

Das Know-how.

REFEA

REFA-Prozessmanager/-in in der Verwaltung

Wenn die Funktionsorganisation in ein Prozessmanagement umgewandelt werden soll



REFA-Prozessmanager/-in in der Verwaltung

Wenn die Funktionsorganisation in ein Prozessmanagement umgewandelt werden soll

Charakteristisch für Funktionsorganisationen ist, dass sie Organisationen vertikal nach Funktionen einteilen bzw. zerteilen. Jede Funktion ist auf bestimmte Verrichtungen spezialisiert und bearbeitet nur Teile zur Leistungserfüllung. Nicht der Leistungsempfänger, sondern die Verrichtung bildet die zentrale Orientierung, wobei die Zufriedenstellung des Leistungsempfängers in den Hintergrund rückt.

Die Ablösung einer Funktionsorganisation in eine Prozessorganisation ermöglicht es, flexibel auf die Wünsche der Leistungsempfänger zu reagieren und somit eine Verlagerung des Abteilungs- und Bereichsdenkens hin zum Prozessdenken zu ermöglichen.

Organisatorische Einheiten ändern sich von Fachabteilungen zu Prozessteams. Es werden die in kleine Einzelschritte aufgegliederten Arbeitsschritte wieder zu einem Ganzen zusammengefügt. Prozessteams führen einen vollständigen Geschäftsprozess gemeinsam durch. Mitarbeiter werden zu Mitgestaltern der Arbeitsprozesse und bekommen einen hohen Verantwortungs- und Entscheidungsspielraum. Damit ändern sie nicht unbedingt ihre Aufgaben, sondern sie arbeiten gemeinsam an einem kompletten Arbeitsprozess.

IHR THEMA – DIE ZIELGRUPPEN

Fach- und Führungskräfte, die in öffentlichen oder privaten Verwaltungen mit der Einführung und dauerhaften Betreuung des Prozessmanagements beauftragt sind.

IHR NUTZEN – DIE KOMPETENZ

- Sie kennen die speziellen organisatorischen Voraussetzungen und Vorgehensweisen beim Prozessmanagement.
- Sie können an Projekten zur Einführung von Prozessmanagement-Systemen mitarbeiten bzw. solche Projekte leiten.
- Sie kennen die interdisziplinären Zusammenhänge zwischen E-Government, Geschäftsprozessmanagement und Veränderungsmanagement.

IHR WEG – DIE ETAPPEN

Die Ausbildung zum/zur REFA-Prozessmanager/-in besteht aus sechs Seminaren. Nach einer bestandenen Abschlussprüfung bekommen Sie von uns die entsprechende Urkunde.

AUSBILDUNG REFA-PROZESSMANAGER/-IN

Etappen	Bausteine	Tage	Seite
Bescheinigung	Grundlagen des Prozessmanagements	2	3
Bescheinigung	Prozessmanagement	3	4
Bescheinigung	Veränderungsmanagement	3	5
Bescheinigung	E-Government	3	6
Bescheinigung	Projektmanagement und Projektcontrolling	3	7
Bescheinigung	Prozesse managen – Prüfung	2	8
=	Urkunde REFA-Prozessmanager/-in in der Verwaltung		

Die ersten fünf Seminare können Sie jeweils auch einzeln besuchen.

IHR ANSPRECHPARTNER



Thorsten Reiß

Fon 06151 8801-132

thorsten.raiss@refa.de

Seminar zum/zur REFA-Prozessmanager/-in

Grundlagen des Prozessmanagements

Die Analyse von Prozessen ist Grundlage des Prozessmanagements. Dies geschieht auf der Basis von Arbeitsaufgaben. Die grundlegenden Kenngrößen von Prozessen heißen Zeit, Kosten und Qualität.

Holen Sie sich in diesem Seminar das know-how, um diese entscheidenden Parameter mit praxiserprobten Methoden und Instrumenten zu analysieren und auch zu gestalten.

SEMINARZIELE – IHR NUTZEN

- Sie kennen das Vorgehensmodell zum Prozessmanagement
- Sie können Aufgaben gliedern und Aufgabenverteilungen und Funktionen analysieren.
- Sie können Interviews zur Erhebung von Aufgaben- und Prozessstrukturen führen.
- Sie wissen, wie Sie Aufgaben, Prozesse und Prioritäten erheben sowie Bearbeitungs- und Durchlaufzeiten berechnen.
- Sie kennen Methoden zur Darstellung, Analyse und Optimierung von Geschäftsprozessen.
- Sie können das Qualitätsmerkmal „Fehlerrisiko“ von Prozessen analysieren.

