

# JOB-COACHING

## Qualitätsmanagement-System nach AZAV (Akkreditierungs- und Zulassungsverordnung)

<b>Unternehmen:</b>	DC Job-Coaching				
<b>Anschrift Zentrale und ggf. Standorte:</b>	Am Pulverturm 13 94315 Straubing				
<b>Geschäftsführer/-in:</b>	Daniel Schied				
<b>Geltungsbereiche für die AZAV:</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>FB 01</b> Maßnahmen zur Aktivierung und beruflichen Eingliederung nach §45 SGB III			
	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>FB 02</b> Ausschließlich erfolgsbezogen vergütete Arbeitsvermittlung			
	<input type="checkbox"/>	<b>FB 03</b> Maßnahmen der Berufswahl und Berufsausbildung			
	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>FB 04</b> Maßnahmen der beruflichen Weiterbildung			
	<input type="checkbox"/>	<b>FB 05</b> Transferleistung			
	<input type="checkbox"/>	<b>FB 06</b> Maßnahmen zur Teilhabe behinderter Menschen am Arbeitsleben			
<b>Revision:</b>	01	<b>Erstellt am:</b>	21.06.2022	<b>Freigabe:</b>	Daniel Schied

# Inhalt

<b>0. Allgemeines</b>	<b>4</b>
<b>1. Grundsätzliche Anforderungen</b>	<b>4</b>
1.1 Das Unternehmen stellt sich vor	4
1.2 Eignung der Bildungseinrichtung	4
1.3 Beschreibung der Ablauf- und Aufbauorganisation	5
1.4 Organigramm	5
1.5 Verwendete Abkürzungen und Begriffe	6
1.6 Gesetzliche Grundlagen, mit geltenden Richtlinien und Normen	6
1.7 Leitbild	6
1.8 Qualitätsziele	7
1.9 Lenkung der Dokumente	7
1.10 Datenschutz	7
1.10.1 Betriebsdaten	7
1.10.2 Daten der Mitarbeiter	8
1.10.3 Datenvermeidung (Erforderlichkeit und Zweckbindung)	8
<b>2. Führung des Unternehmens</b>	<b>9</b>
2.1 Führungsgrundsätze	9
2.1.1 Ziele definieren	9
2.1.2 Ziele überwachen	9
2.2 Finanzmanagement	9
2.3 Evaluation des Qualitätsmanagements	9
2.4 Managementbewertung	9
2.5 Interne Kommunikation	9
2.6 Zusammenarbeit mit Betrieben und externen Fachkräften	10
<b>3. Personelle und technische Ressourcen</b>	<b>11</b>
3.1 Qualifikation und Kompetenzentwicklung des Personals	11
3.1.1 Erfassung der Kompetenzen und Qualifikationen, Ist-Stand	11
3.1.2 Fortbildung	11
3.1.3 Erkennen von Qualifikationsbedarf	11
<b>4. Kundenkommunikation</b>	<b>12</b>
4.1 Darstellung des Vermittlungs-, Coachings- und Maßnahmeangebots	12
4.2 Beratung und Betreuung der Teilnehmenden	12
4.3 Beschwerdemanagement	12
4.4 Kunden- und Teilnehmerfeedback	12
4.5 Mitarbeiter-, Coach- und Dozentenfeedback	13
<b>5. Planung von Maßnahmen</b>	<b>14</b>
5.1.1 Bedarfsermittlung (Arbeitsmarktanalyse)	14
5.1.2 Netzwerkarbeit	14
5.1.3 Konzepterstellung	14
5.2 Kernprozesse – Maßnahmeangebot	14
5.3 Unterrichtsgarantie	15
5.4 Vermittlung von Arbeitskräften (Private Arbeitsvermittlung)	15
5.4.1 Bewertung der Vermittlungsprozesse	15
<b>6. Maßnahmedurchführung</b>	<b>16</b>



6.1 Methoden und Lernformen zur Förderung der individuellen Lernprozesse	16
6.2 Teilnehmerberatung	16
6.3 Teilnehmergevertrag	17
6.4 Lernförderung	17
6.5 Fehlzeitenmanagement	17
6.6 Integrationsmanagement	18

## 0. Allgemeines

### System zur Qualitätssicherung und –entwicklung (Qualitätsmanagementsystem)

Das Unternehmen DC Job-Coaching hat ein Qualitätsmanagementsystem (QM) nach AZAV eingeführt. Das System dient zum Leiten und Lenken des Unternehmens bezüglich der Qualität und der Einhaltung von gesetzlichen Vorgaben.

Das QM des Unternehmens DC Job-Coaching ist im vorliegenden Handbuch (QM-Handbuch) dokumentiert. Ziel ist die wirksame Anwendung sowie die Verbesserung der Wirksamkeit des Qualitätsmanagements. Dazu leisten das QM-Handbuch und die Dokumentation einen wesentlichen Beitrag, da Prozesse, Abläufe, Regelungen in Übereinstimmung mit Anforderungen in einer geordneten Systematik festgehalten und transparent gemacht werden. Durch diese Erklärung setzt die Geschäftsführung das QM-System in Kraft.

