

PEP „Office Management“ Training für Mitarbeiter 270 UE

Die Ausgangssituation

Mitarbeiter und Teams haben täglich eine Vielzahl von Informationen zu verarbeiten und zu verwalten. Da neben Kernaufgaben auch immer mehr Projekte abgewickelt werden wollen, bleibt meist zu wenig Zeit um allgemeingültige Prozess- und Qualitätsstandards zu entwickeln. Das Erarbeiten und Umsetzen dieser Teamverbindlichkeiten ist allerdings eine wichtige Voraussetzung für Produktivität und Effizienz im Team.

Mit der PEP-Maßnahme „Office Management für Mitarbeiter“ lernen die Teilnehmer nicht nur effektive Arbeits- und Planungsmethoden, Verhaltens- und Strukturierungshilfen, um die individuelle Office Performance dauerhaft zu stärken. Die Maßnahme zielt vor allem auf das gemeinsame Erarbeiten und Implementieren von nachhaltigen Qualitäts- und Prozessstandards in Team und Abteilung.

Die Methode

Die jeweiligen Lerninhalte werden theoretisch vorgestellt, gemeinsam erarbeitet und anschließend im Einzelcoaching individuell verstärkt. Zwischen den Modulen vereinbaren Trainer und Teilnehmer eine Vertiefungsphase, die der schrittweisen Umsetzung der anstehenden Themen dient. Dies geschieht in Einzel- und Kleingruppenarbeit. Während dieser Trainingsphase werden die Teilnehmer parallel zur Umsetzung virtuell begleitet. Insgesamt sind folgende Lernformen vorgesehen:

- Bestandsaufnahme und Selbstlernstudium
- Präsenztraining in der Gruppe mit Trainer und Coaching am Arbeitsplatz
- Einzelarbeit und Gruppenarbeit
- virtuelle Begleitung mit Trainer
- Lernstandkontrollen

Die Inhalte

In den jeweiligen Lernphasen werden folgende Inhalte vermittelt:

- Arbeitsmethodik
- Dokumentenmanagement
- Zeit- und Kapazitätsmanagement
- Informationsmanagement
- Prozess- und Projektmanagement

Die Ergebnisse

- Struktur und Transparenz am eigenen Arbeitsplatz
- weniger Zeitverschwendung durch ineffektive Suchzeiten
- realistische Prioritätensetzung in der Tages- und Wochenplanung
- Optimierung der persönlichen und der Kapazitätenplanung im Team
- effektiver Einsatz von MS Outlook, Lotus Notes oder GroupWise
- gemeinsame E-Mail-Netiquette zur Optimierung der Kommunikation nach innen und nach außen
- intelligenten Lösungen für Urlaubs- und Stellvertretung
- Erstellung und Umsetzung eines elektronischen Ablagekonzeptes für das Team
- definieren aller Effizienzkiller im Team und Erarbeitung von Lösungsvorschlägen im Sinne eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses
- erfassen aller Routinen und Kernaufgaben mit Verantwortlichkeiten und definieren einzelner Prozessstandards
- erstellen einer Best Practice zur Reduktion von Arbeitsunterbrechungen und Störungen im Team

Der Trainingsverlauf

Die Gesamtmaßnahme umfasst 270 UE (45 Minuten), die sich aufteilen in Selbststudium, Präsenzphasen der Trainer vor Ort mit Coaching, Selbstlernphasen (virtuell und vor Ort teilweise in Lerngruppen) und vier Lernstandskontrollen.

Der Trainer ist insgesamt an 10,5 Tagen vor Ort. Die restlichen Unterrichtseinheiten finden in Einzel- und Gruppenarbeit – teilweise in Form von Online-Begleitung statt.

1. Bestandsaufnahme und individuelle Vorbereitung

Vor Trainingsbeginn ermitteln wir mit dem Office Performance Index (OPX) virtuell Effizienzkiller wie Suchzeiten, Doppelarbeiten, Defizite in der Besprechungskultur und dem Arbeitsverhalten/Arbeitsumfeld. Diese Erhebung zeigt bereits erste Optimierungspotenziale auf, die wir im Präsenztraining in anonymisierter Form präsentieren. Im Einzelcoaching wertet der Dozent dann mit jedem Teilnehmer seinen individuellen OPX aus und kann so punktgenau coachen. Die individuelle Vorbereitung auf das Training sieht die Lektüre von Fachliteratur vor.

2. Arbeitsmethodik

Die eigene Organisation der Teilnehmer wird verbessert, um stressfreies Arbeiten unter

Ausnutzung der persönlichen Ressourcen zu ermöglichen. Die Teilnehmer haben bereits am ersten Tag Erfolgserlebnisse, da sie mehr Übersicht über ihren Arbeitsbereich und ihre laufenden Aufgaben bekommen. Die Umsetzung des Sofort-Prinzips hilft, Verantwortung zu übernehmen, entscheidungsfreudiger zu werden und Vorgänge zu beschleunigen. Mit der Erarbeitung einer einheitlichen, transparenten Ablagestruktur werden insbesondere Doppelablagen eliminiert.