IHRE TRAININGSFELDER – DIE SEMINARINHALTE

- Das Vorgehensmodell zum Prozessmanagement
- Aufgabengliederung, Aufgabenverteilung und Funktionsanalyse
- Interviewtechnik
- ABC-Analyse
- Ablaufstrukturen- und Prozessdarstellungen
- Berechnung von Bearbeitungs- und Durchlaufzeiten
- Fehlermöglichkeits- und Einflussanalyse

IHR ABSCHLUSS – DAS ZERTIFIKAT

Sie erhalten eine Teilnahmebescheinigung.



IHRE SEMINARBEGLEITER – DIE TRAINER

Praxiserfahrene Trainer/-innen aus dem Verwaltungsbereich

IHRE TEILNAHME – DIE MODALITÄTEN

Grundlagen des Prozessmanagements

Dauer: 2 Seminartage / 16 Seminarstunden

Preis für 2023: 990 €

Termine	Orte	Seminar-Nr.
18.09.–19.09.2023	Dortmund	1859/6087

ANMELDUNG UND INFORMATIONEN

Fon 06151 8801-132 oder thorsten.raiss@refa.de

Direktbuchung: www.refa-verwaltung.de

Seminar zum/zur REFA-Prozessmanager/-in Prozessmanagement

Hinter der Prozess- bzw. Produktorientierung stehen klar definierte Verwaltungsprozesse bestimmter Dienstleistungen. Der Paradigmenwechsel – weg von der funktions-, hin zur prozessorientierten Organisationsgestaltung bedeutet die Abkehr vom rein abteilungsbezogenen Handeln. Sind Ihnen die über diesen Ansatz möglichen Qualitäts-, Kosten- und Zeitoptimierungen innerhalb der Prozessabläufe bekannt? Erfahren Sie mehr in diesem Seminar, um diese Potenziale auch effektiv auszunutzen.

SEMINARZIELE – IHR NUTZEN

- Sie kennen die Grundbegriffe der prozessorientierten Organisationsentwicklung.
- Sie sind mit der konzeptionellen Vorgehensweise im Prozessmanagement vertraut.
- Sie wissen um die Zusammenhänge von Prozess- und Projektmanagement und die Bedeutung solcher Veränderungsprojekte für Mitarbeiter und Kunden.
- Sie können Prozesse hinsichtlich ihrer Wertschöpfung, ihrer Zeiten und Kosten beurteilen und kennen Maßnahmen zur Sicherung.
- Sie kennen verschiedene Darstellungsformen und Möglichkeiten der Datenermittlung.

IHRE TRAININGSFELDER – DIE SEMINARINHALTE

- Organisations- und Prozessmanagement (Geschäftsprozesse, Prozess- und Systemmanagement, Prozessgestaltung, Prozessschnittstellen)
- Projektorganisatorische Rahmenbedingungen des Prozessmanagements
- Prozess-Kostenrechnung
- Prozess-Sicherungsmaßnahmen
- Vorgehenskonzept im Prozessmanagement
- Optimierungsansätze für Verwaltungs- und Dienstleistungsprozesse
- Beispiele und Praxisanwendungen



IHR THEMA – DIE ZIELGRUPPEN

- Fach- und Führungskräfte aus allen Bereichen, die Aufgaben im Prozessmanagement wahrnehmen und Organisationsprojekte bearbeiten.
- Projektleiter/-innen, Organisationsberater/-innen, die bereits Projekte im Prozessmanagement bearbeiten oder zukünftig eine solche Aufgabe übernehmen.
- Mitarbeiter/-innen, aus allen Fachbereichen, die als Mitglied eines Prozessmanagement-Teams tätig sind oder zukünftig werden.

IHR ABSCHLUSS – DAS ZERTIFIKAT

Sie erhalten eine Teilnahmebescheinigung.

