

Lernorientierte Qualitätstestierung



Qualitätsentwicklungs- und Testierungsmodell nach LQW / artset

Im Bereich der öffentlich geförderten Weiterbildungen läuft für Bildungsakteure der Countdown zur Zertifizierung. "AZWV" steht für die seit dem 01.07.2004 in Kraft getretene Anerkennungs- und Zulassungsverordnung Weiterbildung. So genannte "Fachkundige Stellen" werden die Zulassung von Trägern und Maßnahmen zertifizieren. Maßgeblich für die Zulassung sind im Wesentlichen die definierten Anforderungen nach § 8 AZWV: Nachweise betreffend die Fähigkeit zur Leistungserbringung, eine angemessene Berücksichtigung der Lage und der Entwicklung des Arbeitsmarktes, die Umsetzung adäquater Aus- und Weiterbildung einschließlich der entsprechenden Kompetenz- und Erfahrungsnachweise und die Anwendung eines angemessenen Systems zur Sicherung der Qualität.

"Neuer Wein in alten Schläuchen?" – mögen sich diejenigen Bildungsakteure fragen, die über mehr als ein oder zwei Jahrzehnte – ob im Vorfeld oder

auch in der mit einer Nachlaufzeit von sechs Monaten verbundenen Erfolgsauswertung – entsprechende Nachweise für jede einzelne Weiterbildungsmaßnahme an die jeweils zuständige Agentur für Arbeit erbracht haben. Ob den Trägerzulassungen ab 2006 überhaupt noch agenturseitige Fördermöglichkeiten für Weiterbildungen gegenüberstehen, bleibt bei der praktizierten Zurückhaltung der einzelnen Agenturen für Arbeit – was Aktionsschwerpunkte, Budgets und Instrumente angeht – offen.

Das Vorliegen eines Qualitätssicherungssystems wird unterstellt, wenn ein den anerkannten Regeln der Technik entsprechendes systematisches Instrument zur Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung dokumentiert, wirksam angewendet und dessen Wirksamkeit ständig verbessert wird. Im Fokus steht also im Grunde genommen der Prozessnachweis und weniger eine nachgewiesene Best Practice an Erfolgen. Dass

sich letztere ohne entsprechende Prozesse und deren Steuerung gar nicht einstellen würde, ist naheliegender Weise zu unterstellen. Folgerichtig wird eine dem Zulassungsantrag entsprechend beizulegende Dokumentation im Hinblick auf eine Reihe von spezifizierten Prüfkriterien gefordert.

Im Bemühen um die Schaffung entsprechender Dokumentationsgrundlagen dürften im Durchschnitt sechs bis neun Monate zu veranschlagen sein, bis aus der Umsetzung zahlreicher Workshops die entsprechenden Beschreibungen nebst Anlagen zu einem so genannten Selbstreport zusammengefasst werden können. Ist diese Hürde geschafft, erfolgt die gutachterliche Prüfung dieses Selbstreportes. Daraus ergeben sich ggf. weitere Dokumentationsanforderungen, die erneut abzuarbeiten sind, bevor die Basis einer Testierung gegeben ist.

Seminarzentrum Göttingen hat einen entsprechenden und rund 160 Seiten umfassenden Selbstreport nach LQW2 im August bei artset vorgelegt und wird nach Abschluss des Gutachtens und erteilter Testierung den Zulassungsantrag entsprechend AZWV stellen. ▀

Lost Baggage

East meets West

Managing Diversity

Liebe Leserinnen und Leser,

mit der 19. Ausgabe von "business & profession" melden wir uns zum Herbstausklang dieses Jahres.

Testierung und Zulassung zur Zertifizierung gemäß der Anerkennungs- und Zulassungsverordnung Weiterbildung (AZVV) wird in diesem Herbst für viele Bildungsträger das entscheidende Anliegen zum Jahresabschluss sein. Seminarzentrum Göttingen setzt das Testierungsverfahren mit art-set und unter LQW2 um.