2.1. Inhalte:

- Vorstellung der Arbeitsmittel für den idealtypischen Arbeitsplatz
- Arbeiten nach dem Sofort-Prinzip
- Erfassung von Rückständen
- Überprüfung des Ablagesystems auf Struktur und Verständlichkeit
- Erfassen von Doppelarbeiten
- Synchronisation der persönlichen Ablagestrukturen in Papier und EDV

3. Dokumentenmanagement

Das Team bzw. die Mitarbeiter erarbeitet ein gemeinsames ganzheitliches Ablage- und Archivierungskonzept. Alle vorhandenen Ablageplattformen, wie ERP, DMS, Datenbanken, Papier-Archive und persönliche Ablagen (Vorarbeit dazu vorherigen Modul) werden erfasst. Anschließend wird analog zu den Kernaufgaben und in Abstimmung mit den jeweiligen Systemanforderungen die persönliche Daten- und Informationsstruktur auf das neue Konzept umgestellt. In einem weiteren Schritt folgt dann die Implementierung im Team.

3.1. Inhalte:

- Erfassen aller relevanten Ablagesysteme und Plattformen
- Erstellen eines ganzheitlichen Ablagekonzeptes
- Synchronisation der neuen Oberbegriffe mit der Groupware und dem Papier
- Implementieren der neuen Struktur auf dem gemeinsamen Laufwerk
- Festlegen von Verbindlichkeiten für das Einstellen und Aktualisieren von Daten
- Arbeiten mit Verknüpfungen und forcieren von Pull- statt Push-Informationen

4. Zeit- und Kapazitätsmanagement

Die persönliche Tagesplanung wird verbessert, um den Tag effizienter und stressfreier zu gestalten. Mehr Struktur und Verbindlichkeit in der Zusammenarbeit beeinflussen die

Ablauforganisation innerhalb der Gruppe positiv. Die persönliche und die teambezogene Planung für mittelfristige Aufgaben werden erarbeitet. Die Delegation im Team wird optimiert. Ein ständiger Überblick über alle laufenden Aktivitäten wird geschaffen. Der persönliche und der elektronische Kommunikationsfluss werden effektiver.

4.1. Inhalte:

- Instrumente der Planung und Delegation
- Effiziente Tages-, Wochen- und Monatsplanung
- Implementieren eines elektronischen Aufgabenmanagements
- Aufbau eines individuellen Zeitmanagementmodells
- Transparentes Organisieren delegierter Aufgaben
- Identifizieren von Kapazitäten und Kompetenzen im Team
- Minimieren von Arbeitsunterbrechungen und Störungen

5 . Informationsmanagement

Die Teilnehmer lernen MS Outlook, Lotus Notes oder GroupWise als Selbstmanagement-Tool zu nutzen. Darüber hinaus wird eine Best Practice verabschiedet zur standardisierten Nutzung der Groupware im Team. Der Einzelne lernt effektiv elektronisch zu planen und E-Mails schnell und zugriffssicher zu verwalten. Das fördert die Arbeitszufriedenheit und reduziert Suchzeiten.

5.1. Inhalte:

- Effektiver Umgang mit MS Outlook, Lotus Notes oder GroupWise am Einzelarbeitsplatz und im Team
- Instrumente und Techniken der elektronischen Tagesplanung
- Elektronisches Aufgabenmanagement
- Minimieren von Arbeitsunterbrechungen und Störungen
- Effektiver Umgang mit elektronischer Post
- Kontakte und gemeinsame Datenbanken als CRM-Tool im Team

6. Projekt- und Prozessmanagement

Die Planung komplexer Aufgaben und das Integrieren von Projektaufgaben stehen im Fokus. Teilschritte und Projektziele werden so in die Wochenplanung integriert, dass Fortschritt und Status optimal nachgehalten werden kann. Die erarbeiteten methodischen Hilfen werden mit einem Projekt zur kontinuierlichen Prozessoptimierung im Team

verbunden. Qualitätsstandards in der Zusammenarbeit entstehen und erhöhen dauerhaft die Produktivität im Team.

6.1. Inhalte:

- Komplexe Aufgaben und Projekte elektronisch verwalten
- Arbeiten mit Handlungsplänen
- Standardisierte Regelkommunikation und Rücksprachen mit dem Vorgesetzten bzw. dem Projektteam
- Prozessstandards und Qualitätszielen für Team und Abteilung
- Lösungsvorschläge für einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess bei Routinen und Kernaufgaben
- Erfassen aller Routinen und Kernaufgaben mit Verantwortlichkeiten und definieren einzelner Prozessstandards

7. Lernstandkontrollen und Trainings-Evaluation

Am Ende jedes Lernmoduls durchläuft jeder Teilnehmer eine Lernstandskontrolle, um erworbenes Wissen zu vertiefen und dem Dozenten die Möglichkeit zu geben, Lehrinhalte und deren praktische Anwendung abzufragen. Der Abschluss der gesamten Maßnahme bildet dann noch einmal der OPX. Veränderungen zur ersten OPX Onlineabfrage werden erfasst und gewichtet. Es ist empfehlenswert, die Performance regelmäßig durch interne oder externe Audits zu bewerten, damit ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess in Gang gesetzt wird.

Die Gruppengröße

Mitarbeiterzahl: 10-25 Personen

Die Kosten Teil- und Vollzeit:

Kosten pro Teilnehmer: 1.496,72 € incl. Reise- und Übernachtungskosten.