



Volkshochschule Bludenz

Qualitätsentwicklung 2005

Kundenorientierter Kernprozess "Kursangebote entwickeln und durchführen"

Workshop

Montag, 21. November 2005, 15 - 19 Uhr

Dokumentation:

Prof. Mag. MAS MSc (Quality Management)
Kirchplatz 5/3, A 6820 Frastanz

Tel +43- (0)5522- 538 16, Fax 538 17

Mobil +43- (0)664- 3512380

Mail office@qmv.at



Gerhard Vonach
QUALITÄT • ENTWICKLUNG
ORGANISATION • MANAGEMENT



Inhaltsverzeichnis

I. Informationen zum Prozess

Basis:	Das Excellence-Modell der EFQM	3
	Regelkreise Qualität	5
TeilnehmerInnen		6
Moderator		6
Tagesordnung		6
Entwicklung der Q-Standards: Vorgangsweise		7
Unterstützende Unterlagen		8
	EFQM-Kriterium 5.a: Kundenorientierte Prozesse	

II. Ergebnisse des Workshops

Standortbestimmung		12
Kundenorientierter Kernprozess:		14
„Kursangebote entwickeln und durchführen“ (ReferentInnen)		
(Aktivitäten der VHS Bludenz, EFQM-Kriterium 5.a)		
Welche Leistungen erwarten unsere ReferentInnen von uns?		15
Welche Leistungen erwarten wir von unseren ReferentInnen?		16
Mögliche Konsequenzen		17
Strategierelevant		
Organisatorisch		
Zusätzliche im Workshop geborene Ideen		

III. Anregungen zur Weiterarbeit

von Gerhard Vonach

Kurzfristig:	Q-Leitfaden für ReferentInnen	18
	Checkliste fürs Büro	18
	Maßnahmen aus der Befragung 2005	19
Mittelfristig:	Erwartungen der Kundengruppen	19
	Leitideen der VHS Bludenz	20
	Heben der Schätze aus dem Qualitätsbeleg 2004	20

IV. Anhang: Dokumentation

Erhebung der Referentenzufriedenheit 2005		21
	(Ergebnisse der VHS Bludenz, EFQM-Kriterium 7.a)	