

Speziallehrgang Prozess- und Qualitätsmanagement in NPOs

Der zunehmende Wettbewerbsdruck auf NPOs und der damit verbundene Kostendruck erfordert das regelmäßige Überdenken von bisherigen Organisationsstrukturen und –abläufen. Ausgehend von den ständig steigenden Anforderungen seitens der öffentlichen Hand, den SpenderInnen oder dem Druck der Mitbewerber sind unter dem Spannungsfeld dreieck von Qualität, Kosten und Zeit die Prozesse ständig zu analysieren und den aktuellen Bedürfnissen anzupassen.

Modernes Management in NPOs erfordert eine ständige Auseinandersetzung mit den eigenen Organisationsprozessen und der zu erbringenden (Dienstleistungs-)qualität.

Das Ziel

Der Speziallehrgang vermittelt kompakt umfassende Kenntnisse über das Prozess- und Qualitätsmanagement in NPOs in 3 Modulen. Ziel ist es, den TeilnehmerInnen – ausgehend von den Besonderheiten der NPOs – ein breites Spektrum des Prozess- und Qualitätsmanagements darzustellen und fundierte Kenntnisse über Methoden und Instrumente des Prozess- und Qualitätsmanagements in bezug zu NPO-relevanten Prozessen, wie z.B. Fundraising, Mitgliedergewinnung und -betreuung, Dienstleistungserstellung etc. praxisgerecht zu vermitteln.

Der Aufbau des Lehrgangs

Der Lehrgang ist modulartig aufgebaut und beschäftigt sich im ersten Modul mit einer Einführung über NPOs und deren Spezifikas und die Auswirkungen von Organisationsstrategie und -kultur auf Prozesse und Qualität. Im zweiten Modul werden die für das Prozessmanagement wichtigen Kenntnisse, wie z.B. Identifizierung, Analyse, Modellierung und Implementierung von Prozessen vermittelt. Im dritten Modul erfahren die TeilnehmerInnen wie Qualitätsmanagementsysteme aufgebaut werden, welche Qualitätsnormen und -modelle es gibt.

Die Zielgruppe

- GeschäftsführerInnen
- LeiterInnen und Mitarbeiter im Prozess- und Qualitätsmanagement
- Personen, die Interesse an Prozess- und Qualitätsmanagement haben

Die Methodik

Das notwendige Grundwissen wird durch Vorträge vermittelt. Die TeilnehmerInnen wenden in Gruppenarbeiten das erworbene Wissen anhand von praktischen Übungen an. Diskussio-

nen und gemeinsame Reflexionen der TeilnehmerInnen mit dem Dozenten/Trainer vertiefen den Wissenstand und das fachliche Verständnis für die Thematik.

Lehrgangsprogramm

Modul 1: Einführung: NPOs und (Prozess-) Qualitätsmanagement

Termin: 18.10.2010

Inhalte:

- NPOs und deren Organisationsspezifika
- Spezielle Bedingungen für das Prozess- und Qualitätsmanagement in NPOs
- Bedeutung und Entwicklungstendenzen des Prozess- und Qualitätsmanagement in NPOs
- Prozessorientierte Unternehmensführung
- Organisationskultur im Zusammenhang mit Prozess- und Qualitätsmanagement

Dozentin/Trainerin: Ing. Petra Dorner

Modul 2: Qualitätsmanagement

Termin: 19-20.10.2010

Anhand von NPO-relevanten Qualitäts-Themen, wie z.B. Dienstleistungserstellung, Fundraising, Mitgliedergewinnung und -betreuung, Interessensvertretung etc. werden die untenstehenden Inhalte vermittelt.

Inhalte:

- Begriffe und Grundlagen von Qualitätsmanagement
- Aufbau von Qualitätsmanagementsystemen
- Gestaltung von Dokumentationen , Reporting
- EFQM-Modell für Excellence
- Total Quality Management
- ISO
- Service-Level Agreements
- Auditierung und Zertifizierung von Management-Systemen

Dozentin/Trainerin: Ing. Petra Dorner

Modul 3: Prozessmanagement

Termin: 21.-22.10.2010

Anhand von NPO-relevanten Prozessen, wie z.B. Dienstleistungserstellung, Fundraising, Mitgliedergewinnung und -betreuung, Interessensvertretung etc. werden die untenstehenden Inhalte vermittelt.

Inhalte:

- Begriffe und Grundlagen von Prozessmanagement
- Prozesse identifizieren
- Prozesse analysieren
- Prozesse modellieren
- Prozesse implementieren
- Prozessmessung und Kennzahlensysteme
- Benchmarking
- Prozesskostenrechnung

Dozentin/Trainerin: DI Michael Dejaco

Lehrgangsteam:

Ing. Petra Dorner, Procon Unternehmensberatung GmbH, Beraterin und Trainerin von NPOs und Unternehmen mit Schwerpunkt Qualitätsmanagement, Fachhochschul-Lehrbeauftragte

DI Michael Dejaco, Procon Unternehmensberatung GmbH., Absolvent der TU-Wien, Berater und Trainer von NPOs und Unternehmen, Fachhochschul-Lehrbeauftragter

Lehrgangsbestätigung & Veranstaltungsort

Die TeilnehmerInnen erhalten eine Teilnahmebestätigung über den Besuch des Lehrgangs. Der Lehrgang wird in Wien durchgeführt. Unterrichtszeiten sind von 9.00-17.00.

