

KURSLEITUNG



Mag. Dr. Norbert Schermann, MSc., MAS

Geschäftsführer der Atelier Unternehmensberatung,
Studien u.a. in Erziehungswissenschaften,
Psychologie, Organisationsethik,
Organisationsentwicklung; Schwerpunkte sind u.a.
Prozessmoderation, Qualitätsmanagement,
Teamentwicklung, Führungskräfteentwicklung,
organisationale Gerechtigkeit.

TERMIN

Mo, 21.1.2019, 9.00 bis 17.30 Uhr und
Di, 22.1.2019, 9.00 bis 17.30 Uhr

ORT UND ERREICHBARKEIT

Kardinal König Haus

1130 Wien, Kardinal-König-Platz 3

U4 Hietzing, Straßenbahn Linie 60 (Rodaun) -
Jagdschloßgasse

TEILNAHMEBEITRAG

Seminarbeitrag inkl. Mittagessen und Skripten:
€ 580,- (nach UStBLV v. 28.8.2018 gem. § 6 UStG
umsatzsteuerbefreit)

ANMELDUNG UND INFORMATION

Akademie für Sozialmanagement
Ansprechpartnerin: Elisabeth Fahrngruber MSc.

tel.: +43-1-803 98 69 - 640
fahrngruber@sozialmanagement.at
www.sozialmanagement.at

Anmeldung erforderlich!

Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der ASOM.
Alle Angaben sind vorbehaltlich nötiger Änderungen und
Druckfehler.

Medieninhaber, Herausgeber, Verleger:
Kardinal König Haus | Bildungszentrum der Jesuiten und der Caritas
gemeinnützige Ges.m.b.H.
A-1130 Wien, Kardinal-König-Platz 3
Stand: 17.12.2018

ASOM



QUALITÄTS- MANAGEMENT

21. - 22.1.2019



Jede Organisation strebt in ihren wichtigsten Belangen nach Qualität. Dabei gilt der Einsatz eines Qualitätsmanagementsystems (oder einer Variante davon) mittlerweile als Selbstverständlichkeit. Oftmals bleiben jedoch wesentliche Voraussetzungen für den gewinnbringenden Einsatz in Organisationen unbeachtet. Wie kann man sich das etwa vorstellen, wenn Organisationen/Systeme lernen? Welche Rolle spielen dabei Qualitätsmanagement (QM) bzw. QM-Systeme? Worauf ist in Veränderungsprozessen zu achten? Fragen wie diese leiten die inhaltliche Auseinandersetzung durch dieses Seminar für Führungskräfte.

INHALT

- Oberflächen- und Tiefenstruktur von Organisationen
- Charakteristika und Paradoxien sozialer Organisationen
- Umgang mit Komplexität aus der Perspektive der Führung
- Qualität und ihre Erscheinungsformen
- Dienstleistungsqualität messen
- Qualitätsmanagementsysteme
- Prinzipien geplanter Veränderungen im Kontext (der Einführung) von Qualitätsmanagement
- Umgehen mit Abweichungen, Fehlermanagement

ARBEITSWEISE

- Erwachsenengerechte Didaktik
- Ausgangspunkt ist die Praxis der Teilnehmer/innen
- Theorie-Inputs
- Feldforschungsprojekt
- Arbeit an Fallbeispielen der Teilnehmer/innen

ZIELGRUPPE

Führungskräfte