IHRE SEMINARBEGLEITER – DIE TRAINER

Praxiserfahrene Trainer/-innen aus dem Verwaltungsbereich

IHRE TEILNAHME – DIE MODALITÄTEN

Prozessmanagement

Dauer: 3 Seminarstage / 24 Seminarstunden

Preis für 2023: 1.080 €

Termine	Orte	Seminar-Nr.
20.09.–22.09.2023	Dortmund	1854/6088

ANMELDUNG UND INFORMATIONEN

Fon 06151 8801-132 oder thorsten.raiss@refa.de

Direktbuchung: www.refa-verwaltung.de

Seminar zum/zur REFA-Prozessmanager/-in

Veränderungsmanagement

Um den neuen Anforderungen in Verwaltungen zu entsprechen, sind in der Regel Arbeitsabläufe anzupassen. Häufig kommt es dabei zu schleppenden Einführungen, hohen Widerständen bei den Beteiligten und demnach zu Ergebnissen, die die Erwartungen nicht erfüllen. Führungskräfte und Mitarbeiter, die solche Prozesse begleiten, haben es mit wahren Herausforderungen zu tun. In diesem Seminar werden Ihnen die Hintergründe und Einflussgrößen von Veränderungsprozessen aufgezeigt. Und Sie machen sich vor allem mit wirkungsvollen Werkzeugen zur Begleitung von Veränderungsprozessen vertraut – von der Planung bis zur Umsetzung.



SEMINARZIELE – IHR NUTZEN

- Sie wissen, wie sich Einflussgrößen von Veränderungsprozessen einordnen lassen.
- Sie kennen die Werkzeuge des Veränderungsmanagements und können sie einsetzen.
- Sie sind mit geeigneten Wegen der Beteiligung und Information von Mitarbeitern vertraut.
- Sie können typische menschliche Reaktionen (wie Widerstand) einordnen.
- Sie sind in der Lage, sich mit Phänomenen wie Reaktionsverläufen Beteiligter auseinanderzusetzen und geeignete Maßnahmen zu entwickeln.

IHRE TRAININGSFELDER – DIE SEMINARINHALTE

- Unterschiedliche Entwicklungsphasen in Verwaltungen – wirksame Begleitung
- Systemische Sichtweise als Entscheidungshilfe und Orientierung
- Erfolgreicher Einsatz des Veränderungszyklus als Diagnose und Steuerungsinstrument
- Erkennen von Störungen und deren Abbau
- Reaktionen von Menschen in Veränderungsprozessen und Entwicklung geeigneter Handlungsstrategien
- Beteiligungen und Informationen als wesentliche Einflussgrößen in Change-Prozessen

IHR THEMA – DIE ZIELGRUPPEN

Fach- und Führungskräfte aus den Bereichen Organisation und Personalwesen, die sich mit Veränderungsprozessen befassen

IHR ABSCHLUSS – DAS ZERTIFIKAT

Sie erhalten eine Teilnahmebescheinigung.

IHRE SEMINARBEGLEITER – DIE TRAINER

Praxiserfahrene Trainer/-innen aus dem Verwaltungsbereich

IHRE TEILNAHME – DIE MODALITÄTEN

Veränderungsmanagement

Dauer: 3 Seminartage / 24 Seminarstunden

Preis 2023: 1.080 €

Termine	Orte	Seminar-Nr.
11.10.–13.10.2023	Dortmund	1837/6008

ANMELDUNG UND INFORMATIONEN

Fon 06151 8801-132 oder thorsten.raiss@refa.de

Direktbuchung: www.refa-verwaltung.de

Seminar zum/zur REFA-Prozessmanager/-in E-Government

Das Internet verändert die Gesellschaft auf dem Weg zu einer globalen Informations- und Wissensgesellschaft. Dabei wird auch ein wichtiger Beitrag zum Abbau von Bürokratie und zur Modernisierung der Verwaltung geleistet.

Eine erfolgreiche Einführung von E-Government setzt eine angepasste Aufbau- und Ablauforganisation innerhalb der Verwaltungen voraus. Aufgrund der heute engen Verflechtung von Organisationsfragen mit der IT-Dimension kann E-Government auch als Querschnittsdisziplin definiert werden, die an der Schnittstelle von Informationstechnologie und Organisationsgestaltung arbeitet.

SEMINARZIELE – IHR NUTZEN

- Sie kennen die Grundlagen, Ziele und Möglichkeiten von E-Government.
- Die organisatorischen Rahmenbedingungen eines neuen Verwaltungsproduktionsmodells, das durch Organisationsformen wie Front- und Backoffice und One Stop Government gekennzeichnet sind, sind Ihnen bekannt.
- Sie wissen, welche technischen E-Government-Funktionen es gibt und wie diese in Verwaltungsprozessen genutzt werden können.
- Sie können die besonderen Herausforderungen von E-Government-Projekten einschätzen.
- Die organisatorischen Gestaltungspotentiale durch den Einsatz der elektronischen Identitätsdaten sind Ihnen bekannt.
- Sie können diese Gestaltungspotentiale in Verwaltungsprozessen erkennen und modellieren.