Optional können die TeilnehmerInnen zu einer 2-stündigen Prüfung über den gesamten Lehrstoff antreten. Bei erfolgreich absolvierter Prüfung erhalten die TeilnehmerInnen das Diplom „AbsolventIn des Speziallehrgangs Prozess- und Qualitätsmanagement in NPOs“ der NPO-Akademie. Für den Prüfungsantritt wird ein zusätzlicher Unkostenbeitrag von € 150,- exkl. 20% USt. verrechnet.

Teilnahmebeitrag

Euro 1.700,- exkl. 20% USt. je TeilnehmerIn; für jeden weiteren Teilnehmer eines Unternehmens erhält dieses einen Rabatt von 10%.

Ihr persönlicher Nutzen

- Sie bekommen eine systematische Einführung in Prozess- und Qualitätsmanagement
- Sie lernen wichtige Methoden und Instrumente des Prozess- und Qualitätsmanagements kennen und anwenden
- Sie erkennen Verbesserungspotential in Ihrer Organisation und können dieses für Ihre Organisation nutzen.
- Erfahrungsaustausch mit TeilnehmerInnen aus anderen NPOs.

Bildungsförderungen

Diese Ausbildung kann von verschiedenen Institutionen gefördert werden. Förderungen bis zu 2/3 des Lehrgangsbeitrages sind möglich. Wir informieren Sie sehr gerne. Kontaktieren Sie Herrn Dr. Helmut Hütter, Tel: ++43-1-955 1 777, Mobil: ++43-664 504 6024, Email: helmut.huetter@npo-akademie.at

Anmeldung

Bitte melden Sie sich mit dem beiliegenden Fax-Anmeldeformular an. Die Anmeldungen werden nach ihrem Eingangsdatum berücksichtigt. Zur Sicherung der Qualität gibt es nur eine beschränkte Teilnehmeranzahl.

NPO akademie

Fax-Anmeldung
+ 43 (01) 96 10 671

Ja, ich melde mich zu untenstehendem Lehrgang/Seminar/Workshop an*.

Titel _____

Termin _____

Vor- und Zuname, Titel, Studienr. Geburtsdatum

Firma

Abteilung Position

Firmenadresse, PLZ, Ort Telefon, Fax

Privatadresse, PLZ, Ort Telefon

Mobiltelefon e-mail

Datum, Unterschrift (bzw. firmamäßige Fertigung bei Bezahlung durch Firma)

*Die Geschäftsbedingungen der NPO-Akademie der Hütter. MC gelten als vereinbart (im Anhang des Anmeldeformulars bzw. unter www.npo-akademie.at).

Allgemeine Geschäftsbedingungen der NPO-Akademie der Hütter. MC Management Consulting GmbH

▪ **Teilnahmebedingungen**

Sind für den Veranstaltungsbesuch bestimmte Zulassungsbedingungen vorgesehen, sind diese vom Teilnehmer zu erfüllen.

▪ **Anmeldung**

Wir ersuchen Sie, uns Ihre Anmeldungen unter Verwendung des Anmeldeformulars per Post oder Fax zu übermitteln. Selbstverständlich können Sie sich auch über Email (Internet) anmelden. Auch nehmen wir gerne Ihre telefonische Reservierung entgegen.

▪ **Teilnahmebeitrag/Zahlungsbedingungen**

Unsere Preise verstehen sich zuzüglich 20 % USt. Der Teilnahmebeitrag ist vor Veranstaltungsbeginn zu entrichten. Skonti können nicht in Abzug gebracht werden. Die Rechnungen sind bei Erhalt sofort fällig. Bei Zahlungsverzug werden die tatsächlichen Mahn- und Inkassospesen sowie 12 % Verzugszinsen p.a. verrechnet. Bei einem späteren Einstieg in eine Veranstaltung ist eine Ermäßigung des Teilnahmebeitrags nicht vorgesehen, dies gilt auch bei einem vorzeitigen Ausstieg. Der Teilnahmebeitrag umfasst die Kosten für Besuch, Unterlagen und Pausengetränke. Übernachtungen sind –wenn nicht anders angeführt- im Teilnahmebeitrag nicht enthalten.

▪ **Fördermöglichkeiten**

Wir informieren Sie gerne über aktuelle Fördermöglichkeiten für Mitarbeiterqualifizierung.

▪ **Anmeldebestätigung**

Ihre Anmeldung wird nach Erhalt unter Berücksichtigung freier Veranstaltungsplätze fix gebucht. Nach der Anmeldung erhalten Sie von uns eine Anmeldebestätigung.