## 1. Grundsätzliche Anforderungen

### 1.1 Das Unternehmen stellt sich vor

Das Unternehmen DC Nachhilfe Straubing wurde am 01.10.2020 von Herr Schied als Einzelunternehmen gegründet. Im Sommer 2022 erfolgte die Erweiterung des Geschäftsnamens um DC Job-Coaching und den Tätigkeitsbereich der Bildungsmaßnahmen sowie der Privaten Arbeitsvermittlung.

Das Ziel von DC Job-Coaching ist es, Bildung zu vermitteln dadurch ein besseres Leben zu ermöglichen. Wir sind der Ansicht, dass Menschen nur dann langfristig in einem Beruf bleiben, wenn sie ihren persönlichen Lebensstandard halten können und den Beruf selbst mit ihren eigenen Stärken verbunden haben.

DC Job-Coaching konzentriert sich nicht nur auf die Gegenwart, sondern auch auf die Zukunft! Das Bestreben von DC Job-Coaching ist es, vollkommene Zufriedenheit ins Leben anderer zu bringen. Dies wird ermöglicht, indem ein Fundament geschaffen wird, auf dem man Großes errichten kann.

### Das Leistungsspektrum

Zur wirtschaftlichen Leistungsfähigkeit nach AZAV gibt die Leitung des Unternehmens für die Erstzulassung und jeweils zur Beantragung der Verlängerung eine Erklärung zu Insolvenzverfahren, Vorstrafen, Strafverfahren u. ä. im Antragsformular ab.

### 1.2 Eignung der Bildungseinrichtung

Bei der Arbeitsvermittlung bzw. dem Job-Coaching ist es nicht ausschlaggebend, die Teilnehmer schnellstmöglich unterzubringen, da sich das negativ auf die Beschäftigungsdauer auswirkt. Die Stärken des DC Job-Coaching liegen darin, Menschen perfekt beurteilen zu können, da selbst durch den Geschäftsführer und den Mitarbeitern selbst alle Gesellschaftsschichten durchlaufen wurden. Potenzialanalyse und Berufsorientierung bei Jugendlichen und Erwachsenen sind die Leidenschaft des DC Job-Coaching. Es werden nicht nur die Online-Erkundungstools verwendet, da sich

Teilnehmer oft so einschätzen wie sie sich gerne hätten und nicht so, wie sie eigentlich sind. Durch raffinierte persönliche Gespräche mit den Teilnehmern wird oft mehr erfahren, welche versteckten Eigenschaften und Neigungen die Teilnehmer haben. Ein weiterer Vorteil ist, dass das Team des DC Job-Coaching mit der Zeit geht und in der dynamischen Arbeitswelt Schritt hält.

Das Unternehmen befindet sich in einem Top gepflegten und kernsanierten Altbau auf zwei Stockwerken. Die Räumlichkeiten sind neu (1.4.2022), hell und freundlich. Die Einrichtung ist hochwertig und modern. Die Zwischenwände sind schallisoliert und die Räume sind im Sommer wie im Winter perfekt klimatisiert. Zur Ausstattung gehören Whiteboards, Fernseher, Computer, Beamer mit Laptop und Tablet. Die Nachhilfe bietet auf 150m<sup>2</sup> 30 Unterrichtsplätze für Teilnehmer, aufgeteilt auf 7 Räume. Die Teilnehmerplätze sind bei Bedarf unmittelbar und ohne großen Aufwand auf ca. 60 erweiterbar. Vor dem Haus befinden sich 4 Firmenparkplätze sowie ein 100m entfernter kostenloser Großparkplatz mit Busanbindung.

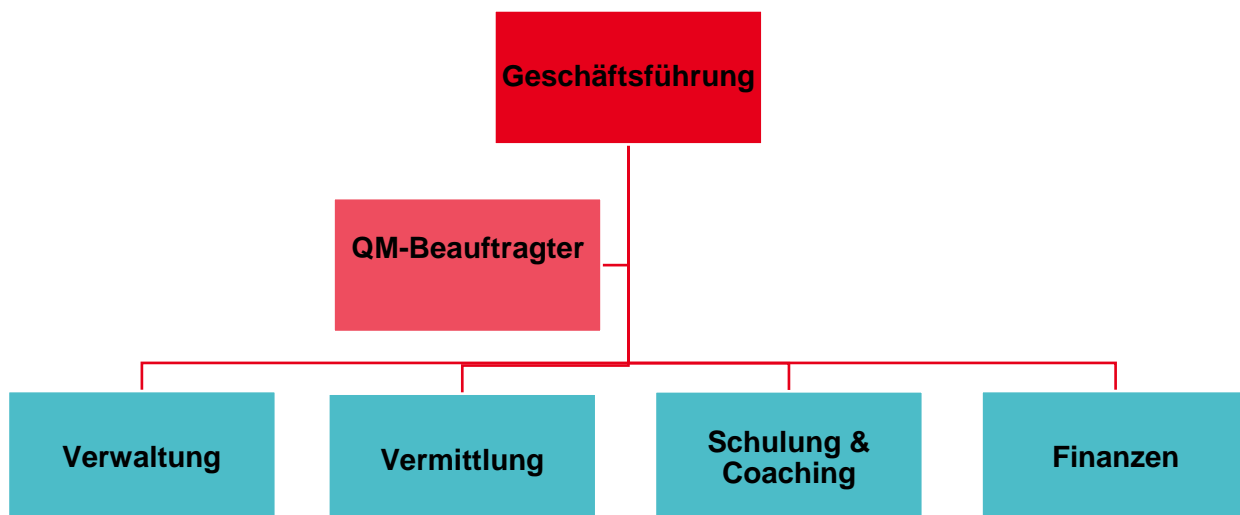
### 1.3 Beschreibung der Ablauf- und Aufbauorganisation

