
Veranstalter

Justizakademie des Landes Nordrhein-Westfalen
August-Schmidt-Ring 20
45665 Recklinghausen
www.jak.nrw.de

Richterin am Amtsgericht Kristina Henningsen
Telefon: 02361 481-231
kristina.henningsen@jak.nrw.de

Justizbeschäftigte Karola Wilken
Telefon: 02361 481-203
karola.wilken@jak.nrw.de

Tagungsleitung
N. N.



Tagungsort

Deutsche Richterakademie
Berliner Allee 7, 54295 Trier
Telefon: 0651 9361-0
Telefax: 0651 9361 300210
Trier@deutsche-richterakademie.de
www.deutsche-richterakademie.de

Justizakademie des Landes Nordrhein-Westfalen



Program m

Führungskräfte in der Justiz - Qualitäts- und Prozessmanagement

05.09. – 10.09.2021
in Trier



Stand: 10.08.2021

Inhalt der Veranstaltung:

1. Einführung in das Qualitätsmanagement

- Qualität/Qualitätsmanagement
- Wer entscheidet über ‚Qualität‘
- Der Kundenbegriff und Ausrichtung an den Kundenbedürfnissen und -anforderungen
- Die Rolle der interessierten Parteien und des Kontext
- Der Nutzen eines QM-Systems

In diesem Teil behandelbare Reflexionsfragen:

- *Eigener Anspruch an Qualität und die Anforderungen Dritter*
- *Stand der Arbeitsbelastung und qualitätsorientierte Arbeitsprozesse*

2. Grundlagen und Grundprinzipien des Qualitätsmanagement

- Aufbau der ISO-9000-Familie
- Ziele der ISO-9000-Familie
- Integrierte Managementsysteme – die „high level structure“ hilft
- Die Organisation muss ...
- Bedeutung der Politik und der Ziele
- Verantwortung der obersten Leitung
- Von der Aufbauorganisation zur Ablauforganisation → Prozessorientierung
- Die Risiken berücksichtigend die Chancen ergreifen → risikobasierender Ansatz
- Deming Kreislauf
- Internes Audit und die Bewertung des Qualitätsmanagementsystems
- Management-Review und KVP

Exkurs: Qualität in Zeiten wie diesen ...

- Arbeitsform Homeoffice

- Digitalisierungsschub
- Cyber-Crime

... führt zu neuen Anforderungen:

- Information und Kommunikation, aber bitte sicher → Informationssicherheit
- Kompetenz, Wissen und Bewusstsein
- Dokumentation des Managementsystems

In diesem Teil behandelbare Reflexionsfragen:

- Wie hat sich mein Gericht / meine Behörde in „Corona-Zeiten“ verändert? Welche Herausforderungen an Qualität ergaben sich?
- Vom Leitbild zum Vorbild und zurück, was unterscheidet Wünsche von Zielen?
- Gruppenübung: Entwicklung von Zielen
- Steuerungssysteme, Operationalisierung von Zielen

3. Prozessmanagement

- Grundlagen des Prozessmanagements
- Der Prozess und was bitte ist ein Projekt?
- „dann bin ich eben agil – da bin ich flexibel“
- Was benötigt ein Prozess?
- Ersetzt Kompetenz die Vorgaben?
- Abgrenzung und Identifikation von Prozessen und Prozessübergängen
- Ziele des Prozessmanagements
- Die verschiedenen Prozessarten
- Prozesssteuerung: Ziele, Messgrößen und Kennzahlen
- Erstellung einer Prozesslandschaft (Prozesslandkarte, Prozessmodell der Organisation)

Exkurs: Qualität in Zeiten wie diesen ...

... hat unsere Prozessabläufe verändert und zu neuen Anforderungen geführt

In diesem Teil behandelbare Reflexionsfragen:

- Wie hat sich mein Gericht / meine Behörde in „Corona-Zeiten“ verändert? Welche Herausforderungen an Prozessabläufe ergaben sich?
- Was muss Führung in der Aufbau- und Ablauforganisation bewirken können etc.?
- Bearbeitung einer Störung / Optimierung der Ablauforganisation
- Gruppenübung: Konzeption eines Prozesses

4. Einbindung der Mitarbeiter – fordern, fördern und ...

- Kompetenzmodell: Das Brauchen, Können, Wollen und Dürfen
- Motivation und Qualitätsmanagement
- Motivationstheorien
- Führen über Ziele
- Beurteilung und Bewertung

In diesem Teil behandelbare Reflexionsfragen:

- Auswirkungen des Qualitätsmanagements auf die Personalführung
- Kompetenzen (Fähigkeiten, Fertigkeiten und Qualifikationen) von Mitarbeitern
- Funktionsbeschreibungen: Rechte und Pflichten
- Verhältnis von Zufriedenheit und Leistung, Motivierung und Demotivierung

Sonntag, 5. September 2021

Anreise ab 15.00

19.00

Begrüßung durch die Akademieleitung und gemeinsames Abendessen

Montag, 6. September 2021

09.00 - 12.00

"Einführung in das Qualitätsmanagement"

12.00 Mittagessen

14.00 - 18.00 Fortsetzung

18.00 Abendessen

Dienstag, 7. September 2021

09.00 - 12.00

"Grundlagen und Grundprinzipien des Qualitätsmanagements"

12.00 Mittagessen

14.00 - 18.00 Fortsetzung und Exkurs

18.00 Abendessen

20.30 - 22.00 (optional)

"Einblicke in die Norm ISO 9001:2015":

... manchmal erschließt sich die wahre Schönheit erst bei der Analyse.

oder

... da waren sie wieder die bekannten Herausforderungen in der Interpretation der Anforderungen.

Mittwoch, 8. September 2021

09.00 - 12.00

"Prozessmanagement"

12.00 Mittagessen

*nachmittags Rahmenprogramm
der Deutschen Richterakademie
- soweit es angeboten wird -*

19.00 Abendessen

Donnerstag, 9. September 2021

09.00 - 12.00

"Prozessmanagement"

12.00 Mittagessen

14.00 - 18.00 Fortsetzung und Exkurs

18.00 Abendessen

Freitag, 10. September 2021

09.00 - 12.00

"Einbindung der Mitarbeiter – Fordern, fördern und ..."

12.00 Mittagessen

Abreise nach dem Mittagessen