▪ **Unternehmensrabatt**

Wenn mehrere Teilnehmer eines Unternehmens dieselbe Veranstaltung besuchen, reduziert sich der Teilnahmebeitrag für den 2. und jeden weiteren Teilnehmer um 10%.

▪ **Stornobedingungen**

Da Veranstaltungsplätze nicht kurzfristig nachbesetzt werden können, müssen wir ab 21 Kalendertage vor Veranstaltungsbeginn 50% und 3 Werktage vor Veranstaltungsbeginn 100% Stornogebühr verrechnen. Die Stornogebühr entfällt, wenn vom Teilnehmer ein der Zielgruppe entsprechender Ersatzteilnehmer nominiert wird, der die Veranstaltung besucht und den Teilnahmebeitrag leistet. Für die Rechtzeitigkeit der Rücktritts bzw. Stornoerklärung gilt das Einlangen bei Hütter. MC. Wir können Abmeldungen nur in schriftlicher Form entgegennehmen.

▪ **Rücktrittsrecht**

Erfolgt die Buchung einer Veranstaltung im Fernabsatz (telefonisch, per Fax, Email, Internet), steht dem Teilnehmer als Konsument im Sinne des KSchG ein gesetzliches Rücktrittsrecht im Sinne des Fernabsatzgesetzes binnen 7 Werktagen (Samstag gilt nicht als Werktag) gerechnet ab Vertragsabschluss zu. Dies gilt nicht für Veranstaltungen, die bereits innerhalb dieser 7 Werktage ab dem Vertragsabschluss beginnen. Die Rücktrittsfrist gilt als gewahrt, wenn die Rücktrittserklärung innerhalb der Frist abgeschickt wird.

• **Änderungen im Veranstaltungsprogramm**

Unsere Veranstaltungen unterliegen einer langfristigen Planung, daher sind organisatorisch bedingte Programmänderungen möglich. Daher kann es zu Änderungen des Veranstaltungsprogramms, des Veranstaltungsortes, des Teilnahmebeitrages, der Veranstaltungstermine, der Beginnzeiten, der Trainer/-innen kommen, die wir uns vorbehalten. Die Teilnehmer werden rechtzeitig und in geeigneter Weise verständigt.

▪ **Veranstaltungsabsage**

Das Zustandekommen einer Veranstaltung hängt von einer Mindestteilnehmerzahl ab. Wenn die Veranstaltung aus organisatorischen Gründen abgesagt werden muss, erfolgt eine abzugsfreie Rückerstattung von bereits eingezahlten Teilnahmebeiträgen. Ersatz für darüber hinausgehende entstandene Schäden bzw. Aufwendungen jeglicher Art (z.B. Verdienstentgang, Fahrtkosten etc.) ist ausgeschlossen. Werden Skripten und Arbeitsunterlagen von den Teilnehmern nicht zurückgegeben, wird die Rückzahlung entsprechend reduziert.

▪ **Ausschluss von einer Veranstaltung**

Damit die Veranstaltungsziele erreicht werden, können Personen ohne Angabe von Gründen von der Teilnahme ausgeschlossen werden.

▪ **Besuchsbestätigungen/Prüfungen**

Werden mehr als 75% der betreffenden Veranstaltung vom Teilnehmer besucht, stellen wir kostenlos Teilnahmebestätigungen aus. Allgemein werden zu Prüfungen nur Teilnehmer zugelassen, wenn diese mindestens 75% der vorangegangenen Veranstaltung besucht haben.

▪ **Copyright**

Die im Zuge einer Veranstaltung beigestellten Unterlagen sind und bleiben geistiges Eigentum der NPO-Akademie bzw. der Trainer/Innen und stehen ausschließlich jenen Personen zur persönlichen Verfügung, die an der Veranstaltung teilgenommen haben. Die über diesen Rahmen hinausgehende Verbreitung und Nutzung dieses Materials (auch firmenintern) ist an unsere vorherige schriftliche Zustimmung gebunden. Die gewerbliche Nutzung (z.B. für gewerbliche Zwecke als Trainer) der Unterlagen ist strengstens untersagt.

▪ **Haftungsausschluss**

Für persönliche Gegenstände der Teilnehmer wird keine Haftung übernommen. Aus der Anwendung der erworbenen Kenntnisse können keinerlei Haftungsansprüche gegenüber der NPO-Akademie/Hütter. MC gemacht werden.

▪ **Datenschutz/Verschwiegenheit**

Die persönlichen Angaben der Teilnehmer werden vertraulich behandelt. Die Daten werden nicht an Dritte weitergegeben. Wenn Sie uns Ihre Emailadresse bekanntgeben, erklären Sie sich bereit, unseren Newsletter zu empfangen. Sie können sich vom Empfang des Newsletters jederzeit einfach abmelden. Unsere Trainer sind zur Verschwiegenheit über Vorkommnisse in den Veranstaltungen –auch den persönlichen Bereich betreffend- gegenüber Dritten verpflichtet.

▪ **Gerichtsstand**

Gerichtsstand ist das sachlich zuständige Gericht in Wien.