Herr Schied führt das Einzelunternehmen derzeit mit einer Mitarbeiterin und 2 Honorarkräften. Herr Schied übernimmt alle Aufgaben im Ablauf und Aufbau des Unternehmens und wird im Bereich der Verwaltung von Fr. Schied unterstützt.

Es werden immer für die beabsichtigten Angebote die passenden Räume, Ausstattung und Personal vorgehalten oder aufgebaut, sodass immer optimale Voraussetzungen vorliegen. Eine Übersicht zu den vorhandenen Räumen und der jeweiligen Ausstattung befindet sich im Dokument FB Gesamtliste der Schulungsräume. Die Qualifikationen des Personals sind im Dokument DK Q-Matrix mit Schulungsplan hinterlegt.

### 1.4 Organigramm

Das nachfolgende Organigramm zeigt die Organisationsstruktur. Eine Vertretungsregelung liegt im gelenkten Organigramm vor.



## 1.5 Verwendete Abkürzungen und Begriffe

Wichtige Abkürzungen, die in diesem Handbuch verwendet werden:

AVGS	Aktivierungs- und Vermittlungsgutschein	KVP	Kontinuierlicher Verbesserungsprozess
CL	Checkliste	MA	Mitarbeiter
DK	Dokument	VA	Verfahrensweisung
DGUV	Der Gesamtverband der gesetzlichen Unfallversicherung	QMB	Qualitätsmanagementbeauftragter
FB	Formblatt	QMH	QM-Handbuch
FKS	Fachkundige Stelle		
GL	Geschäftsleitung		

## 1.6 Gesetzliche Grundlagen, mit geltenden Richtlinien und Normen

Aufstellung aller im Rahmen des Qualitätsmanagementsystems berücksichtigten Gesetze, Normen u. Richtlinien:

Gesetz / Richtlinie / Norm	Langbezeichnung, Bereich, Inhalt
SGB III	Sozialgesetzbuch (SGB), Drittes Buch (III) Arbeitsförderung
SGB II	Sozialgesetzbuch (SGB), Drittes Buch (III) Grundsicherung
AZAV	Akkreditierungs- und Zulassungsverordnung
Begründung zur AZAV	Verbindliche Begründung des BMAS zur AZAV
Empfehlungen des Beirats	Beirat bei der Bundesagentur für Arbeit (BA)
BBiG	Berufsbildungsgesetz
BDSG	Bundesdatenschutzgesetz
ArbSchG	Arbeitsschutzgesetz
ArbStättV	Arbeitsstättenverordnung
AGG	Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz
DSGVO	Datenschutz-Grundverordnung

Oben genannte Gesetze/ Richtlinien und Normen liegen in der aktuellen Fassung vor oder der Online-Zugriff ist gegeben (juris: <http://www.gesetze-im-internet.de/index.html>)

## 1.7 Leitbild

Unser Leitbild ist kundenorientiert, trifft Aussagen zur Mitarbeiterentwicklung und ist dem Arbeitsmarkt ausgerichtet. Das Leitbild ist für uns der Maßstab, an dem das gesamte Qualitätsmanagement

gemessen wird. Unser Leitbild wird von der Unternehmensleitung gemeinsam mit den Mitarbeitern erstellt. Es wird jährlich nach Aktualität, Zweckmäßigkeit Angemessenheit geprüft.

- Interne Kommunikation: Unser Leitbild wird jährlich im Team besprochen.
- Externe Kommunikation: Den Kunden/Dritten gegenüber erfolgt die Veröffentlichung durch einen Aushang im Vorraum oder auf dem Flur. Ergänzend dazu wird es bei Bedarf auf der Webseite präsentiert.

## 1.8 Qualitätsziele

Die oberste Leitung legt jährlich mit Mitwirkung der Mitarbeiter die Qualitäts- und Unternehmensziele fest. Die Ziele sind smart, messbar und realistisch. Überprüft werden die Qualitäts- und Unternehmensziele quartalsweise durch den zuständigen Mitarbeiter. Bei Nicht-Erreichung der Ziele wird ein KVP Handlungsplan erstellt um das Ziel zu erreichen. Diese enthalten zu den jeweiligen Aufgaben immer Angaben zu „Wer macht was bis wann“. Dieser KVP Handlungsplan wird auf dem Firmenserver durch die betroffenen Personen kontinuierlich geführt.