Kundenservice ist für Dienstleistungsunternehmen ein permanentes Topthema. In diesem Bereich wird Training und Schulung besondere Aufmerksamkeit geschenkt. Warum es dabei Trainingsziel sein kann, "dem Kunden einen Koffer zu geben", erfahren Sie in dieser Ausgabe.

Die Rekrutierung und Förderung von Nachwuchskräften über Traineeprogramme hat sich in den vergangenen Jahren für eine Vielzahl von KMU bewährt. Mit "Trainees für Berlin" und einem Teilprojekt von "EQUAL-ProIntegration" setzt Seminarzentrum Göttingen dieses Personalentwicklungsinstrument für kleine und mittlere Unternehmen der unterschiedlichsten Branchen am Standort Berlin um. Selbstverständlich setzen wir auch Inhouse mit aktuell vier Trainees auf dieses moderne Entwicklungsinstrument.

Unter der Rubrik "Future Jobs" stellen wir Ihnen das neue Berufsbild "Kaufmann/-frau für Versicherungen und Finanzen" vor. Last but not least finden Sie auch in diesem Newsletter aktuelle Stichworte unter der Rubrik "+++arbeitsmarkt-ticker+++".

Wir wünschen unseren Kunden, Partnern, Auftraggebern und Teamkollegen einen erfolgreichen und kreativen Jahresendspurt.

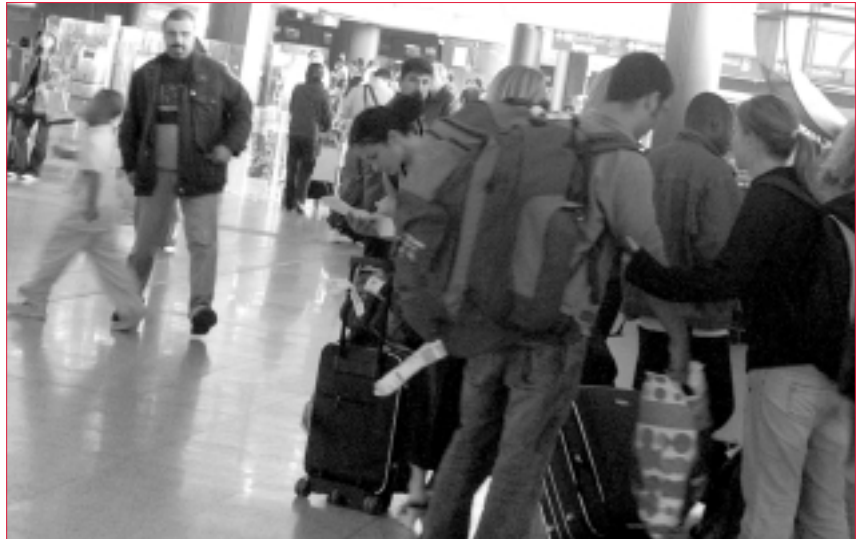


Anja Eckert

Stefan Komoß

Dem Kunden einen Koffer geben ...

Trainingsziel zufriedene Kunden



Wenn ausgerechnet der Koffer mit dem neuen Hemd aus Hawaii oder der mit dem lebensgroßen australischen Plüsch-Koala nicht auf dem Rollband der Gepäckausgabe auftaucht, dann steht auch ein ansonsten vom Service einer Fluglinie begeisterter Kunde kurz vor der nervlichen Belastungsgrenze.

Dass der Verlust nicht zum Frust wird, dafür sorgen z. B. bei der Deutschen Lufthansa die Servicemitarbeiter des Baggage Call Centers. Die Telefonberater der Lufthansa Global Tele Sales sind eigens für den Umgang mit Fragen und Problemen ihrer "kofferlosen" Kunden geschult. Dass deren Erwartungen hoch sind, wissen die Betreiber des Call Centers. Deshalb setzt die Personalleiterin Tamara Kunze mit ihren Kollegen in der Personalabteilung bei allen Mitarbeitern und Bewerbern höchstes Engagement voraus. Wer die notwendigen Voraussetzungen mitbringt, hat die Chance, in einem professionellen Team zu arbeiten und sich durch eine gute Einarbeitung und permanentes berufsbegleitendes Training ständig "on top" zu halten.

