



JOHANNITER

EGOS!
the education company



Übersicht Kompetenzfelder

**Lehrgang Management, Leadership und IT-
Kompetenzen in Pflege-, Sozial- und
Betreuungseinrichtungen**

Aus Liebe zum Leben

Inhalt

1. Kompetenzfelder	3
1.1 Führung und Persönlichkeit (5 Tage)	4
1.1.1 Aufgaben, Rollen, Anforderungen der Führungskraft	4
1.1.2 Führungsinstrumente	4
1.1.3 Führungsstile und Konzepte/Modelle	4
1.1.4 Effiziente Zeit,- Stress- und Selbstmanagement mit IT	4
1.2 Kommunikation und Arbeitstechniken (7 Tage)	5
1.2.1 Argumentation & Verhandeln	5
1.2.2 Herausfordernde Kommunikation/Konfliktmanagement	5
1.2.3 Als Führungskraft in Besprechungen überzeugen	5
1.3 Mitarbeiter:innen und Teams (6,5 Tage)	6
1.3.1 Mitarbeiter:innen begleiten	6
1.3.2 Pre-Boarding, On-Boarding & Off-Boarding Prozess	6
1.3.3 Teamentwicklung	6
1.3.4 Resilienz fördern & Burnout verhindern	6
1.3.5 Gesundheitsförderung	7
1.3.6 Diversity Management	7
1.4 Organisationen steuern (13 Tage)	8
1.4.1 Grundlagen der Organisationsentwicklung	8
1.4.2 Projektmanagement	8
1.4.3 Prozessmanagement	8
1.4.4 Wissensmanagement mit IT	8
1.4.5 Veränderungsmanagement	9
1.4.6 Beschwerdemanagement	9
1.4.7 Konzept- und Strategieentwicklung	9
1.4.8 Qualitätsmanagementsysteme & -konzepte	9
1.4.9 Risiko-, Notfall- und Krisenmanagement	9
1.4.10 Personalmanagement & Verwaltung	10
1.5 Betriebswirtschaft (8 Tage)	11
1.5.1 Betriebswirtschaftliche Grundlagen	11
1.5.2 Controlling	11
1.5.3 Datenanalyse	12
1.6 Recht (4,5 Tage)	13
1.6.1 Rechtliche Grundlagen und Haftung	13
1.6.2 Informationssicherheit & Datenschutz	13
1.7 Digitalisierung (4 Tage)	14
1.7.1 New Work	14
1.7.2 Überzeugende Präsentationen gestalten	14
1.7.3 Collaboration & Communication mit M365	14
1.8 Öffentlichkeitsarbeit (3 Tage)	15
1.8.1 Workshop Einführung Öffentlichkeitsarbeit	15
1.8.2 Künstliche Intelligenz	15
1.9 Praxisprojekt Projektmanagement (5 Tage)	15

1. Kompetenzfelder

Die Lehrgangselemente von Management, Leadership und IT orientieren sich an nachstehenden Kompetenzfeldern:

- Führung und Persönlichkeit
- Kommunikation und Arbeitstechniken
- Mitarbeiter:innen & Teams
- Organisationen steuern
- Betriebswirtschaftliche Grundlagen, Controlling und Datenanalyse
- Rechtsgrundlagen und Haftung
- Digitalisierung
- Öffentlichkeitsarbeit

Eine detaillierte Inhaltsbeschreibung der einzelnen Kompetenzfelder ist in dieser Lehrgangsplanung für Sie ersichtlich.

Sollten Sie noch weitere Fragen haben - wenden Sie sich direkt an uns!

Johanniter Österreich
Ausbildung und Forschung gemeinnützige GmbH
Zweigniederlassung Tirol
Josef-Wilberger-Str. 48
6020 Innsbruck

Lehrgangsleitung:
Nicole Raslagg
pflgeausbildung.tirol@johanniter.at

1.1 Führung und Persönlichkeit (5 Tage)

1.1.1 Aufgaben, Rollen, Anforderungen der Führungskraft

- Grundsätze und Aufgaben wirksamer Führung
- Anforderung an eine Führungskraft
- Management und Leadership
- Rollenbild der Führungskräfte
- Eigenes Führungsverhalten analysieren

1.1.2 Führungsinstrumente

- Definition und Bedeutung von Führungsinstrumenten
- Führungskräfte und Anwendung von Führungsinstrumenten
- direkte und indirekte Führungsinstrumente

1.1.3 Führungsstile und Konzepte/Modelle

- Definition und Bedeutung von Führung
- Rollenbild der Führung und Führungsstile
- Moderne Führungsstile:
- Positive Leadership Modell
- Situative Führung
- Führen auf Distanz