## 1.9 Lenkung der Dokumente

Die Managementdokumentation besteht aus QM-Handbuch, Mitgeltende Dokumente und Aufzeichnungen. Dokumente enthalten Informationen und Daten. Sie können in Papierform vorliegen oder als Dateien in elektronischer Form. In elektronischer Form werden die Dokumente über das Cloud-System gelenkt. Anforderungen an Dokumente vor der Herausgabe:

- Es wird bei Bedarf aktualisiert und erneut genehmigt
- Es ist mit dem aktuellen Überarbeitungsstatus gekennzeichnet
- Es ist sichergestellt, dass das Dokument an den jeweiligen Stellen verfügbar ist
- Sie sind lesbar und leicht erkennbar
- Die unbeabsichtigte Verwendung veralteter Dokumente wird verhindert

Dokumente werden von der Leitung freigegeben, in dem sie mit den Statusdaten in das Verzeichnis der gültigen Dokumente eingetragen werden.

Aufzeichnungen werden erstellt, um einen Nachweis der Konformität der Bildungsleistung mit den jeweils geltenden Anforderungen nachzuweisen. Sie werden aber auch angefertigt, um einen Überblick über die Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems zu erhalten.

## 1.10 Datenschutz

### 1.10.1 Betriebsdaten

Für sämtliche unternehmensinternen Daten inklusive Kundendaten besteht für die Mitarbeiter die Verpflichtung zur Verschwiegenheit gegenüber dritten. Alle Mitarbeiter sind verpflichtet vor der Arbeitsaufnahme eine Datenschutzerklärung zu unterschreiben. Informationen über Kunden sind ausschließlich für den internen Gebrauch bestimmt, und werden nur in dem Maße erfasst, wie sie für einen ordnungsgemäßen Ablauf der Maßnahme erforderlich sind. Kundenunterlagen werden bezüglich unberechtigten Zugriffes, geschützt aufbewahrt.



### **1.10.2 Daten der Mitarbeiter**

Mitarbeiterdokumente sind ebenfalls geschützt vor unberechtigtem Zugriff aufzubewahren. Dafür ist in erster Linie die Geschäftsführung zuständig.

### **1.10.3 Datenvermeidung (Erforderlichkeit und Zweckbindung)**

Unter Datenvermeidung verstehen wir, dass nur die Daten im System gespeichert werden, die notwendig und erforderlich sind, um das entsprechende Geschäft vorzubereiten. Die Daten sind in diesem Sinne zweckgebunden. Fallen Bewerber aus dem Profil des jeweiligen Kunden, werden diese Daten nicht digitalisiert und nicht in das EDV-System übertragen.



## **2. Führung des Unternehmens**

### **2.1 Führungsgrundsätze**

#### **2.1.1 Ziele definieren**

Sinn unseres kommunizierten Leitbildes ist es, den Mitarbeitern eine Richtung aufzuzeigen, wie alle Aktivitäten sinnvoll umzusetzen sind. Hierzu werden (Qualitäts-) Ziele abgeleitet, die mit der Unternehmenspolitik im Einklang stehen.

Nur wenn unsere Mitarbeiter das Ziel kennen, zum Beispiel in Form von Qualitätszielen ausformuliert, können sie den besten Weg zu einer optimalen Zielerreichung wählen.

Diese Ziele werden in Einzelmaßnahmen und Aufgaben für die Mitarbeiter heruntergebrochen. Die Führung ist dafür verantwortlich, dass für die Umsetzung der Ziele die erforderlichen Mittel zur Verfügung gestellt werden. Ebenso ist der Qualifizierungsbedarf der Mitarbeiter zu berücksichtigen.

#### **2.1.2 Ziele überwachen**

Die vereinbarten Ziele werden nach Vereinbarung hinsichtlich des Erreichens überprüft und ggf. neu ausgerichtet.

### **2.2 Finanzmanagement**

Zum Finanzmanagement zählt die finanzwirtschaftliche Planung, Steuerung und Kontrolle der finanziellen Mittel.

Das Unternehmen kommt seiner Verpflichtung zur Darlegung des Geschäftsverlaufs nach dem aktuellen Stand der Technik nach. Sie erstellt dazu ggf. die Gewinn-und-Verlust-Rechnung. Geschäftsjahr ist das Kalenderjahr. Die Finanzberichterstattung bezüglich der grundsätzlichen Bewertung über die Funktionsweise unseres Finanzmanagements sowie bestehender Verbesserungspotenziale und Maßnahmen kann im Rahmen der Managementbewertung stattfinden.

### **2.3 Evaluation des Qualitätsmanagements**

Mindestens einmal jährlich wird ein internes Audit durchgeführt, um das Qualitätsmanagement zu evaluieren. Die Vorgehensweise ist im Dokument VA Internes Audit geregelt.

### **2.4 Managementbewertung**

Die Managementbewertung erfolgt jährlich und wird nach dem internen Audit vorgenommen. Die Vorgehensweise für die Durchführung der Managementbewertung ist im Dokument VA Managementbewertung hinterlegt.