Seit September arbeiten die Lufthansa Global Tele Sales und Seminarzentrum Göttingen in Berlin zusammen.

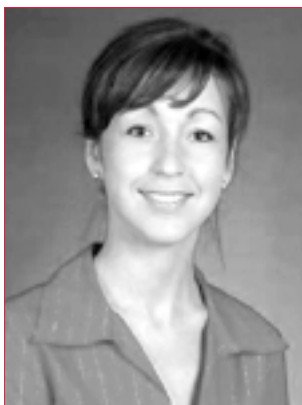
Gemeinsam mit den Personalverantwortlichen und Trainern der Lufthansa Global Tele Sales wurde eine Trainingsmaßnahme konzipiert, die motivierten Bewerbern mit den erforderlichen Grundvoraussetzungen eine praxisnahe Einarbeitung in die Aufgaben des Kundenservices vermittelt.

Ziel des 13-wöchigen Trainings ist ein sich direkt anschließender Arbeitsvertrag. Damit dieses Ziel von möglichst allen ausgewählten Trainings Teilnehmern erreicht wird, ist ein ein-tägiges Assessment Center vorge-schaltet.

Den hohen Ansprüchen der Lufthansa wird nur gerecht, wer mit Top-Bewerbungsunterlagen einen ersten guten Eindruck hinterlassen hat und sich dann im Assessment Center als kommunikative, team- und kundenorientierte Persönlichkeit präsentieren kann. Wer zudem mehrere Tests ebenso sicher besteht wie das Interview auf Englisch, belegt zusätzlich fachliches Wissen und Belastbarkeit.

Dr. Regine Komoß
Mail: regine.komoss@szg.de
Tel: (030) 5 47 84 - 0

Trainee on Project



Monika Kühne, Trainee im Projektteam EQUAL-ProIntegration

Bereits während ihres Studiums der Betriebswirtschaftslehre an der Universität Potsdam entdeckte *Monika Kühne* die Freude an der Zusammenarbeit mit Men-

schen und wählte Organisation und Personalwesen als Studienschwerpunkt. Als Ergänzung studierte sie im Wahlpflichtfach Psychologie. Studienbegleitend absolvierte sie zahlreiche Praktika in den Bereichen Einkauf, Organisationsentwicklung, Teamassistenz und Existenzgründung. Als Mitglied des Vereins "Arbeitskreis Ausländische Studierende" betreute *Monika Kühne* ausländische Studenten bei studienbezogenen, sozialen und aufenthaltsrechtlichen Problemen.

Erste praktische Erfahrungen in der Personalrekrutierung sammelte sie als Projektassistentin bei einer international orientierten Personalberatung. Neben der Rekrutierung von

Fach- und Führungskräften in osteuropäischen Ländern umfassten ihre Aufgaben die Durchführung von Interviews, die Akquisition von Neukunden sowie die Kundenbetreuung.

Die Suche nach neuen Herausforderungen führte *Monika Kühne* zu Seminarzentrum Göttingen. Seit Juli unterstützt sie als Trainee das Projektteam von "EQUAL-ProIntegration". Das Projekt wird durch das BMWA (Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit) und die Europäische Union gefördert. Aufgrund ihrer slowakischen Herkunft sind ihr die Schwierigkeiten bei der Integration bekannt; zudem kommen ihr die Erfahrungen aus der ehrenamtlichen Tätigkeit im studentischen Verein zu Gute.

