Operational Excellence 25. April 2023 – 1. September 2023



	2-Tages-Block		2-Tages-Block		1-Tag	2-Tage	Network to Success 2-Tages-Block	
Datum	Di 25. April 23 Tag 1	Mi 26. April 23 Tag 2	Di 23. Mai 23 Tag 3	Mi 24. Mai 23 Tag 4	Mi 21. Juni 23 Tag 5	Do 31. Aug. 23 Tag 6	Fr 1. Sep. 23 Tag 7	
Referent	Sina Odermatt	Sina Odermatt	Adrian Häfeli	Sina Odermatt Diego Bachmann	Marco Schöpf	Sina Odermatt Ruth Buholzer	Sina Odermatt Andreas Hunziker	
Schwerpunkte im Modell	Normativer Rahmen, Unternehmenskultur und Führung, Strategie und Ziele		Mitarbeitende einbinden und befähigen	Kreativität & Innovation fördern, Kundennutzen schaffen	Leistungsfähigkeit, Verbesserungsprozess KVP, Mitarbeiter einbeziehen	Kunden-Lieferanten, Kundennutzen schaffen, Self-Management	Excellence-Implementierung, Abschlusspräsentationen	
Inhalte	Ziele, Organisation Philosophie der Excellence Absichten und unternehmerischer Nutzen Umsetzung Abgrenzung Verantwortungsbereich Vision, Mission, Werte Zweck und Vision Instrumente der normativen Ebene Das EFQM Modell Überblick und Zusammenhänge RADAR-Logik (PDCA) Umsetzung Herausforderungen systemisch darstellen im EFQM Modell Umsetzungsarbeit und Excellence-Toolbox Instrumente im Überblick Inhalt Umsetzungsarbeit	Strategieumsetzung über den Zielprozess Anforderungen, Vorgehen Operationalisierung und Plausibilisierung der Ziele Wirkungsziele vs. Massnahmenziele Umsetzung Zielüberprüfung im eigenen Verantwortungsbereich (Wirkungsziele) Führung & Kultur als Voraussetzung für nachhaltigen Erfolg Unternehmenskultur lenken und gestalten Voraussetzungen für die Veränderungen schaffen Ausrichtung kommunizieren Self-Assessment Vorgehen Umsetzung K2	Unternehmerischer Einbezug der Mitarbeitenden Voraussetzungen schaffen Unternehmerisches Denken und Handeln fördern Mitarbeiter-Ergebnisse Best-Practice Campus Sursee Umsetzung Optimierungsprojekt im eigenen Verantwortungsbereich Führungscredo und/oder Rollenverständnis Self-Assessment Überprüfen K2 Ergebnis-RADAR Umsetzung K3.2 und 6	Kreativitäts- und Innovationskultur fördern Kulturelle Voraussetzungen schaffen Methoden und Vorgehensweisen Best-Practice Workshop Nachhaltigen Nutzen schaffen Anforderungen Service als Strategie Service Excellence Customer Experience Kundenergebnisse Umsetzung Servicekonzept im eigenen Verantwortungsbereich Self-Assessment Umsetzung K4 Summary	Überwachung und vorantreiben der Leistungsfähigkeit Anforderungen und Vorgehen Prozessmanagement Cockpits, KPIs Simulations-Game «Produktion» Effizienz und Effektivität Kultur des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses KVP, Kaizen Agile Methoden Best-Practice PostMail Umsetzung Prozesse mit Zielen und KPIs im eigenen Verantwortungsbereich prüfen und weiterentwickeln Self-Assessment Überprüfen K3.2/4/6 und Summary Umsetzung K5	Nachhaltigen Nutzen schaffen 2 Zusammenarbeit im Team Interne Kunden-Lieferanten-Beziehungen Leistungsvereinbarungen Umsetzung Leistungsvereinbarung im eigenen Verantwortungsbereich Selbstmanagement Reflexion und Self-Management zur Entwicklung der Leadership-Kompetenzen Umsetzung Self-Management	Excellence Leadership Voraussetzungen Entwicklung von High Performance Teams Fälle aus der Führungspraxis Umsetzung Excellence Aktivitäten- Planung Nachmittag Präsentation der Umsetzungsarbeit Abschlussapéro	
Excellence-Toolbox ausgewählte Instrumente	Excellence-Toolbox Führungsvereinbarung	 Abteilungsziele Kultur-Workshop Führungs- und Verhaltensgrundsätze Self-Assessments 	ZielvereinbarungStimmungsbarometerImpuls-WorkshopsOptimierungsprojekt	KreativitätstechnikenServicekonzeptSummary	KPIs & Cockpits KVP-Bord, Waste-Walk, A3-Report Ziel- und Ergebnis- karte	Teams-Canvas Leistungsvereinbarung Kultur der internen Kundenorientierung Self-Management	Excellence-Planung Summary	
Key Note, Workshop, Führung	Thomas Hegnauer GL Seminarzentrum CAMPUS SURSEE Stiftung Inkl. Führung (16.00 Uhr)		Martin Talamona Leiter Organisations- & Personalentwicklung Stadtspital Zürich (16.00 Uhr)		Kaizen in der Praxis Führung: PostMail		Andreas Hunziker SWISS EXCELLENCE FORUM (11.00 Uhr)	
Abendprogramm	Gemeinsames Abendessen		Gemeinsames Abendessen			Gemeinsames Abendessen	Abschlussapéro (16.30 Uhr)	
Durchführungsort Beginn: 08.30 Uhr	Campus Sursee Leidenbergstr 17, Oberkirch Tel. 041 926 26 26	Campus Sursee Leidenbergstr 17, Oberkirch Tel. 041 926 26 26	Campus Sursee Leidenbergstr 17, Oberkirch Tel. 041 926 26 26	Campus Sursee Leidenbergstr 17, Oberkirch Tel. 041 926 26 26	Post CH AG Zürcherstrasse 161 8010 Zürich-Mülligen	Campus Sursee Leidenbergstr 17, Oberkirch Tel. 041 926 26 26	Campus Sursee Leidenbergstr 17, Oberkirch Tel. 041 926 26 26	