### **2.5 Interne Kommunikation**

Die Leitung ruft regelmäßig Teamsitzungen ein. Teilnehmer sind der Qualitätsbeauftragte, die Coach- und Dozentenleitung und die Mitarbeiter. Die Treffen haben eine hohe Bedeutung für die interne



Kommunikation. In diesen Zusammenkünften werden regelmäßig (Quartalsweise) fachliche Themen zu den Kursen sowie Qualitätsthemen wie Kundenzufriedenheit, Verbesserungsmaßnahmen, Fehlermanagement, Zielvorgaben beraten.

Sie haben einen festen Tagesordnungsanteil, der folgende Punkte enthält:

- Stand der Gesetzgebung (Gesetze, Normen, Verordnungen, Sicherheitsvorschriften)
- Planung, Lenkung Kurse
- Störungen im Ablauf
- Aktuelle und neue Projekte
- Qualität der Mitarbeiter
- Aktualität der Schulungsinhalte
- Auslastung des Unternehmens
- Beschwerdemanagement

## **2.6 Zusammenarbeit mit Betrieben und externen Fachkräften**

Um einen Überblick über aktuelle Trends, neuartige Herausforderungen im Arbeitsleben und Entwicklungen auf dem Arbeitsmarkt zu erhalten, kooperieren wir mit regionalen und überregionalen Betrieben und Institutionen. Diese Kontakte erfolgen kontinuierlich und zielen auch auf die Qualitätsverbesserung unserer Tätigkeiten ab. Bezüglich der Entwicklung des QM-Systems nutzen wir bei Bedarf die Hilfen von externen Anbietern.

## **3. Personelle und technische Ressourcen**

### **3.1 Qualifikation und Kompetenzentwicklung des Personals**

Die Qualität des Unternehmens ist entscheidend von der Qualifikation und der Kompetenz der Mitarbeiter/innen und Lehrenden ab. Daher muss das eingesetzte Personal aufgrund von Aus-, Fort-, und Weiterbildung die Fertigkeiten und Fähigkeiten besitzen, die für die Realisierung unserer Prozesse erforderlich sind. Die Kompetenzen unserer Mitarbeiter werden durch folgende Grundsätze aufrechterhalten und weiterentwickelt.

#### **3.1.1 Erfassung der Kompetenzen und Qualifikationen, Ist-Stand**

Die Erfassung der Kompetenzen und Qualifikationen erfolgt anhand objektiver Nachweise. Die Schulung und Kompetenz des Personals wird durch eine Qualifikationsmatrix, aus der sich Bedarfe und Schulungen ergeben, systematisch gesteuert (elektronisch geführte Qualifikationsübersicht). Diese elektronisch als Excel-Datei geführte Übersicht wird regelmäßig, mindestens einmal jährlich oder ggf. mit der Einführung neuer Maßnahmeangebote aktualisiert.

#### **3.1.2 Fortbildung**

Die ständige Fortbildung anhand Feedbackgesprächen und Teilnehmerrückmeldung mit der Leitung ist Pflicht und für das Tagesgeschäft unabdingbar. Externe Fortbildungen werden nach Bedarf eingeplant.

Die Leistungsbewertung der Mitarbeiter wird im Rahmen von Einzelgesprächen nach Abschluss eines Kurses oder einer Reihe von Kursen durchgeführt. Aus den Gesprächen ergeben sich Entwicklungsmöglichkeiten, welche im internen Kompetenz-/ Schulungsplan eingepflegt werden. In einer Tabelle werden die vorhandenen und gewünschten Qualifikationen systematisch erfasst und gesteuert.

#### **3.1.3 Erkennen von Qualifikationsbedarf**

Der erkannte Qualifikationsbedarf ist durch Fortbildungen oder Neueinstellung von Personal auszugleichen.

An Mitarbeiter und Honorarkräfte haben wir folgende Anforderungen gesetzt:

Allgemein

- zum Maßnahmeangebot passende fachliche Qualifikation,
- 2 Jahre Berufserfahrung,
- pädagogische Qualifikation,
- Bereitschaft zur Selbstbewertung,
- souveränes Auftreten.

## 4. Kundenkommunikation

Als Kunden werden von uns alle an den Vermittlungs- und Bildungsangeboten interessierten Parteien verstanden. Die Kommunikation erfolgt mündlich, schriftlich, telefonisch oder über E-Mail.

### 4.1 Darstellung des Vermittlungs-, Coachings- und Maßnahmeangebots

Bei unseren Vermittlungsangeboten und Maßnahmen können sich Kunden und Teilnehmer grundsätzlich über nachfolgend aufgeführte Medien informieren:

- Webseite (<https://www.dc-nachhilfe-straubing.de/>)
- Jobbörse
- Stellenportale
- Kursnet (BA)

### 4.2 Beratung und Betreuung der Teilnehmenden

Verfahren zur Eignungsfeststellung werden bei allen Maßnahmen angewandt. Ein wesentliches Element einer umfassenden Eignungsfeststellung ist eine qualifizierte Einstiegsberatung, ergänzt wird dieses um die Anforderung und Abprüfung von vorliegenden Kenntnissen, Fertigkeiten und beruflichen Arbeitserfahrungen, die Hinweise auf die individuelle Eignung für die jeweils angestrebte Maßnahme Teilnahme des Kunden geben

Die Einstiegsberatung orientiert sich an den folgenden Kriterien

- Ziel, Zweck und Inhalt der Maßnahme,
- Voraussetzungen einer Teilnahme
- Teilnehmerhintergrund
- eingesetzte Methoden und Materialien
- Kosten der Teilnahme,
- Bedingungen für Rücktritt und Kündigung,
- Berechtigungen, Zertifikat, Zeugnis.