Das EQUAL-Projekt bietet *Monika Kühne* im Rahmen ihres einjährigen Traineeprogramms ein breites Spektrum an Aufgaben, wie die Pflege von Unternehmenskontakten, die Rekrutierung von Bewerbern und die Durchführung von Trainings und Seminaren. An der Vielzahl der gegenwärtig bei Seminarzentrum Göttingen am Standort Berlin laufenden Projekte schätzt sie vor allem die abwechslungsreichen und interessanten Aufgaben. Die projektübergreifende Teamarbeit eröffnet die Möglichkeit, sich mit den Kollegen aus anderen Bereichen auszutauschen und so entstehende Synergien zu nutzen. Gefragt, was ihr besonders Freude macht, antwortet *Monika Kühne*: "Mir gefällt gut, dass ich die Möglichkeit hatte, schon nach kurzer Zeit konkrete Aufgabenverantwortung zu übernehmen und selbstständig zu arbeiten." ▀

Годичный практический курс для женщин-мигранток из стран Восточной Европы в одном из предприятий Берлина

12-monatige Praxistraineezeit für Migrantinnen aus Osteuropa in einem Berliner Unternehmen

Praxistraineezeit

Voraussetzung

- Sie wohnen in Berlin und planen das eigene Unternehmenseinrichtung
- Sie sind unternehmenseigen und besitzen Arbeitserfahrung
- Sie besitzen einen akademischen Abschluss oder eine Berufsausbildung mit Berufserfahrung
- Sie sprechen gut Deutsch
- Sie sind motiviert, engagiert und haben Lust am Arbeiten

EQUAL ProIntegration

Seminarzentrum Göttingen

Inhaberin und Leiterin

Dr. Ingrid Göttinger, Göttinger Straße 8, 37075 Göttingen, Tel. 0551 391-1000, Fax 0551 391-1001, E-Mail: info@szg.de, www.szg.de



East meets West

High Potentials – Low Calories

Deutsch-russische Karrierebörse macht Appetit auf mehr...

Gemeinschaftsinitiative
Equal

Im Atrium der Deutschen Bank AG, Unter den Linden in Berlin versammelten sich am 8. Juli 2005 zahlreiche junge Menschen in schicken Businessanzügen und -kostümen. Anlass dazu gab die dritte "Karrierebörse Deutschland-GUS", veranstaltet von dialog e.V. Die Vereinigung deutscher und russischer Ökonomen verfolgt das Ziel, jungen russischen und deutschen Nachwuchskräften die Möglichkeit zu geben, schon während des Studiums und in der Startphase ihres Berufslebens miteinander und mit erfahrenen Experten aus Unternehmen und Institutionen in Kontakt zu treten. Insgesamt zehn Aussteller waren auf der Börse vertreten und informierten über Berufseinstieg, Bewerbungsverfahren, Tätigkeitsbereiche und Kar-

rieremöglichkeiten für hochqualifizierte Studierende und junge Berufseinsteiger mit osteuropäischem Bezug.

Neben Unternehmensberatungen wie accenture oder Roland Berger präsentierten Unternehmen aus den Bereichen Finanzen, Maschinenbau, Fördertechnik sowie Wirtschaftsprüfung, Steuer- und Rechtsberatung ihre Karriereangebote für Nachwuchskräfte. Seminarzentrum Göttingen war mit den Projekten "Trainees für Berlin" und "EQUAL-ProIntegration" auf der Börse vertreten. Ziel des EQUAL-Projektes ist es, die berufliche Integration von Migrantinnen aus Osteuropa zu fördern.

