

Service-Manager - Weiterbildung

10-02

Zum Kurs 10-02

Ziel: Ziel des Kurses ist es eine deutlich bessere Umsetzung, Anleitung und Kontrolle von Dienstleistungs- und Servicequalität am Arbeitsplatz.

Kurz-Info

Kurs: **160-Stunden-Weiterbildungskurs**
für Fachkräfte (Pflege, Hauswirtschaft und Verwaltung)
Weitere Informationen zu Terminen und Inhalten im Kursplan 09-11 zum Herunterladen auf der Website.

Leitung: **Richard Hampo,**
staatl. gepr. Hotelbetriebswirt

ReferentInnen:

Tahar Haba, Residenzleiter
Andreas Haupt, Dipl.-BW (FH), Residenzleiter
Annemarie Kaske, PDL & Residenzleiterin
Joachim Klein, IHK Stuttgart
Karin Remmlinger, Stellv. Residenzleiterin
Dipl.-Kfm. Nils Löber, Uni Eichstätt-Ingolstadt

Termine:

114 Std. = 7 **Kursblöcke** x 2 Tage à 8 Std.
24.3. - 25.3.2010 (Kalenderwoche, KW 12)
und KW: 15, 17, 19, 23, 25, 28
48 Std. **SOL-Gruppen** (selbstorganisiertes Lernen)

Zeit: jeweils von 8:30 h - 15:45 h

Ort: Pro-Senioren-Residenz Neckarpark
Kaiser-Friedrich-Platz 9 · 74072 Heilbronn
Die Kurs-Blöcke finden dann abwechselnd in den Einrichtungen der TeilnehmerInnen statt.

Hinweise:

- ➔ **Aufnahmevoraussetzungen:** abgeschlossene Ausbildung zur Fachkraft und Basiskurs Service-Qualität (10-01).
- ➔ **Führungskräfte,** die als Quereinsteiger für den Aufbaukurs zum „Service-Manager“ gemeldet sind, können alle Stunden des Basiskurses Service-Qualität kostenlos besuchen
- ➔ **Pflegefachkräfte** können sich bei der freiwilligen Registrierung 114 FB-Punkte anrechnen lassen.
- ➔ Voraussetzung für das Aushändigen des Abschluss-Zertifikats ist eine mindestens 80%ige Anwesenheit.

Ein Service-Manager soll:

- Unternehmerisch denken
- Dienstleistungsangebote gestalten
- Mehrwerte schaffen
- Regelmäßige Kontrollen durchführen
- Wünsche der Kunden in den Vordergrund stellen
- Im infrastrukturellen Bereich mitsprechen / mitgestalten können
- An fachübergreifende Gesprächsrunden teilnehmen, Feedback auf Dienstbesprechungen geben
- Als Fachkraft organisatorisch eingreifen
- Fachlich unterweisen dürfen (ohne Disziplinarrecht)
- Interessentengespräche führen können
- Highlights setzen, Veranstaltungen planen können
- HeimleiterIn entlasten und diesem direkt unterstellt sein

Methodik: Die Teilnehmer werden an alle Thema aktiv beteiligt! Aufgaben für die Folgewoche werden vergeben. Problemfälle aus der Einrichtung werden (mitgebracht) vorgestellt, diskutiert - Lösungsansätze werden gemeinsam erarbeitet ... unter Nutzung von Best Practice. Weiterhin werden TeilnehmerInnen teilweise in modernen SOL-Gruppen (3-/4er-Gruppen) selbstorganisiert lernen.

Abschluss:

- ➔ **Abschluss-Arbeit**
- ➔ **Colloquium** am 16.7.2010 mit anschließender Gestaltung eines Abendessens für Heimleiter-Seminar
- ➔ **FAGuZ-Zertifikat** mit Zusatzbezeichnung „Service-Manager“

Kosten: 1.750,- / 1.590,- €*

FAGuZ-Zertifikat: 145,- / 110,- €* incl. MwSt.

Pausengetränke/Kaffee werden gestellt.

*) *Ermäßigungspreis für Pflegenetz Heilbronn*

Alle weitere Informationen erhalten Sie auf unserer Website: www.faguz.de

- | | | | |
|----------------------|-------------------|---------------------------|------------------|
| • Anmeldung | • Preisgestaltung | • Mitgliederbereich | • Berufsgruppen |
| • Veranstaltungsorte | • Vergünstigungen | • FAGuZ-Community | • Stundenpläne |
| • Termine | • Rabatt | • Förderungsmöglichkeiten | • Bildungsprämie |