Die Beratungen werden protokolliert.

### 4.3 Beschwerdemanagement

Wir haben ein Beschwerdemanagement aufgebaut, damit wir schnell und angemessen auf Unzufriedenheit reagieren können. Beschwerden werden zur ständigen Verbesserung genutzt.

Die Beschwerden werden mindestens zum Zeitpunkt der Managementbewertung ausgewertet und analysiert. Ggf. werden grundsätzliche organisatorische Korrektur- oder Verbesserungsmaßnahmen veranlasst.

### 4.4 Kunden- und Teilnehmerfeedback

Die Kunden und Teilnehmer beurteilen die Leistung des Trägers regelmäßig, mindestens zur Mitte



und zum Ende der Leistung anonym und schriftlich durch den Befragungsbogen.

#### **4.5 Mitarbeiter-, Coach- und Dozentenfeedback**

Am Maßnahmenende erfolgt eine Rückmeldung durch die Coachs, Dozenten und Mitarbeitendem indem diese die Leitung mündlich über den Maßnahmeverlauf informieren und ihr Feedback mit Hilfe des Mitarbeiter-, Coach- und Dozentenfragebogens mitteilen. Evaluationen zu Abbrecherquote, Unterrichtsausfall und Teilnehmerfeedback werden unmittelbar nach Maßnahmeende besprochen.

## 5. Planung von Maßnahmen

In diesem Kapitel werden alle qualitätsrelevanten Aspekte erläutert, die sich auf den planerischen Teil unserer Lerndienstleistungen sowie die Vermittlung von Arbeitskräften beziehen. Dazu zählen im Bereich der Maßnahmenplanung die Phasen der Bedarfsermittlung und Konzeption.

### 5.1.1 Bedarfsermittlung (Arbeitsmarktanalyse)

Vor Beginn von Maßnahmen ist deren Zielsetzung auf die marktlichen und arbeitsmarktlichen Verwertung auszurichten. Daten des Arbeitsmarktes sind regelmäßig zu erheben. Insbesondere die Zusammenarbeit mit externen Stellen (z.B. Behörden) ist für einen reibungslosen Bildungsablauf förderlich. Diese kommen unseren Teilnehmer über zusätzliche Serviceleistung zugute.

### 5.1.2 Netzwerkarbeit

Unsere Netzwerkarbeit fußt auf den Schwerpunkten Beratung der Teilnehmenden bei individuellen Problemlagen sowie bei der Organisation von Praktikumsplätzen und der Nachbetreuung/ Weitervermittlung nach Ende der Maßnahmen. Kooperationspartner sind dabei

- Netzwerksitzung
- JOBCENTER
- Agentur für Arbeit

### 5.1.3 Konzepterstellung

Für unsere Bildungsgänge werden Konzepte erstellt, welche mindestens folgende Informationen enthalten:

- Titel
- Thema/ Inhalt und jeweiliger Umfang (U-Std.)
- Gesamtumfang (U-Std.)
- Gesamtdauer (Tage; Wochen)
- Kostenschätzung
- Coachs, Dozenten, ggf. besondere Voraussetzungen
- Lernziele, Methoden
- Abschluss

## 5.2 Kernprozesse – Maßnahmeangebot

Zukünftig sollen Job-Coachings, Maßnahmen in der beruflichen Weiterbildung sowie die Vermittlung von Arbeitskräften durchgeführt werden.

FB01 – Jobcoaching, Bewerbungstraining, Einzelcoaching

FB02 – PAV

FB04 – Elektrosicherheit



### **5.3 Unterrichtsgarantie**

Wir stellen sicher, dass Unterrichtsausfälle unsererseits vermieden werden. Unser Personalmanagement berücksichtigt dieses Erfordernis durch klare Vertreterregelungen, die bei kurzfristigem Ausfall angewendet werden.

### **5.4 Vermittlung von Arbeitskräften (Private Arbeitsvermittlung)**

Als Kunden werden von uns alle an dem Unternehmen DC Job-Coaching interessierten Parteien verstanden, dazu gehören die Bewerber in erster Linie, die auftraggebenden Unternehmen, die Arbeitsagentur sowie die Gesellschaft im weitesten Sinne die ein Interesse an der Einhaltung der Gesetze, dem Schutz der Umwelt und der Schonung von Ressourcen hat.

#### **5.4.1 Bewertung der Vermittlungsprozesse**

In regelmäßigen Abständen wird ein Feedback über die erreichten Ergebnisse aus Sicht des Kunden eingeholt. Kern dieser Thematik ist die Kundenzufriedenheit. Die Informationen ergeben sich im Rahmen von Bewerberberatungen oder den verschiedenen Kontakten mit den Arbeitgebern. Vor der Erstellung der Managementbewertung werden mit den beteiligten Mitarbeitern die Beobachtungen der vergangenen 12 Monate zusammengetragen und eine Stärken-Schwäche-Analyse zusammengestellt. Die Ergebnisse werden in der Managementbewertung zusammengefasst, ggf. werden Maßnahmen formuliert.

