwortliche für Qualitätsmanagement, Organisations- und Personalentwicklung. Am Thema interessierte Mitarbeiter\*innen.

#### Ziel

Was leistet Qualitätsmanagement für öffentliche Verwaltungen?

Die Qualität der Dienstleistung zählt zu den wesentlichen Erfolgsfaktoren einer modernen Verwaltung, die serviceorientiert handelt und kundenorientiert denkt. Qualitätsmanagement bietet eine mögliche Antwort auf die Frage – „Wie halten und steigern wir unsere Qualität in einem sich zunehmend in Bewegung befindlichen Umfeld?“ Um den Qualitätsgedanken zu verankern, braucht es Methoden zur Gestaltung der Organisation und zur Sicherung der kontinuierlichen Weiterentwicklung.

In diesem Seminar werden Grundlagen besprochen und Instrumente vorgestellt, die diese Ziele unterstützen. Anhand des ausgewählten Praxisbeispiels vermitteln Ihnen die Vortragenden Chancen und Grenzen des Einsatzes von Qualitätsmanagement und geben Tipps für die Einführung.

#### Programmschwerpunkte

- Grundlagen des Qualitätsmanagements im öffentlichen Umfeld
- Methoden und Instrumente des Qualitätsmanagements im Überblick
- ISO – EFQM – CAF: Unterschiede der drei wesentlichen Qualitätsmanagement-Modelle für öffentliche Verwaltungen
- Do's und Don'ts erfolgreicher Qualitätsmanagement-Einführung
- Best Practice Stadt Wien – Erfahrungsberichte und Tipps aus der Praxis

#### Methodik

Kurzinputs der Vortragenden, Diskussion und Interaktion mit den Teilnehmenden.

#### Dauer

29.04.2025, 1-tägig, 09.00-15.00 Uhr

## Vortragende



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

**KDZ – Zentrum für Verwaltungsforschung, Senior Expertin und Trainerin, CAF-Expertin, EFQM-Assessorin, Lektorin an der FH Campus Wien, Vortragende an der Verwaltungsakademie des Bundes (VAB)**

**Arbeitsschwerpunkte:** Qualitätsmanagement, internationale Organisationsberatung, Verwaltungsreorganisation, -ökonomie und -controlling Beschreibung



**Eva Sejkrek-Tunke**

**Stadt Wien – Magistratsdirektion, Qualitätsmanagerin, CAF-Feedbackexpertin, EFQM-Assessorin, Lektorin an der FH Campus Wien**

**Arbeitsschwerpunkte:** Strategisches Qualitätsmanagement für den Magistrat der Stadt Wien (Konzeptionierung, Betreuung von Management-Netzwerken, Beratung/Begleitung/Schulung operativer Organisationseinheiten, Vernetzung mit nationalen und internationalen Partnerorganisation) - Delegierte der Stadt Wien im Komitee Qualitätsmanagement des Austrian Standard International (ASI)

## Ort

Online, im virtuellen Seminarraum via Zoom

## 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.

## Seminarpreis

€ 310,00 exkl. 20 % Umsatzsteuer und € 250,00 exkl. 20 % Umsatzsteuer für 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 € 20,00 honoriert. Die Inanspruchnahme von Frühbucherbonus und Gruppenrabatt schließen einander aus! Im Betrag inbegriffen sind sämtliche elektronische Seminarunterlagen (pdf-Dokumente online abrufbar).

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**

15.04.2025

**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 Vorbereitungszwecken an Vortragende weiter. Für die elektronische Abwicklung von Webinaren wird der Anbieterdienst „ZOOM“ verwendet. Mit Buchung des Webinars stimmen Sie zu, für die Online-Abwicklung im Falle der technischen Erforderlichkeit ggf. ihre E-Mail-Adresse weiterzugeben. Weitere Informationen sind den einschlägigen Datenschutzrichtlinien (<https://zoom.us/de-de/privacy.html>) zu entnehmen.

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<br>KDZ Managementberatungs- und WeiterbildungsGmbH<br>Guglgasse 13, 1110 Wien<br>Tel.: +43 1 8923492-16<br>E-Mail: <a href="mailto:wiesinger@kdz.or.at">wiesinger@kdz.or.at</a> |