IHRE TRAININGSFELDER – DIE SEMINARINHALTE

- E-Government, Definition und Historie
- E-Government und New Public Management
- EU-Dienstleistungsrichtlinie als Treiber von E-Government
- IT-Gewährleistungsarchitektur für E-Government und der Einsatz in Verwaltungs-Prozessen
- Der neue Personalausweis – Überblick
- Das Zugriffszertifikat auf die elektronischen Identitätsdaten
- Die elektronischen Identitätsdaten in Verwaltungs-Prozessen

IHR THEMA – DIE ZIELGRUPPEN

- Fach- und Führungskräfte aus allen Bereichen, die Aufgaben in der Organisation, im Prozessmanagement und in der IT wahrnehmen und Organisationsprojekte bearbeiten;
- Projektleiter/Organisationsberater, die bereits Projekte im Prozessmanagement bearbeiten oder zukünftig eine solche Aufgabe übernehmen.
- Mitarbeiter aus allen Fachbereichen, die als Mitglied eines Prozessmanagement-Teams tätig sind oder zukünftig werden.



IHR ABSCHLUSS – DAS ZERTIFIKAT

Sie erhalten eine Teilnahmebescheinigung.

IHRE SEMINARBEGLEITER – DIE TRAINER

Praxiserfahrene Trainer/-innen aus dem Verwaltungsbereich

IHRE TEILNAHME – DIE MODALITÄTEN

E-Government

Dauer: 3 Seminarstage / 22 Seminarstunden

Preis 2023: 1.080 €

Termine	Orte	Seminar-Nr.
23.10.–25.10.2023	Online (*)	1856/6098

(*) Das Online-Seminar E-Government führen wir themenbedingt nur als Online-Seminar durch. Ein PC/Notebook mit Internetanschluss sowie Kamera, Lautsprecher und eingebautem Mikrofon reicht dazu völlig aus.

Wir werden das Seminar mit dem bewährten Software-Tool „Zoom“ durchführen. Als besonderer Service wird sich ein Kollege von mir im Vorfeld melden, um eine Einführung zu geben bzw. einen Test/Soundcheck mit Ihnen durchzuführen.

ANMELDUNG UND INFORMATIONEN

Fon 06151 8801-132 oder thorsten.raiss@refa.de

Direktbuchung: www.refa-verwaltung.de

Projektmanagement und Projektcontrolling

Organisationsaufgaben werden häufig in Projekten bearbeitet. Das Risiko Sach-, Kosten- und Terminziele dabei zu verfehlen ist groß. Wissen Sie, wie durch eine systematische Vorgehensweise diese Risiken vermindert und bessere Ergebnisse in kürzerer Zeit erzielt werden können? Die Lösung liegt im Projektmanagement und im Projektcontrolling. Mit dem entsprechenden Know-how machen Sie sich in diesem Seminar vertraut.

SEMINARZIELE – IHR NUTZEN

- Sie kennen die Inhalte des Projektmanagements und dessen Erfolgsfaktoren.
- Sie kennen Methoden zur Problemanalyse und -lösung wie Brainstorming, Morphologisches Schema und SWOT-Analyse.
- Sie können Ziele formulieren, operationalisieren und Zielstrukturen aufbauen.
- Sie können Ihre Projektorganisation in die gegebene Gesamtorganisation einbinden.
- Sie wissen, wie sich Strukturkonzepte sachgerecht auswählen und Methoden zur Darstellung von Projektplänen aufbereiten lassen.
- Sie können Projekte initiieren, organisieren, planen sowie leiten und steuern.
- Sie sind mit den Zielen des Projektcontrollings vertraut und kennen die Methoden zur systematischen Steuerung und Analyse.



IHRE TRAININGSFELDER – DIE SEMINARINHALTE

- Methoden zur Problemanalyse und -lösung
- Zielbildungsprozess
- Grundlagen des Projektmanagements
- Projektorganisation
- Kriterien und Varianten der Institutionalisierung
- Vorgehensweise für Projekte (Standardphasenmodell)
- Projektcontrolling (Ziele, Aufgaben, Organisation, Methoden und Instrumente)
- Abweichungsanalyse und Steuerungsmaßnahmen sowie Berichtswesen

IHR THEMA – DIE ZIELGRUPPEN

- Fach- und Führungskräfte aus allen Fachbereichen, die als Projektverantwortliche Aufgaben des Projektmanagements und des Projektcontrollings wahrnehmen
- Projektleiter/-innen, Organisationsberater/-innen, die bereits Projekte bearbeiten oder eine solche Aufgabe übernehmen
- Mitarbeiter/-innen aus allen Fachbereichen, die als Mitglied eines Projektteams tätig sind oder werden sollen

IHR ABSCHLUSS – DAS ZERTIFIKAT

Sie erhalten eine Teilnahmebescheinigung.