## 6. Maßnahmedurchführung

Die Coachs und Dozenten werden mit den spezifischen Bildungszielen, Curricula und organisatorischen Abläufen bekannt gemacht. Hierzu werden im Rahmen der Einsatzplanung Besprechungen und Einweisungen vorgenommen.

Grundsätzlich werden immer Festlegungen getroffen zu den Themen:

- Einsatz (Coachingplan, Stundenplan)
- Führen des Teilnahmeberichts mit Anwesenheitserfassung
- Ermittlung des Leistungsstandes durch Kontrolle der durchgeführten Übungen und Arbeitsaufgaben; Auswertung mit dem Teilnehmer; Schlussfolgerungen und bei Bedarf Einleitung von Maßnahmen
- Beratung und Betreuung der Teilnehmer, ggf. Lernberatung
- Die Coachs und Dozenten orientieren sich in ihrer methodischen und didaktischen Vorgehensweise am Curriculum.
- Den Teilnehmern ist die Kontaktaufnahme zur Coach- und Dozentenleitung zu ermöglichen.
- Beratung und Betreuung während der Schulung ist zu ermöglichen.

Die im folgenden genannten Tätigkeiten sind in Stellenbeschreibungen oder Qualifikations-/Tätigkeitsübersichten mit Verantwortlichkeiten belegt.

### 6.1 Methoden und Lernformen zur Förderung der individuellen Lernprozesse

Die Methoden zur Förderung der individuellen Lernprozesse werden im Rahmen Konzepterstellung maßnahmenbezogen beschrieben. Methodische Prinzipien der Lernorientierung für die Maßnahmen.

Inhalt:

- Interaktion,
- Arrangement/Anordnen von Kommunikationssituationen,
- Förderung selbstbestimmten Lernens und individueller Lernstrategien

Lernformen im Rahmen der methodischen Umsetzung sind:

- Frontalunterricht
- Projektarbeit, in der theoretisch erworbene Kenntnisse umgesetzt werden
- Selbstlernphasen
- Einzelgespräch
- Rollenspiele mit Feedback
- Übungen zum Lernen-lernen
- Umgang mit wissensbasiertem Internet

### 6.2 Teilnehmerberatung

Vor und während der Maßnahme sind mit dem jeweiligen Teilnehmenden realistische berufliche Perspektiven zu entwickeln. Dazu sind eine Profilerstellung und die Festlegung/ Einteilung erster Lernziele erforderlich, die im Laufe der Maßnahme angepasst werden kann. Schließlich werden im Rahmen einer solchen Eignungsfeststellung auch der motivatorische Hintergrund und die



Mobilitätsbereitschaft ermittelt, um die mit einer beruflichen Qualifizierung intendierte Arbeitsmarktintegration abzusichern. Die Beratung umfasst auch die Information über die Rechte und Pflichten beider Seiten. Dazu gehören

- Ziel, Zweck und Inhalt der Maßnahme
- Voraussetzungen einer Teilnahme
- Teilnehmerhintergrund
- Zu erlangende Berechtigungen, Teilnahmebescheinigung/Zertifikat
- Hausordnung
- Umgang mit Fehlzeiten
- Störungen im Ablauf
- Möglichkeiten und Wege für Lob, Kritik, Verbesserungsvorschläge und Beschwerden
- Teilnehmergebot mit angemessenen Kündigungs- und Rücktrittsmöglichkeiten

### 6.3 Teilnehmergebot

Nachdem die Eignungsfeststellung und die Erstberatung stattgefunden hat, bekommt der Kunde für die geplante Maßnahme ein Teilnehmergebot.

Folgende wichtige Inhalte werden innerhalb eines Teilnehmergebots geregelt:

- Allgemeines kostenloses Rücktrittsrecht innerhalb von 14 Tagen nach Vertragsschluss
- Kostenlosen Rücktrittsrecht bei Wegfall der Förderung oder bei sozialversicherungspflichtiger Arbeitsaufnahme ohne Frist vor Beginn der Maßnahme
- Fristloses Kündigungsrecht aus wichtigem Grund (bspw. bei Arbeitsaufnahme, Wegfall der Teilnahmevoraussetzungen) mit Nachweis
- Verpflichtung des Trägers zur Ausstellung einer Teilnahmebescheinigung mit Dauer, Ziel und Inhalt der Maßnahme.

### 6.4 Lernförderung

Nach Eintritt des Kunden in die Maßnahme wird aufgrund der laufenden Lernstandsermittlung im Bedarfsfall durch den Träger Lernberatung angeboten/ durchgeführt, ebenso wenn es Auffälligkeiten anderer Art während der Lehrgangsteilnahme gibt oder der Teilnehmer selbst eigeninitiativ darum nachsucht. Zielführende Absicht der Beratung ist es, den Kunden zu einer erfolgreichen Teilnahme zu geleiten, aber auch der bewusst entschiedene Abbruch kann ein Ergebnis einer solchen Beratung sein. Durch Fehlzeitenmanagement gewährleisten wir unsere Bemühungen, eine aktive und von minimalen Fehlzeiten geprägte Teilnahme zu erreichen.

