

## Servicequalität und Qualitätsentwicklung

Dipl. Päd. Jörg Miller

Do. 14-16 Uhr

Raum: R11 T03 C59

Studiengänge: Bachelor, SA BM, MNP

### Inhalt und Lernziele:

Je mehr sich engagierte soziale Arbeit zur sozialen Dienstleistung profiliert, umso notwendiger wird es die Verbesserung und Sicherung der Qualität sozialer Arbeit. Dies ergibt sich insbesondere aus den veränderten und erhöhten Anforderungen der KlientInnen, den aktuellen sozialpolitischen Rahmenbedingungen, und aus den erhöhten Anforderungen der MitarbeiterInnen der Einrichtungen und ihrer Träger nach einer effektiven und effizienten, und fachlich verbesserten sozialen Arbeit in verschiedenen Zusammenhängen. Qualitätsmanagement (QM) verspricht hier neue Perspektiven einer effektiven und "kundenorientierten" sozialen Arbeit durch den Einsatz von Managementmethoden, die sich auch in der gewerblichen Wirtschaft bewährt haben. Der flächendeckende Einsatz löst gleichzeitig aber auch vielfältige Diskussionen über die drohende Ökonomisierung sozialer Arbeit aus. Diese zweisemestrige Veranstaltung hat das Ziel, sowohl Ansätze, Methoden, Umsetzungsmöglichkeiten und Grenzen von QM zu diskutieren, als auch praktische Fertigkeiten für den Einsatz von QM zu vermitteln.

Weitere Informationen:

[info@uniaktiv.org](mailto:info@uniaktiv.org)