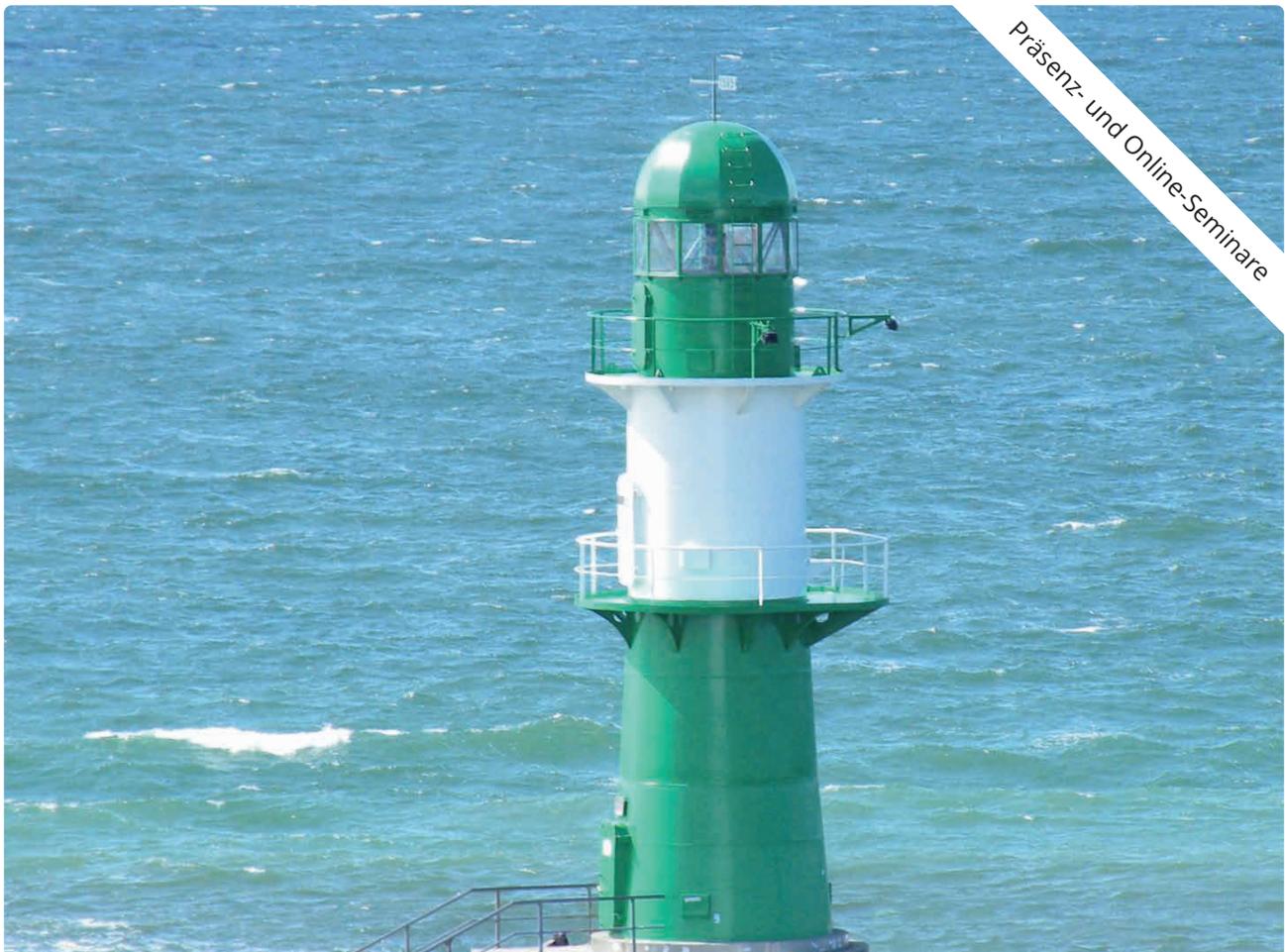


Das Know-how.