Das Projekt wird vom Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit (BMWA) und von der Europäischen Union unterstützt und am Standort Berlin als Netzwerkkooperation mit mehreren Entwicklungspartnern für einzelne

Teilprojekte durch die Berliner Gesellschaft für internationale Zusammenarbeit mbH (BGZ) umgesetzt. Neben Informationen zum Berufseinstieg und zum begleitenden Seminar- und Coachingangebot, wurden auf der Karrierebörse Bewerbungsunterlagen gesichtet sowie Tipps zur Gestaltung von Lebensläufen, Anschreiben und Bewerbungsmappen gegeben. Das Interesse war groß und am Ende des Börsentages waren Informationsmaterialien und Visitenkarten der Börsenakteure von Seminarzentrum Göttingen quasi "ausverkauft". Indes: Die jungen High Potentials von heute achten auf ihre Linie und übten höfliche Zurückhaltung gegenüber den als "Leckerli" mitgebrachten Pralinen – diese konnte das Börsenteam fast komplett wieder mitnehmen. ▀

i Monika Kühne
Mail: monika.kuehne@szg.de
Tel: (030) 5 47 84 – 0

Diversity Management

Märkte verändern sich mit zunehmender Internationalisierung und bringen eine neue Vielfalt an Arbeitsbeziehungen mit sich. "Managing Diversity" steht in diesem Zusammenhang als aktuelles Schlagwort für einen verantwortungsvollen Umgang mit der Vielfalt solcher Unterschiedlichkeiten. Für die Beschäftigungsstrukturen in den Unternehmen wird diese neue Vielfalt als Chance gesehen, wenn es gelingt, moderne Instrumente der Personalentwicklung und Weiterbildung auf die Förderung und Weiterentwicklung von Kompetenzen auszurichten und der Wert der Vielfalt im positiven Sinne seiner Synergieeffekte genutzt wird.

Bereits seit geraumer Zeit erfährt Diversity Management einen entsprechenden Stellenwert im Personalmanagement von international orientierten Konzernen und konkretisiert sich dort u. a. in sog. Diversity Councils oder Task Forces, in Work-Life-Balance-Initiativen oder als Diversity Mentoring. Aktuell greifen auch die verschiedenen Personalkongresse das Diversity Management als Schwerpunktthema auf. Vorträge, Workshops und Diskussionsforen beschäftigen sich hierbei z. B. mit Diversity-Schulungen und den Einflüssen von Kultur und Gender auf Wahrnehmung, Verhalten und Zusammenarbeit, wert-

orientiertem Personalmanagement, Lifestylekonzepten in der Personalentwicklung oder der Community Culture. Die Förderung des Pluralismus in Unternehmen findet insofern in vielfältigen Instrumenten eine Umsetzung. Einvernehmen besteht dabei dahingehend, dass es sich beim Diversity Management um einen langfristigen Veränderungsprozess handelt. ▀

Vielfalt

+++ arbeitsmarkt-ticker +++ arbeitsmarkt-ticker +++

Das **Antidiskriminierungsgesetz** (ADG) steht für ein "Gesetz zur Umsetzung europäischer Antidiskriminierungsvorschriften": Im Juni zwar zu nächst im Bundestag verabschiedet, wurde es im Juli vom Bundesrat an den Vermittlungsausschuss verwiesen, der die Beratung im September nochmals bis auf weiteres vertagt hatte. Mit dem Gesetzentwurf sollten vier von der EU erlassene Anti-Diskriminierungsrichtlinien in nationales Recht überführt werden. Die Richtlinien dienen dem Schutz vor Benachteiligung im Berufsleben durch die Faktoren ethnische Zugehörigkeit, Alter, Geschlecht, religiöse und sexuelle Ausrichtung. Unternehmen sollten sich – denn die Umsetzung eines Gesetzes ist trotz schwebenden Verfahrens nicht vom Tisch – deshalb auf veränderte Anforderungen in der Personalarbeit einstellen. Beispiel für die umzusetzenden Brüsseler Richtlinien ist die für den Kläger günstige Beweislastverteilung. Die Beweislast darüber, dass keine Diskriminierung im Personalauswahlprozess vorgelegen hat, liegt beim Arbeitgeber. Ein Dokumentieren von Bewerbungsprozessen wird

daher vermutlich unverzichtbar sein – auch wenn die Archivierungspflicht nicht endlos ist, sondern im bereits verabschiedeten zweiten Entwurf mit der Regelung zur Geltendmachung von Schadens- und Schmerzensgeldansprüchen innerhalb von sechs Monaten entsprechend beschränkt ist.