1.1.4 Effiziente Zeit,- Stress- und Selbstmanagement mit IT

- Grundlagen des Zeit- und Selbstmanagements
- Mit Outlook effizient die Nachrichtenflut bewältigen
- Den Outlook-Kalender effektiv nutzen
- E-Mail Kultur entwickeln
- Mit OneNote Notizen erfassen
- Aufgaben & ihre Prioritäten
- Besprechungen managen

1.2 Kommunikation und Arbeitstechniken (7 Tage)

1.2.1 Argumentation & Verhandeln

- Praxisworkshop
- In Gesprächen / Verhandlungen besser Überzeugen
- Vorbereitung auf Verhandlungen – Analyse
- Richtige Ziele setzen - Strategie und Taktik festlegen
- Zündende Argumente finden
- Beziehungsebene zu Verhandlungspartnern finden
- Aktive Umsetzung der geplanten Verhandlungsstrategie
- Analyse/ Reflexion der umgesetzten Verhandlung

1.2.2 Herausfordernde Kommunikation/Konfliktmanagement

- Einführung Persönlichkeitsstruktur, Kommunikation, Konflikt, sozialer Konflikt und Bewusstheit
- Die Schritte der der konstruktiven Kommunikation
- Konflikt, Konfliktprophylaxe, Konflikt- und Bedürfnislandkarte
- Konfliktgespräch und Eskalationsdynamik/Eskalationsskala nach Glasl
- Konfliktstile
- Konfliktrahmen/Konfliktarena
- Organisationale Konfliktpotentiale
- Konfliktdiagnose nach Karl Berke
- Konfliktlösungsstrategien/Prozesse
- Bearbeitung von Praxisbeispielen

1.2.3 Als Führungskraft in Besprechungen überzeugen

- Die Rolle des*der Moderator*in
- Aufgaben des*der Moderator*in
- Die Sitzungsvorbereitung
- Moderationstechniken verwenden
- Gruppendynamische Grundlagen für die Moderation
- Umgang mit schwierigen Situationen

1.3 Mitarbeiter:innen und Teams (6,5 Tage)

1.3.1 Mitarbeiter:innen begleiten

- Ziele der Mitarbeiterführung/Leitung/Begleitung
- Zentrale Kompetenzen für die Mitarbeiterführung/Leitung/Begleitung
- Arten der Mitarbeiterführung
- Merkmale der modernen Mitarbeiterführung und Entwicklung
- Methoden der Mitarbeiterführung
- Mitarbeiter:innengespräch
- In Kombination mit Pre-Boarding, On-Boarding & Off-Boarding Prozess

1.3.2 Pre-Boarding, On-Boarding & Off-Boarding Prozess

- Preboarding (Maßnahmen für einen erfolgreichen Start neuer Mitarbeiter:innen kennen lernen)
- Onboarding (Maßnahmen zur Strukturierung des Einarbeitungsprozess kennen lernen)
- Offboarding (strukturierte Trennungsbegleitung von Mitarbeiter:innen aus der Organisation und Auswirkungen auf Preboarding- und Onboardingprozess)

1.3.3 Teamentwicklung

- Was versteht man unter Teamentwicklung?
- Ziele und Nutzen der Teamentwicklung/Teamarbeit
- Erfolgsmerkmale: was ist ein gutes Team
- Phasen der Teamentwicklung
- Maßnahmen und Methoden der Teamentwicklung
- Coaching, Supervision
- Vernetzung mit Inhalten aus 1.3.1 und 1.3.2

1.3.4 Resilienz fördern & Burnout verhindern

- Was ist Resilienz und wie entsteht sie?
- Was tun zur Stärkung der persönlichen Resilienz und die der Mitarbeiter:innen?
- Erkenntnisgewinn zum Thema Burnout
- Identifizierung von Burnout Symptomen bei sich selbst und Mitarbeiter:innen
- Mögliche praktische Anwendung zur Förderung der Resilienz und Vermeidung Burnout

1.3.5 Gesundheitsförderung

- Betriebliche Gesundheitsförderung als Unternehmensstrategie
- Information zu Gesundheitsförderungsprogramme der ÖGK
- Persönliche Gesundheitsförderung von Führungskräften

1.3.6 Diversity Management

- Definition Diversity und Diversity Management
- Vorteile von Diversity Management für eine Organisation
- Verschiedene Formen von Diversity
- Unconscious Bias und seine Auswirkungen
- Strategien zur Implementierung von Diversity Management
- Umgang mit Widerständen und Herausforderungen