REFEA

## REFA-Organisator/-in

Die Basiskompetenz im Organisationsmanagement.



Präsenz- und Online-Seminare

# REFA-Organisator/-in

Die Basiskompetenz im Organisationsmanagement.

Verwaltungsabläufe effizient organisieren und sich auf einen optimalen Personalbedarf einrichten sind zwei wesentliche Herausforderungen an die Organisation. Aufgaben, Strukturen und Prozesse sind zu überprüfen, aber auch Bearbeitungszeiten sowie Arbeitsmengen zu ermitteln und zu bewerten. Befassen Sie sich mit Organisationsuntersuchungen oder müssen solche in Zukunft durchführen? Eignen Sie sich mit dieser Ausbildung das erforderliche Know-how in Methoden an und qualifizieren Sie sich zum/zur REFA-Organisator/-in.

## IHR THEMA – DIE ZIELGRUPPEN

Fach- und Führungskräfte in öffentlichen oder privaten Verwaltungsbereichen, die sich professionell mit Organisation, Methodeneinsatz und Vorgehensweisen beschäftigen.

## IHR NUTZEN – DIE KOMPETENZ

- Sie kennen die REFA-Methoden für Analyse, Gestaltung und Optimierung von Arbeitsaufgaben und Geschäftsprozessen und können sie anwenden.
- Sie wissen, wie sich Arbeitszeit- und Mengendaten erheben, bewerten lassen und können den erforderlichen Personalbedarf ermitteln.
- Als Projektmitarbeiter oder -leiter können Sie die Organisationsarbeit planen und gestalten sowie die Ergebnisse daraus präsentieren.

## IHR WEG – DIE ETAPPEN

Die REFA-Organisatoren-Ausbildung zum/zur **REFA-Organisator/-in** besteht aus drei Seminaren. Nach einer Abschlussprüfung haben Sie die begehrte Urkunde in der Tasche.

## AUSBILDUNG REFA-ORGANISATOR/-IN

Etappen	Bausteine	Tage	Seite
Bescheinigung	Analyse und Gestaltung von Aufgaben und Prozessen	5	3
Bescheinigung	Daten-/Personalbedarfsermittlung und Bewertungsverfahren	5	4
Bescheinigung	Fallstudie „Methodenanwendung bei Organisationsaufgaben“ – Prüfung	3	5
=	<b>Urkunde REFA-Organisator/-in</b>		

Die drei Seminare sind inhaltlich aufeinander abgestimmt. Es empfiehlt sich demnach, die Seminarreihenfolge wie in der Abbildung einzuhalten.

Die beiden erstgenannten Seminare können Sie auch einzeln besuchen, wenn Sie an der Erlangung der Urkunde nicht interessiert sind.

# Basisseminar zum/zur REFA-Organisator/-in

## Analyse und Gestaltung von Aufgaben und Prozessen

Aufgaben und Prozesse stehen in der Verwaltung im Zentrum der Organisationsarbeit. Die grundlegenden Kenngrößen heißen Zeitdaten, Kosten und Qualität sowie Personalbedarf. Holen Sie sich in diesem Seminar das Know-how, um diese entscheidenden Parameter mit praxis-erprobten Methoden und Instrumenten punktgenau zu analysieren und auch zu gestalten.

### SEMINARZIELE – IHR NUTZEN

- Sie können Aufgaben gliedern, Aufgabenverteilungen und Funktionen analysieren sowie Stellenbeschreibungen dokumentieren.
- Sie wissen, wie Sie Aufgaben, Prozesse und Prioritäten erheben sowie Bearbeitungs- und Durchlaufzeiten berechnen.
- Sie kennen die Methoden zur Darstellung, Analyse und Optimierung von Geschäftsprozessen.
- Sie können das Qualitätsmerkmal „Fehlerrisiko“ von Prozessen analysieren.

