

Prozessmanagement und Prozesscontrolling

Prozesse der öffentlichen Verwaltung modellieren, optimieren, messen und steuern

Inhalt und Ziele

Viele Effizienzprobleme der öffentlichen Verwaltung haben ihre Ursache in unzureichend beherrschten Abläufen. In diesem Seminar lernen Sie die zentralen Instrumente des Prozessmanagements kennen und anwenden. Damit entwickeln Sie ein vertieftes Verständnis für die Ablauforganisation im eigenen Bereich.

- Grundlagen und Einsatzmöglichkeiten von Prozessmanagement in der öffentlichen Verwaltung
- Beschreibung und Darstellung von Prozessen, Modellierungstechniken und Softwareeinsatz
- Durchführung von Prozessanalysen und Optimierung von Abläufen
- Prozesscontrolling – Steuerung der Prozesse
- Implementierung von Prozessmanagement in der eigenen Organisation / Organisationseinheit
- Erkennen und Überwinden von Widerständen bei der Implementierung veränderter Abläufe

Lernmethode

Theorie-Input, Fallstudien, Praxisbeispiele, Gruppenarbeit und begleitende Gruppendiskussion

Zielgruppe

Führungskräfte und deren Mitarbeitende, die für die Verbesserung der Ablaufprozesse in der Verwaltung verantwortlich sind

TrainerInnen

- Frau Mag. (FH) Sandra Wilfinger, Controller Institut / Contrast EY Management-Consulting
- Expertinnen und Experten aus der öffentlichen Verwaltung

Zeit & Ort

<i>Dauer:</i>	2 Tage
<i>Seminarnummer:</i>	CO 200
<i>Termin:</i>	24.–25. Mai 2018
<i>Ort:</i>	Schloss Laudon

Organisation

<i>In Verantwortung von:</i>	Frau Mag. Petra Dietrich, BA
<i>Sekretariat:</i>	Frau Elisabeth Fröhlich

Anmerkungen

Dieser Kurs ist als Wahlmodul für das »Controlling-Diplom« anrechenbar.

Über die Trainerin

Mag. (FH) Sandra Wilfinger

Controller Institut / Contrast EY Management Consulting, Senior-Beraterin;

Managementberatung und Trainings für öffentliche Verwaltung, NPOs und

Gesundheitseinrichtungen zu Strategie, Organisation und Controlling. Arbeitsschwerpunkte:

Prozess-, Qualitäts- und Strategic Performance Management. Studium

Gesundheitsmanagement im Tourismus an der FH Joanneum; Referentin des Controller

Instituts

Sandra.Wilfinger@at.ey.com