1.4 Organisationen steuern (13 Tage)

1.4.1 Grundlagen der Organisationsentwicklung

- Definition und Bedeutung von Organisationsentwicklung
- Ziele und Nutzen
- Methoden der Organisationsdiagnose
- Analyse von Organisationsstrukturen
- Interventionen in der Organisationsentwicklung

1.4.2 Projektmanagement

- Projektmanagement Grundlagen
- Projektmanagementphasenkonzept
- Methoden der Startphase
- Methoden der Projektplanung
- Aufgabenplanung
- Terminplanung
- Ressourcen- und Kostenplanung
- Organisation von Projekten
- Begleitung Praxisprojekt Projektmanagement

1.4.3 Prozessmanagement

- Grundlagen des Prozessmanagements
- Vorgehensweise zur Erhebung
- Prozessanalyse
- Darstellung von Prozessen
- Prozessidentifikation und -dokumentation
- Gestaltung von Sollprozessen

1.4.4 Wissensmanagement mit IT

- Verständnis von Wissensmanagement
- Arten von Wissen
- Prozesse des Wissensmanagements
- Werkzeuge und Methoden
- Praktische Anwendungen
- Entwicklung einer Wissensmanagement-Strategie
- Kultur des Wissensaustausches

1.4.5 Veränderungsmanagement

- Dynamik von Veränderungen
- Veränderungsnotwendigkeit
- Gestaltung von Veränderung
- Das „Ich“ in der Veränderung
- Starten von Veränderungsprozessen
- Instrumente der Veränderung
- Kommunikation in Veränderung
- Umgang mit Widerständen

1.4.6 Beschwerdemanagement

- Voraussetzung erfolgreicher Kommunikation bei Beschwerden
- Umgang mit „schwierigen“ Personen
- Warum sich Menschen nicht beschweren
- Umgang mit Stress und persönlichen Angriffen

1.4.7 Konzept- und Strategieentwicklung

- Unterschied zwischen Konzept und Strategie
- Analyse der Ausgangssituation
- Methoden für eine Umweltanalyse
- Methoden für eine Unternehmensinterne Analyse
- Zieldefinition und Strategieentwicklung, Strategiearten und -ebenen
- Kreativitätstechniken und Konzeptentwicklung

1.4.8 Qualitätsmanagementsysteme & -konzepte

- Bedeutung von Qualitätsmanagementsystemen im Sozial- und Gesundheitswesen
- Qualitätsmerkmale im Gesundheits- und Sozialwesen
- Methoden und Instrumente des Qualitätsmanagements
- Strukturqualitätskriterien, Prozessqualitätskriterien und Ergebnisqualitätskriterien
- z.B. EFQM, TQM, Equalin, (SIXT SIGMA)
- ISO 9000 Grundlagen zu Anforderungen an das Qualitätsmanagement einer Organisation

1.4.9 Risiko-, Notfall- und Krisenmanagement

- Verantwortlichkeit und Strukturen im Krisenmanagement
- Ressourcen im Gesundheitswesen
- Krisenvorsorge
- Planung und Strategie

1.4.10 Personalmanagement & Verwaltung

- Stellenbeschreibung
- Dienstvertrag
- Digitaler Personalakt
- Personalbedarfsplanung
- MA Fehlzeiten
- Lohn- und Gehaltszahlung

1.5 Betriebswirtschaft (8 Tage)

1.5.1 Betriebswirtschaftliche Grundlagen

Grundlagen des wirtschaftlichen Handelns

- Definition Betrieb/Unternehmen, Rechtsformen von Unternehmen
- Unternehmensziele: Kernziele (Rentabilität, Wirtschaftlichkeit, Produktivität),
- Zieldimensionen, Zielkonflikte, Zielarten
- Das Unternehmen und seine Umwelt nach dem St. Galler Management-Modell

Externes Rechnungswesen

- Geschäftsfälle im Unternehmen und deren Auswirkung auf den Jahresabschluss eines Unternehmens: Investitions-, Finanzierungs- und operativer Bereich
- Der Jahresabschluss eines Unternehmens #1: Grundsätze der Bewertung von Vermögen und Schulden am Jahresende und die Bedeutung von Rückstellungen für das Jahresergebnis und die Bilanz
- Der Jahresabschluss eines Unternehmens #2: Grundzüge der Bilanz und der Gewinn- und Verlustrechnung
- Finanzwirtschaftliche und erfolgswirtschaftliche Analyse eines Unternehmens: die wichtigsten Kennzahlen: Investitionsanalyse, Finanzierungsanalyse, Liquiditätsanalyse, Rentabilitätsanalyse und die Möglichkeiten, diese Kennzahlen zu verbessern.