### IHRE TRAININGSFELDER – DIE SEMINARINHALTE

- Grundlagen der methodischen Organisationsarbeit
- Aufgabengliederung, Aufgabenverteilung und Funktionsanalyse
- Interviewtechnik
- ABC-Analyse
- Stellenbeschreibung
- Ablaufstrukturen und Prozessdarstellungen
- Berechnung von Bearbeitungs- und Durchlaufzeiten
- FMEA (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

#### Analyse und Gestaltung von Aufgaben und Prozessen

Dauer: 5 Tage / 40 Stunden (Online: 33 Stunden)

Preis für 2023: 1.480 €

Termine	Orte	Seminar-Nr.
27.03.–31.03.2023	Online (*)	1821/4855
12.06.–16.06.2023	Berlin	1821/4856
28.08.–01.09.2023	Darmstadt	1821/4857
25.09.–29.09.2023	Online (*)	1821/4858
13.11.–17.11.2023	Dortmund	1821/4859
22.01.–26.01.2024	Online (*)	1821/5811
04.03.–08.03.2024	Dortmund	1821/5812
03.06.–07.06.2024	Berlin	1821/5813
02.09.–06.09.2024	Darmstadt	1821/5814
07.10.–11.10.2024	Online (*)	1821/5815
18.11.–22.11.2024	Dortmund	1821/5816

(\*) Nähere Informationen entnehmen Sie bitte der Seite 6

### ANMELDUNG UND INFORMATIONEN

Fon 06151 8801-132 oder [thorsten.raiss@refa.de](mailto:thorsten.raiss@refa.de)

Direktbuchung: [www.refa-verwaltung.de](http://www.refa-verwaltung.de)

# Basisseminar zum/zur REFA-Organisator/-in

## Daten-/Personalbedarfsermittlung und Bewertungsverfahren

Im Verwaltungs- und Dienstleistungsbereich dominieren die Personalkosten. Für die Ermittlung des effektiven Personalbedarfs ist die Erhebung von Zeit- und Mengendaten erforderlich. Zur quantitativen und qualitativen Bewertung von organisatorischen Alternativen benötigt man zudem Methoden der Investitionsrechnung sowie der Nutzwertanalyse. Machen Sie sich in diesem Seminar mit dem Ganzen vertraut.



### SEMINARZIELE – IHR NUTZEN

- Sie kennen die Methoden zur Ermittlung von Zeit- und Mengendaten und wissen, wie die Methoden anzuwenden sind.
- Sie wissen, wie sich aus Mengen- und Zeitdaten der quantitative Personalbedarf (analytische Personalbedarfsermittlung) ableiten lässt.
- Sie können Kosten in Prozessen berechnen und organisatorische Alternativen bewerten.

### IHRE TRAININGSFELDER – DIE SEMINARINHALTE

- Grundlagen der Datenermittlung
- Multimomentaufnahme
- Zeitaufnahme
- Selbstaufschreibung
- Analytisches Schätzverfahren
- Arbeitsmengenerhebung
- Analytische Personalbedarfsermittlung
- Quantitative Bewertungsverfahren (Wirtschaftlichkeit, Kostenvergleich, Rentabilität, Risiko)
- Nutzwertanalyse

### IHR EINSTIEG – UNSERE EMPFEHLUNG

Um von diesem Seminar umfassend zu profitieren, empfehlen wir, vorher an dem Basisseminar „Analyse und Gestaltung von Aufgaben und Prozessen“ teilzunehmen.

### IHR ABSCHLUSS – DAS ZERTIFIKAT

Sie erhalten eine Teilnahmebescheinigung.

### IHRE SEMINARBEGLEITER – DIE TRAINER

Praxiserfahrene Trainer/-innen aus dem Verwaltungsbereich

### IHRE TEILNAHME – DIE MODALITÄTEN

#### Daten-/Personalbedarfsermittlung und Bewertungsverfahren

Dauer: 5 Tage / 40 Stunden (Online: 33 Stunden)