FreQueNz (www.frequenz.net) steht für ein vom Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) gefördertes Forschungsnetzwerk. Dessen Anliegen ist das frühzeitige Erkennen von Qualifikationserfordernissen und damit ein Beitrag zur Modernisierung der Berufsbildung. Die Zukunftsfähigkeit der Aus- und Weiterbildung in einem sich immer dynamischer verändernden Arbeitsmarkt lenkt den Fokus der Netzwerkakteure auf Berufsperspektiven in den Bereichen Logistik, Nahrungsmittel, Chemie oder Nanotechnologie. Des Weiteren wird branchenübergreifenden Themen Aufmerksamkeit geschenkt: Bildungscoaching, modularisierte berufsbegleitende Weiterbildungskonzepte und internationale Vergleiche der Qualifikationsentwicklung.

Die **Meldepflicht für Arbeitsuchende** soll vereinfacht werden. Bisher gilt eine unverzügliche Meldung des Arbeitsuchenden bei der Agentur für Arbeit, d. h. konkret innerhalb von sieben Tagen nach verbindlicher Bekanntgabe des Beendigungszeitpunktes des Arbeitsverhältnisses. Erfolgt die unverzügliche Meldung nicht, kann es zu einer Minderung des Anspruchs auf Arbeitslosengeld von bis zu 30 Tagen und bis zu 50 EUR täglich kommen. Voraussichtlich ab 01.10.2005 soll es eine einheitliche Frist der Meldepflicht von drei Monaten geben. Sind kürzere Kündigungsfristen als drei Monate gegeben, muss die Meldung innerhalb von drei Tagen nach Kenntnis des Beendigungszeitpunktes erfolgen. Wird der Meldepflicht nicht nachgekommen, soll zukünftig die bisherige Möglichkeit der Leistungskürzung durch eine Sperrzeit von einer Woche ersetzt werden. Für Arbeitgeber resultieren aus dieser Neuregelung keine Änderungen; es bleibt allerdings bei der Hinweispflicht gegenüber den Arbeitnehmern. ▀

FUTURE JOBS

Kaufmann/-frau für Versicherungen und Finanzen

Verschmelzungen

Schon versichert? Wenn nicht oder wenn doch, soll zumindest ein neues Berufsbild ab 1. August 2006 die Möglichkeit bieten, sich in diesem Bereich beruflich fit zu machen. Der neue Ausbildungsberuf "Kaufmann/-frau für Versicherungen und Finanzen" ist eine Verschmelzung der bisherigen Berufe Bankkaufmann/-frau und Versicherungskaufmann/-frau und kombiniert die Fachrichtungen Finanzberatung und Versicherung. Neben kundenorientierter Beratung und Verkauf steht ein breites Produktwissen im

Hinblick auf Versicherungs- und Finanzprodukte im Mittelpunkt. Die maximal dreijährige Ausbildung vermittelt zunächst Kernqualifikationen wie kaufmännische Grundlagen, Versicherungs- und Bankprodukte, Kundenberatung und Verkauf. Im letzten Drittel der Ausbildung erfolgt eine Spezialisierung entweder im Bereich "Finanzberatung" oder "Versicherung". Die Fachrichtung Finanzberatung vertieft die Bereiche Vermögensanlage, Finanzierung, Versicherung und Betriebliche Altersvorsorge. Aus-

zubildende mit dem Schwerpunkt Versicherung qualifizieren sich in den Bereichen Versicherungsprodukte und Schaden- und Leistungsmanagement. Wer also Spaß an einer vertriebsorientierten Ausbildung hat, Kunden beraten und die Strukturen des Innen- und Außendienstes kennen lernen möchte sowie ein hohes Maß an Eigenverantwortung sucht, der wird in diesem Berufsbild neue Möglichkeiten einer facettenreichen Ausbildung finden können. ▀