Während der Maßnahme erfolgen kontinuierliche Lernstandsermittlungen und Lernberatungen, Anwesenheiten und Unterrichtsverlauf werden täglich erfasst.

### 6.5 Fehlzeitenmanagement

Ziel und Zweck unseres Fehlzeitenmanagements sind

- Abbrüche zu vermeiden,
- Fehlzeiten zu vermindern, einzudämmen,

- geringe Abbruchquote sowie
- Erfolgreich bestandene Abschlussprüfungen.

Hierzu treffen wir folgende Vorkehrungen:

- Besprechung der Maßnahme bezogenen Ziele, Inhalte und Verantwortungen im Erstgespräch
- Unentschuldigte Fehlzeiten werden nach Absprache mit der Agentur für Arbeit / Jobcenter am zweiten Tag gemeldet.
- Der unentschuldig fehlende Teilnehmer erhält eine schriftliche Abmahnung. Die Arbeitsagentur wird informiert.
- Gespräche zu Lernfortschritt und besonderen Lernzielgesprächen/ Lernzielvereinbarungen werden dokumentiert.
- Ein Maßnahme Abbruch aufgrund der Menge des versäumten Unterrichts erfolgt immer in Absprache mit der Agentur für Arbeit.
- Bei entschuldigten Fehlzeiten wird eine Vor- bzw. Nacharbeit des Unterrichtsstoffes vereinbart.
- Auf besonderen Wunsch der Arbeitsagentur führen wir eine Fehlzeitenstatistik.

## 6.6 Integrationsmanagement

Das Integrationsmanagement gliedert sich auf in die Phasen

- Phase Gestalten der Maßnahme
- Phase Teilnehmerkontakt, vor Beginn der Maßnahme
- Phase Maßnahmendurchführung
- Phase Maßnahmenabschluss
- Phase Evaluierung Integrationsmanagement
- Verbesserung des Integrationsmanagements

Mitteltende Dokumente		
Dokument / Formblatt	Verfahrensbeschreibung Checklisten	Berichte u. Aufzeichnungen
<i>DK Aktuelle Arbeitsmarktanalyse</i>	<i>VA Arbeitsmarktanalyse</i>	<i>DK Internes Audit 2022</i>
<i>DK Erfolgsbilanz</i>	<i>VA Beschwerdemanagement</i>	<i>DK Managementbericht 2022</i>
<i>DK Leitbild</i>	<i>VA Evaluation – Arbeitsvermittlung</i>	<i>DK Qualitäts- und Unternehmensziele 2022</i>
<i>DK Organigramm</i>	<i>VA Individuelle Förderung</i>	
<i>DK Prozesslandkarte_FB01</i>	<i>VA Integrationsmanagement</i>	
<i>DK Prozesslandkarte_FB04</i>		
<i>DK Q-Matrix mit Schulungsplan</i>	<i>VA Internes Audit</i>	
<i>DK Übersicht Zusammenarbeit mit Dritten</i>	<i>VA Managementbewertung</i>	
<i>DK Verzeichnis der Dokumente</i>	<i>VA Maßnahme- Ablauf</i>	
<i>FB Beratungsprotokoll_FB01</i>	<i>VA Maßnahme-Bewertung</i>	
<i>FB Beratungsprotokoll_FB04</i>		
<i>FB Beschwerde-Formular</i>	<i>VA Methoden zur Förderung - Arbeitsvermittlung</i>	

<i>FB Datenschutzerklärung für MA</i>	<i>VA Qualifikation Personal</i>	
<i>FB Datensicherung</i>	<i>VA Qualitäts- und Unternehmensziele</i>	
<i>FB Eigenerklärung der Leitung</i>	<i>VA Zusammenarbeit mit Dritten</i>	
<i>FB Fehlzeitenmanagement</i>		
<i>FB Gesamtliste der Schulungsräume</i>	<i>CL Checkliste Bewerber</i>	
<i>FB Hausordnung</i>		
<i>FB Klassenbuch</i>		
<i>FB Kundenbefragungsbogen_FB02</i>	<i>CL Checkliste Bewerbungsgespräch</i>	
<i>FB KVP Handlungsplan</i>	<i>CL Checkliste Stellenportale</i>	
<i>FB Mitarbeiter-, Coach- und Dozentenfragebogen</i>		
<i>FB Raumstandards</i>		
<i>FB Teilnahmebescheinigung_FB01</i>		
<i>FB Teilnahmebescheinigung_FB04</i>		
<i>FB Teilnehmerbefragungsbogen_FB01</i>		
<i>FB Teilnehmerbefragungsbogen_FB04</i>		
<i>FB Teilnehmerbericht - Einzelcoaching</i>		
<i>FB Teilnehmerliste - Gruppen</i>		
<i>FB Teilnehmervertrag_FB01</i>		
<i>FB Übersicht zum Angebot des Trägers</i>		
<i>FB Vermittlungsvertrag mit AVGS</i>		
<i>FB Weiterbildungsvertrag FB04</i>		