Preis für 2023: 1.480 €

Termine	Orte	Seminar-Nr.
17.04.–21.04.2023	Online (*)	1822/4861
26.06.–30.06.2023	Berlin	1822/4862
11.09.–15.09.2023	Darmstadt	1822/4863
09.10.–13.10.2023	Online (*)	1822/4864
27.11.–01.12.2023	Dortmund	1822/4865
05.02.–09.02.2024	Online (*)	1822/5817
18.03.–22.03.2024	Dortmund	1822/5818
17.06.–21.06.2024	Berlin	1822/5819
16.09.–20.09.2024	Darmstadt	1822/5820
21.10.–25.10.2024	Online (*)	1822/5821
02.12.–06.12.2024	Dortmund	1822/5822

(\*) Nähere Informationen entnehmen Sie bitte der Seite 6

### ANMELDUNG UND INFORMATIONEN

Fon 06151 8801-132 oder [thorsten.raiss@refa.de](mailto:thorsten.raiss@refa.de)

Direktbuchung: [www.refa-verwaltung.de](http://www.refa-verwaltung.de)

## Fallstudie

# „Methodenanwendung bei Organisationsaufgaben“

Bei dieser komplexen Fallstudie einer Organisationsuntersuchung wird das vermittelte Wissen aus den beiden vorangegangenen Basisseminaren angewendet. Dabei wird der Zusammenhang der verschiedenen Organisationsmethoden verdeutlicht. Die Fallstudie wird in Gruppen bearbeitet und präsentiert.

### SEMINARZIELE – IHR NUTZEN

- Sie können mit Schwerpunkten in Organisations- und Rationalisierungsaufgaben umgehen.
- Sie erkennen Wirkungszusammenhänge und Rahmenbedingungen.
- Sie wissen, wie sich geeignete Methoden anwenden und gezielt umsetzen lassen.
- Sie können in einer Arbeitsgruppe gemeinsame Ergebnisse erzielen und diese vorstellen.

### IHRE TRAININGSFELDER – DIE SEMINARINHALTE

Gegenstand: Planspielrunden in Projektgruppen

- Problemanalyse und Projektauftrag
- Befragung der Mitarbeiter
- Multimomentaufnahme
- Selbstaufschreibung
- Platzkosten- und Personalbedarfsrechnung
- Schwachstellenanalyse
- Erarbeiten und Bewerten von Soll-Konzepten
- Berichterstellung und Präsentation der Ergebnisse

Abschlussprüfung zur Ausbildung  
(im Seminar integriert / Teilnahme ist freiwillig)

### IHR EINSTIEG – UNSERE EMPFEHLUNG

Um von diesem Seminar umfassend zu profitieren, empfehlen wir, vorher an den Basisseminaren „Analyse und Gestaltung von Aufgaben und Prozessen“ sowie „Daten-/ Personalbedarfsermittlung und Bewertungsverfahren“ teilzunehmen – dies ist auch Voraussetzung, um die Abschlussprüfung der Ausbildung zu absolvieren.

### IHR ABSCHLUSS – DAS ZERTIFIKAT

Sie erhalten eine Teilnahmebescheinigung.  
Nach erfolgreicher Abschlussprüfung erhalten Sie die Urkunde „REFA-Organisator/-in“.



### IHRE SEMINARBEGLEITER – DIE TRAINER

Praxiserfahrene Trainer/-innen aus dem Verwaltungsbereich

### IHRE TEILNAHME – DIE MODALITÄTEN

#### Fallstudie „Methodenanwendung bei Organisationsaufgaben“

Dauer: 3 Tage / 24 Stunden (Online: 20 Stunden)

Preis für 2023: 960 €

Termine	Orte	Seminar-Nr.
03.05.–05.05.2023	Online (*)	1823/4867
10.07.–12.07.2023	Berlin	1823/4868
20.09.–22.09.2023	Darmstadt	1823/4869
18.10.–20.10.2023	Online (*)	1823/4870
11.12.–13.12.2023	Dortmund	1823/4871
19.02.–21.02.2024	Online (*)	1823/5823
08.04.–10.04.2024	Dortmund	1823/5824
01.07.–03.07.2024	Berlin	1823/5825
30.09.–02.10.2024	Darmstadt	1823/5826
04.11.–06.11.2024	Online (*)	1823/5827
16.12.–18.12.2024	Dortmund	1823/5828