1.5.2 Controlling

Internes Rechnungswesen und Controlling – Teil 1– Strategie und Budget

- Strategisches Management: Strategie Grundbegriffe, Prozess des strategischen Managements, die Analyse-Instrumente des strategischen Managements (externe und interne Analyse), Vision, Mission
- Operatives Management: Budget, operative Kontrolle (Soll/Ist-Vergleich und Abweichungsanalysen operativ und strategisch)

Internes Rechnungswesen und Controlling – Teil 2 - Die Kostenrechnung als Steuerungsinstrument

- Aufgaben, Ziel und Zwecke der Kostenrechnung: Planungs-, Entscheidungs-, Kontrollinstrument
- Kostenobjekte: Definition und Bedeutung
- Kosten und Leistungen: Definitionen, Zurechnungsprinzipien, Gliederung von Kosten, Kostenverläufe
- Instrumente der Kostenrechnung: Kostenarten-, Kostenstellen-, Kostenträgerrechnung Kostenkontrolle und Strategien zur Kostensenkung

1.5.3 Datenanalyse

- Funktionen in Excel kennenlernen
- Mit Datenlisten arbeiten
- Datenimport
- Pivottabellen erstellen und bearbeiten
- Makros verwenden
- Daten abfragen mit PowerQuery
- Datenaufbereitung
- Transformieren von Daten
- Mit PowerPivot arbeiten, Datenaufbereitung mit PowerPivot
- Datenquellen verwenden
- Datenmodelle erstellen
- Reports, Charts und Pivots

1.6 Recht (4,5 Tage)

1.6.1 Rechtliche Grundlagen und Haftung

- Stufenbau der Rechtsordnung
- Allgemeine und spezielle Gesetzgebung für die Leitung von Pflege-, Sozial- und Betreuungseinrichtungen
- Rechtliche Pflichten für das Management
- Arbeitsrecht
- Organisationsformen und Haftungsthemen
- Landesrechtliche Bestimmungen / Aufsichtsbehörde
- Fallbeispiele aus der Praxis

1.6.2 Informationssicherheit & Datenschutz

- Gesetzliche Rahmenbedingungen
- IT-Sicherheit in Organisationen
- Übersicht über potentielle Sicherheitsprobleme
- IT-Sicherheit-Grundbegriffe
- Cybercrime
- Überblick über Bedrohungen
- Management der Datensicherheit
- Schadens-Minimierung im Ernstfall
- Vorbeugende Maßnahmen

1.7 Digitalisierung (4 Tage)

1.7.1 New Work

- Moderne Team- und Zusammenarbeit mit IT Programmen
- Kommunikation digital unterstützen
- Organisation meiner Dateien
- Moderne Projektarbeit mit Apps
- Mobiles Arbeiten

1.7.2 Überzeugende Präsentationen gestalten

- Präsentieren mit Ziel
- Strukturierung von Präsentationen
- Grundlagen des Layouts
- Professionelle Textfolien erstellen
- Gekonnt visualisieren
- Diagramme richtig einsetzen
- PowerPoint Profi-Tipps

1.7.3 Collaboration & Communication mit M365

- Microsoft 365 Grundlagen
- Mein persönlicher Dateispeicher OneDrive
- Einführung in Teams
- Erweitern von Teams
- Kommunikation & Kollaboration mit Teams
- Dateimanagement mit M365
- Aufgabenmanagement mit M365
- Projekte und Prozesse mit M365 steuern
- Weitere nützliche M365 Apps

1.8 Öffentlichkeitsarbeit (3 Tage)

1.8.1 Workshop Einführung Öffentlichkeitsarbeit

- Definition und Zielsetzungen employer Branding
- Arbeitgebermarke aufbauen und erforderliche Maßnahmen
- Marketing in nonprofit Organisationen
- Pressearbeit in nonprofit Organisationen
- Social Media
- CD & CI

1.8.2 Künstliche Intelligenz

- Grundlagen KI und Machine Learning
- Grundlagen von ChatGPT
- Praktische Anwendungen von ChatGPT
- Textbasierte KI-Tools
- Bildgeneratoren nutzen

1.9 Praxisprojekt Projektmanagement (5 Tage)

- Als Grundlage für die Umsetzung des Praxisprojektes Projektmanagement dient das Basisseminar und der Reflexionstag Projektmanagement
- TN setzen ein Thema ihrer Wahl auf Basis des Projektmanagementgrundlagen in der Planung und Organisation um und präsentieren die Inhalte im Rahmen des Abschlussworkshops
- 40 Std. Selbststudium



JOHANNITER



Herausgeber

**Johanniter Österreich Ausbildung und
Forschung gemeinnützige GmbH
Bereich Tirol – Ausbildung Pflege
Josef-Wilberger-Straße 48
6020 Innsbruck**