IHRE SEMINARBEGLEITER – DIE TRAINER

Praxiserfahrene Trainer/-innen aus dem Verwaltungsbereich

IHRE TEILNAHME – DIE MODALITÄTEN

Projektmanagement und Projektcontrolling

Dauer: 3 Seminartage / 24 Seminarstunden

Preis 2023: 1.080 €

Termine	Orte	Seminar-Nr.
13.11.–15.11.2023	Dortmund	1834/6089

ANMELDUNG UND INFORMATIONEN

Fon 06151 8801-132 oder thorsten.raiss@refa.de

Direktbuchung: www.refa-verwaltung.de

Seminar zum/zur REFA-Prozessmanager/-in

Prozesse managen

Nach dem erfolgreichen Abschluss von Prozessmanagement-Projekten gilt es, auch im Alltagsgeschäft eine kontinuierliche Veränderungskultur einzuführen. Arbeits- und Geschäftsprozesse unterliegen aus unterschiedlichen Gründen der ständigen Überwachung und Veränderungsnotwendigkeit.

Dieser neue Denkansatz soll in einem zweitägigen Workshop vertieft werden – Handlungsoptionen werden gemeinsam erarbeitet.

WORKSHOPZIELE – IHR NUTZEN

- Sie geben sich nicht zufrieden mit der erfolgreichen Arbeit in einem Prozessmanagement-Projekt, sondern implementieren geeignete Instrumente zur kontinuierlichen Überprüfung und Verbesserung von Arbeits- und Geschäftsprozessen im beruflichen Alltag.
- Sie sind mit den Anforderungen an ein KVP-Team vertraut.
- Sie haben beispielhaft Prozesskennzahlen zur Messung von Qualitäten, Kosten und Zeiten gebildet.
- Sie kennen die Grundbegriffe des Vereinbarungsmanagements und ihren Nutzen in einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess.

IHRE TRAININGSFELDER – DIE SEMINARINHALTE

- Optimierungsansätze für Verwaltungs- und Dienstleistungsprozesse, auch aus dem IT-Bereich.
- Aufbau eines KVP-Teams und dessen Aufgaben.
- Festlegung und Ermittlung von Prozesskennzahlen.
- Beispiele und Praxisanwendungen an einem konkreten Fallbeispiel
- Abschlussprüfung zur Ausbildung



IHR THEMA – DIE ZIELGRUPPEN

- Fach- und Führungskräfte aus allen Bereichen, die Aufgaben im Prozessmanagement wahrnehmen und Organisationsprojekte bearbeiten;
- Projektleiter/-innen / Organisationsberater/-innen, die bereits Projekte im Prozessmanagement bearbeiten oder zukünftig eine solche Aufgabe übernehmen

IHR ABSCHLUSS – DAS ZERTIFIKAT

Sie erhalten eine Teilnahmebescheinigung. Nach erfolgreicher Abschlussprüfung erhalten Sie die Urkunde zum/zur **REFA-Prozessmanager/-in in der Verwaltung**.

IHRE SEMINARBEGLEITER – DIE TRAINER

Praxiserfahrene Trainer/-innen aus dem Verwaltungsbereich

IHRE TEILNAHME – DIE MODALITÄTEN

Prozesse managen

Dauer: 2 Seminarstage / 16 Seminarstunden

Preis 2023: 980 €

Termine	Orte	Seminar-Nr.
16.11.–17.11.2023	Dortmund	1858/6090

ANMELDUNG UND INFORMATIONEN

Fon 06151 8801-132 oder thorsten.raiss@refa.de

Direktbuchung: www.refa-verwaltung.de

Herausgeber:

REFA AG
ein Unternehmen der REFA® Group
Emil-Figge-Straße 43
44227 Dortmund

Die REFA Group hat ein prozessorientiertes QM-System. Im Sinne dieses Systems ist für die REFA Group „Qualität in der Weiterbildung“ ein permanenter Anspruch.

www.refa-verwaltung.de

© REFA AG 06/2023

Das Know-how.
Seit über 90 Jahren.