(\*) Nähere Informationen entnehmen Sie bitte der Seite 6

### ANMELDUNG UND INFORMATIONEN

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

Direktbuchung: [www.refa-verwaltung.de](http://www.refa-verwaltung.de)

# REFA-Online-Seminare für den Verwaltungsbereich

Wer sich neues Fachwissen aneignen möchte, um sich für den nächsten Karriereschritt zu qualifizieren, kann dies jetzt auch bequem von zu Hause oder dem Büro aus tun. Unsere REFA-Online-Seminare für den Verwaltungsbereich vermitteln aktuelles Wissen per Live-Videokonferenz und sind ein ideales Format, um den neuen Herausforderungen des Arbeitsalltags mit Methode zu begegnen.

Ohne großen technischen Aufwand lässt sich die Teilnahme an unseren Online-Seminaren in den Arbeitsalltag integrieren. Reise- und Übernachtungskosten entfallen und auch die Zeitersparnis ist ein großer Gewinn. Die Online-Seminare werden von unseren erfahrenen Trainern professionell vorbereitet und stehen in ihrer Interaktivität und Effektivität einem Präsenzseminar in nichts nach.

## Technische Voraussetzungen

Über ein Videokonferenzsystem (in der Regel „Zoom“) sind Trainer/-in und Teilnehmer/-innen miteinander verbunden, können sich austauschen und an Gruppenarbeiten teilnehmen – so wie in einem herkömmlichen Seminarraum auch.

Sie benötigen dazu keine aufwändige Technik. Ein PC oder Notebook mit Internetanschluss sowie Kamera, Lautsprecher und eingebautem Mikrofon (oder Headset) reichen dazu völlig aus. Sollte Ihr Gerät nicht über ein Mikrofon verfügen, können Sie sich alternativ auch über das normale Telefon einwählen.

## Und das erwartet Sie, wenn Sie an unseren Online-Seminaren teilnehmen:

- Technik- und Soundcheck vor dem Start des Online-Seminars für einen reibungslosen Ablauf
- Bereitstellung der Seminarunterlagen im Vorfeld in ausgedruckter Form
- Interaktive Techniken wie auch beim Präsenzseminar
- Qualifizierte Teilnahmebestätigung zum Nachweis der beruflichen Fortbildung

Entsprechende Seminartermine finden Sie auf den einzelnen Seminarseiten.

Weitergehende Informationen können auch unserer Seite [refa.de/verwaltung-online-ausbildungen](http://refa.de/verwaltung-online-ausbildungen) entnommen werden.



## IHR REFA-ANSPRECHPARTNER



**Thorsten Reiß**  
Fon 06151 8801-132  
[thorsten.raiss@refa.de](mailto:thorsten.raiss@refa.de)

# Das Vorgehensmodell von REFA

Leitfaden für Organisationsmanagement und REFA-Organisatorenausbildung

REFA arbeitet seit Jahrzehnten mit einem Phasenmodell für das Organisationsmanagement. Diese ständig mit der öffentlichen Verwaltung sowie der Privatwirtschaft weiterentwickelte Vorgehensgrundlage dient als roter Faden für das Angehen der verschiedensten organisatorischen Problemstellungen.

