TO SUCCESS

Manfred Brandstätter, MBA
Lehrgangsleiter

Kunden binden für die Zukunft

Mit dem Lehrgang Kundenbegeisterung 2.0 erweitert das IfM – Institut für Management sein Kursprogramm und definiert Kundenbindung und Kundenbegeisterung neu – als kundenorientierte Unternehmensstrategie. Neben den grundlegenden Werkzeugen des klassischen Customer Relationship Managements liegt der Schwerpunkt dieser Ausbildung auf der Begeisterung für den Kunden.

„Ausgestattet mit dem nötigen Rüstzeug in den Bereichen Strategie, Informationsmanagement, Wertemanagement und Prozessmanagement werden Absolventen des Lehrgangs Kundenbegeisterung 2.0 nicht nur Kundenkontakte festigen und verwalten, sondern Kunden zu wahren Fans machen", ist der Lehrgangsleiter Manfred Brandstätter, MBA überzeugt. Den erstklassigen Dozenten dieses Lehrgangs steht überdies ein Fachbeirat aus Führungspersönlichkeiten aus den verschiedensten Branchen zur Seite.

Der Lehrgang Kundenbegeisterung 2.0 startet am 22. Oktober 2009 im Schloss Leopoldskron in Salzburg.

Informationen unter:

ifm
Institut für Management

Tel.: 0662 21 80 280
office@ifm.ac
www.ifm.ac

men darstellt", ist sich Peter Steinkellner, Universitätsprofessor für Personal- und Organisationsentwicklung an der PEF Privatuniversität für Management sicher. Gerade in einer dienstleistungs- und wissensbasierten Gesellschaft sei es für Unternehmen von strategischem Vorteil, wenn sie die Unternehmens- und die Personalstrategie als zusammenhängende Werkzeuge erkennen.

Eine ähnliche Gewichtung nimmt Norbert Wetzel, Programmkoordinator an der Webster University in Wien für Human-Ressource-Management, vor: „Wir lehren in unseren Masterprogrammen den strategie- und prozessorientierten Ansatz. Der Strategieansatz stellt die Frage: Wie kann ich mit meinen HR-Ressourcen dem Unternehmen zu einem ent-

len weg von kurzfristigen Bonuszahlungen, um den langfristigen Erfolg zu belohnen", weiß Wetzel aus der Praxis zu berichten.

Systemisches Denken

Steinkellner konnte ebenfalls beobachten, dass „Firmen mit vorwiegend zahlenorientiertem Denken bis ins nächste Kalenderjahr kein Interesse an der Weiterentwicklung ihrer Mitarbeiter zeigen". Doch inzwischen sei ein Paradigmenwechsel erkennbar, was nicht zuletzt in der Lehre des Studiengangs für „Human Resource Management and Organizational Development" seinen Niederschlag finde. So orientiert sich die PEF an der Methodik der systemischen Organisationsentwicklung – „damit treffen wir gut den Zeitgeist. Denn es geht dabei um die Selbst-

diengang werden daher bei den Teilnehmern neben einem anerkannten Studienabschluss mindestens zwei Jahre Führungserfahrung vorausgesetzt. Schließlich soll eine gute Führungskraft auch hinter der Personalentwicklung des Betriebes stehen und strategisch mit den Mitarbeitern umgehen können. „Studierende unter 30 sind eher in der Minderheit, der Großteil hat bereits neun Jahre Führungs- und Personalerfahrung hinter sich, bevor sie an unserer Universität die Weiterbildung beginnen", berichtet Steinkellner.

An der Webster University stehen den angehenden Personalmanagern zwei Studienvarianten offen. Mit dem Master of Arts in Human Resource Management verfolgt die Privatuniversität die Ausbildung ihrer Studenten in allen PEF, wo die Absolventen 90 ECTS-Punkte für ihr Studium erlangen, arbeitet Webster nach dem amerikanischen Creditsystem. Außerdem werden beide Webster-Studienangebote in englischer Sprache abgehalten, weshalb Bewerber ihr Sprachniveau mittels anerkanntem Sprachtest unter Beweis stellen müssen. An der PEF ist die Unterrichtssprache Deutsch. Die Projektstudienwoche allerdings wird in Englisch bestritten.

Personalwesen im Krankenhaus

Im fünfsemestrigen Universitätslehrgang „Human Resource Management und Organisationsentwicklung im Gesundheitswesen" der Donau-Universität Krems stehen die Belange des HR-Managements im Spitalswesen sowie in medizinisch-technischen Diensten im Vordergrund. „Schließlich ist die Motivation und Kooperationsbereitschaft der Mitarbeiter ein wesentliches Kriterium für die Verbesserung der Patientenzufriedenheit", heißt es seitens der Universität.

Auch Kultur braucht Management

Zweiter Durchgang des Speziallehrgangs startet Ende Oktober.

Wien. Zwei Module zu je fünf Tagen im Oktober und November vermitteln Führungskräften in Kulturorganisationen kompakt und praxisnah, wie sie durch unternehmerisches Denken Gestaltungsspielräume für ihre Institution erhalten können.

„Kulturmanagement ist im Umbruch", sagt Helmut Hütter, Gründer der NPO-Akademie, die den „Speziallehrgang Management von Kulturorganisationen" im Oktober bereits zum zweiten Mal anbietet. „Der Druck zu Kundennähe, Akquisition von Sponsoring- und Fundraisinggeldern sowie Straffung des Kostenmanagements steigt durch die immer knapper werdenden Zuschüsse der öffentlichen Hand."

Der Lehrgang umfasst Kulturmanagement und sein Umfeld, strategisches Management, Marketing, Kultursponsoring, Fundraising, Öffentlichkeitsarbeit und Lobbying, Rechnungswesen, Controlling sowie Steuern und Arbeitsrecht.

Die Vortragenden kommen von Kultureinrichtungen wie den Salzburger Festspielen, dem Theater in der Josefstadt oder von der Komischen Oper Berlin. Wer eine schriftliche Abschlussprüfung ablegt, darf sich „AbsolventIn des Speziallehrgangs Management von Kulturorganisationen" nennen, ohne Test erhält man eine Teilnahmebestätigung. Termine: 27. bis 31. Oktober und 10. bis 14. November, Kosten: 2700 Euro.

Einzelkämpfer aus den unterschiedlichsten Bereichen der Kreativwirtschaft können sich hingegen beim „Creative Community Coaching" (kurz C hoch drei) der New Design University in Kooperation mit mehreren Initiativen der Wirtschaftskammer Niederösterreich unternehmerisches Knowhow für den Weg in die Selbstständigkeit holen. Außerdem sollen sich die 15 bis 20 Teilnehmer vernetzen und ihre Geschäftsideen weiterentwickeln. Voraussetzung ist Wohn- oder Geschäftssitz in Niederösterreich. Das kostenlose Coaching startet im Oktober, läuft ein halbes Jahr und beinhaltet sechs Tagesworkshops. **KRU**

www.npo-akademie.at
www.creativwirtschaft.at

Lehrgänge Auswahl

Master of Science (MSc) in Human Resource Management and Organizational Development, vier Semester, 17 Blöcke à drei Tage, 90 ECTS-Punkte www.pef.at

Master of Arts (MA) in Human Resource Management, MBA in Human Resource Management, individuelle Studiendauer, meist zwei Jahre www.webster.ac.at

Master of Science (MSc) in Human Resource Management und Organisationsentwicklung im Gesundheitswesen, Dauer: modular, fünf Semester, 120 ECTS-Punkte www.donau-uni.ac.at