Karrieren in Bewegung 2004-2005-2006

Reportagen - Porträts - News - Special - Features - Facts - Akteure



In Zeiten außerordentlicher Umbruchprozesse in der Arbeitswelt bleiben aufmunternde Signale in Richtung positiver Zukunftsszenarien leider allzu oft auf der Strecke. Wer genau hinsieht, wird feststellen, dass sich gleichwohl einiges tut. Die letzte aktuelle Ausgabe von "Karrieren in Bewegung" lenkt den Blick – insofern recht mutig und ermutigend – erneut auf Fähigkeiten und Talente des Einzelnen. Im Fokus stehen wiederum individuelle Karrierewege und Erfolgsstorys sowie die bewusste Verknüpfung von sachlich interessanten mit heiteren Beiträgen. Der Special-Schwerpunkt wid-

met sich der Karriere als eigener Chef. Präsentiert wird dazu eine Auswahl an Informationen rund um Plan und Tat, angereichert mit Praxisbeispielen von Existenzgründerinnen. ▀

Aus dem Inhalt:

- Karrierebewegungen mit Methode
- Karriere als eigener Chef
- Karrieren: Akteure und Aktionen
- Karrieren: Instrumente, Services, Wissenswertes
- Karrieren heiter

Bestellung:

www.szg.de
Schutzgebühr: 7,50 EUR (inkl. 7% MwSt)
zzgl. Versandkostenpauschale von 2,40 EUR

InZenit – Zentrum für individuelles Training

Mit dem seit Ende 2004 eingeführten Programm "InZenit" setzt Seminarzentrum Göttingen aktuell ein neues Markenzeichen in der Weiterbildung. Um individuelles Lernen erfolgreich zu gestalten, bietet InZenit einen professionellen, ergebnisorientierten Gesamtprozess, in dem das Erreichen definierter Lernziele, Lernbedingungen, Lernbedarf und Lernenerfolg optimal verknüpft und nachhaltige Beschäftigungschancen realisiert werden.



"InZenit – Zentrum für individuelles Training" ist ein Angebot an die aktuellen arbeitsmarktlichen und agenturseitigen Veränderungen, die der klassischen Weiterbildung in Gruppen künftig immer weniger Stellenwert im Förderinstrumentarium einräumt. Kennzeichnend für die neue Marke und Organisation eines individualisierten Bildungsprozesses sind die pass-

genau auf den Bedarf des Einzelnen abgestimmte Laufzeit, die Wahl und Zusammenstellung modularer Lehrinhalte sowie die Begleitung des Lernprozesses durch einen Lernberater und einen Vermittlungscoach, mit dem Strategien der Wiedereingliederung in den ersten Arbeitsmarkt entwickelt und umgesetzt werden.

Ausgangspunkt für den einzelnen InZenit-Kunden ist ein gemeinsam mit dem Coach entwickelter individueller Qualifizierungsplan, der sich an den Entwicklungspotenzialen und Berufszielen des Kunden orientiert und die Möglichkeiten modularer Lernangebote aus einem Pool von rund 300 Modulen einbezieht. Das thematische Spektrum reicht dabei von IT-Anwendungsinhalten über kaufmännische Lerninhalte bis hin zu Fremdsprachenmodulen und der Vorbereitung auf Zertifikatsprüfungen. ▀

Impressum

Herausgeber/Redaktion:
Seminarzentrum Göttingen
GmbH & Co. KG
Zentrale Dienste
Marketing/PR
Maschmühlenweg 2
37073 Göttingen
Tel: (05 51) 4 98 00-0
Fax: (05 51) 4 98 00-8 90
Mail: goettingen@szg.de
Web: www.szg.de

Layout:
unic marketing GmbH & Co. KG,
Göttingen

Druck:
Goltze-Druck, Göttingen