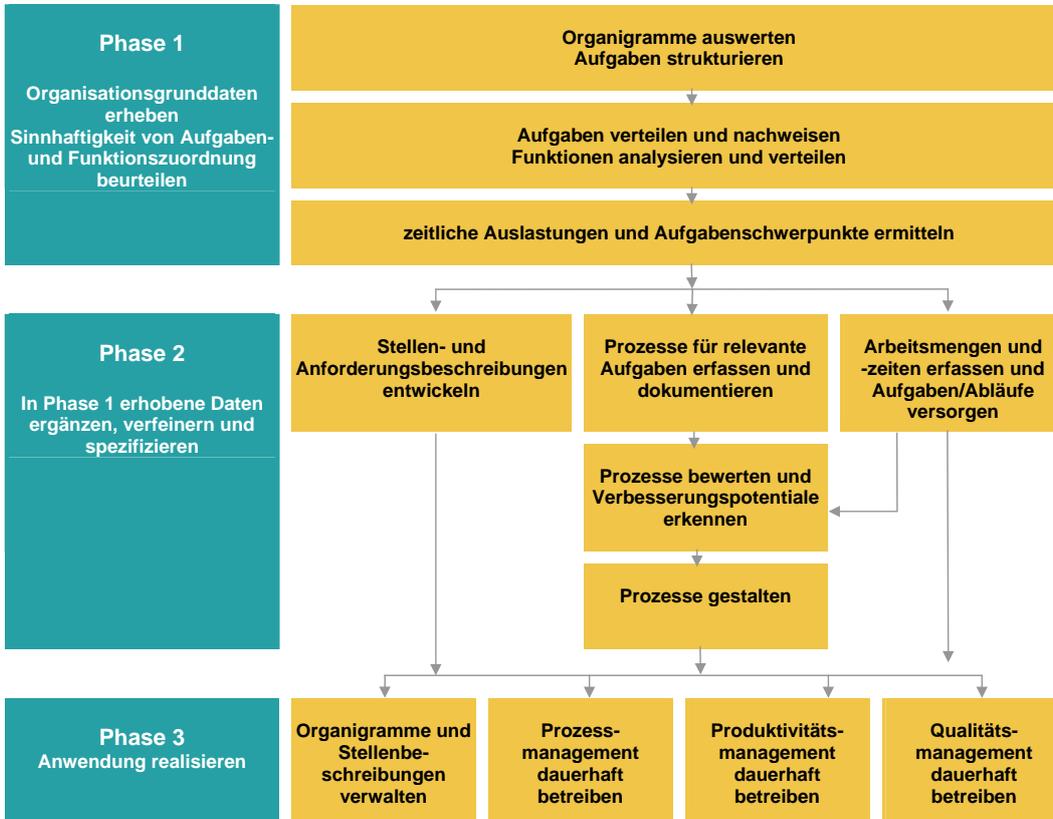
## IHR NUTZEN 1 – REFA-WEITERBILDUNG BERUHT AUF DIESEM MODELL

In sämtlichen Seminaren der REFA-Organisatorenausbildung dient dieses Vorgehensmodell als verbindliche Leitschnur für die Vermittlung von Methoden und Know-how schlechthin.

## IHR NUTZEN 2 – REFA-BERATUNG BAUT AUCH AUF DIESEM MODELL AUF

Die Beherrschung des Modells ist auch seitens der REFA-Berater gewährleistet. Eine Zusammenarbeit auf dieser Basis sichert Ihnen für Ihren Zuständigkeitsbereich ein effizientes und erfolgreiches Organisationsmanagement.

## DAS REFA PHASENMODELL IM ÜBERBLICK



# Ihre Seminarstandorte

Zentral gelegen – gut mit öffentlichen und privaten Verkehrsmitteln erreichbar.

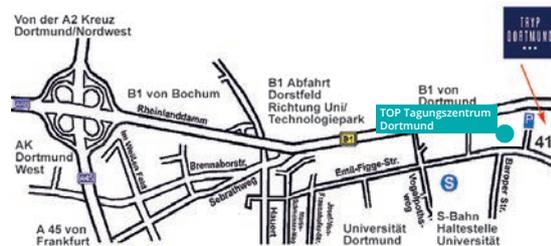
## TOP TAGUNGSZENTRUM DARMSTADT

Wittichstraße 2, 64295 Darmstadt



## TOP TAGUNGSZENTRUM DORTMUND

Emil-Figge-Straße 43, 44227 Dortmund



## STANDORT BERLIN

Derag Hotel Weißensee, Parkstraße 87, 13086 Berlin



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.

© REFA AG 02/2023

[www.refa-verwaltung.de](http://www.refa-verwaltung.de)

Das Know-how.  
Seit über 90 Jahren.