



Kundenorientierte Qualitätstestierung
für Soziale Dienstleistungsanbieter

QB 9 Qualitätswerkzeug Instrument zur Ermittlung von neuen Kompetenzanforderungen

KQS / Januar 2017

Erläuterungen zur Anwendung

Neue Kompetenzanforderungen in Organisationen ergeben sich letztendlich immer aus neuen Wünschen, Bedürfnissen und Vorgaben der Abnehmer/innen, Kund/innen, Auftraggeber/innen, Partner/innen etc., d.h. aus den verschiedenen relevanten Umwelten der Organisation.

Die Quellen, aus denen eine Organisation und ihre Mitarbeitenden neue Trends, neue Umweltentwicklungen, neue Zukunftsaufgaben etc. entnehmen können, sind vielfältig und lassen sich nicht immer systematisieren. Dennoch gilt es, die Informationen festzuhalten und systematisch auszuwerten, um die eigene Organisation zukunftsfähig zu halten.

Die folgenden Tabellen helfen, die Erkenntnisse über neue Anforderungen zu dokumentieren und Schlussfolgerungen für die Organisations- und Personalentwicklung daraus zu ziehen.

Ermittlung neuer Kompetenzanforderungen, die sich aus QB 2 Bedarfserschließung/ Informationsbeschaffung ergeben:

| Neue Unterstützungsbedarfe/ -aufgaben und gesell. Entwicklungen ... | ...erfordern folgende neue Kompetenzen: | Können intern abgedeckt werden durch... | Müssen extern zugekauft oder intern entwickelt werden durch... |
|--|--|--|---|
| | | | |

Ermittlung neuer Kompetenzanforderungen, die sich aus QB 6 Evaluation der sozialen Dienstleistungsprozesse ergeben:

| Neue Entwicklungsbedarfe/ -aufgaben | ...erfordern folgende neue Kompetenzen. | Können intern abgedeckt werden durch... | Müssen extern zugekauft oder intern entwickelt werden durch... |
|--|--|--|---|
| | | | |

Ermittlung neuer Kompetenzanforderungen, die sich aus QB 10 Controlling ergeben:

| Neue Ziele, neue Kundengruppen, neue Leistungen... | ...erfordern folgende neue Kompetenzen. | Können intern abgedeckt werden durch... | Müssen extern zugekauft oder intern entwickelt werden durch... |
|---|--|--|---|
| | | | |

Ermittlung neuer Kompetenzanforderungen, die sich aus QB 12 strategische Entwicklungsziele ergeben:

| Neue Umweltaforderungen, neue Visionen... | ...erfordern folgende neue Kompetenzen. | Können intern abgedeckt werden durch... | Müssen extern zugekauft oder intern entwickelt werden durch... |
|--|--|--|---|
| | | | |

Ermittlung neuer Kompetenzanforderungen, die sich sonst noch ergeben:

| Sonstige neue Herausforderungen... | ...erfordern folgende neue Kompetenzen. | Können intern abgedeckt werden durch... | Müssen extern zugekauft oder intern entwickelt werden durch... |
|---|--|--|---|
| | | | |