

## 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

**Di, 22.3.2022**, 9.00 bis 17.30 Uhr und  
**Mi, 23.3.2022**, 9.00 bis 17.30 Uhr

## ORT UND ERREICHBARKEIT

**Kardinal König Haus**  
1130 Wien, Kardinal-König-Platz 3

U4 Hietzing, Straßenbahn Linie 60 (Rodaun) –  
Kardinal-König-Platz/ Jagdschloßgasse

## TEILNAHMEBEITRAG

Seminarbeitrag inkl. Mittagessen und Skripten  
(nach UStBLV v. 28.8.2018 gem. § 6 UStG umsatz-  
steuerbefreit): **€ 595,-**

## ANMELDUNG UND INFORMATION

Akademie für Sozialmanagement  
Ansprechpartnerin: Mag.<sup>a</sup> Martha Gottschamel

tel.: +43-1-803 98 69 – 630  
gottschamel@sozialmanagement.at  
www.sozialmanagement.at

**Anmeldung erforderlich!**

# ASOM



# QUALITÄTS- MANAGEMENT

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: 17.9.2022

**22. – 23. 3. 2022**



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