



MANAGEMENT SYSTEM ESSENTIALS

BZ m

obilitätsschule
önchengladbach





VORWORT

Die B2M Mobilitätsschule Mönchengladbach hat ihren Ursprung in der Fahrschule Bongartz, gegründet 1995 in Mönchengladbach. Sie entwickelte sich von einer Fahrschule zu einem umfangreichen Ausbildungszentrum. Die Erwartungen an unsere Leistungen sind hoch, ebenso unsere Verantwortung für unser Handeln.

Es ist daher für uns verpflichtend, die Nachhaltigkeit all unserer Aktivitäten, die Qualität sowie die Schonung der Ressourcen durch ein umfassendes Managementsystem sicherzustellen.

Unsere Unternehmenswerte bilden das Fundament für unsere Mobilitätsschule:

Verantwortung
Innovation
Nachhaltigkeit

Klaus Bongartz
Geschäftsführer und Gründer

Inhalt

Vorwort	3
Leitbild	5
Personalentwicklung	8
Analyse Arbeitsmarkt	10
Individuelle Förderung	11
Bewertung der Maßnahme	12
Beschwerdemanagement	13
Umweltmanagement	14

Leitbild der Fahrschule

Ziel unserer Ausbildung ist die Befähigung unserer Teilnehmenden zu **sicheren** und **verantwortungsvollen** Verkehrsteilnehmern. Besonderen Wert legen wir dabei auf eine **umweltbewusste** Fahrweise. Kunden sind neben Fahrerlaubnisbewerbern, Maßnahmenteilnehmer der Arbeitsagentur und des Jobcenters auch die Kostenträger und spätere Arbeitgeber.

Profil der Fahrschule

Wir legen großen Wert auf eine qualifizierte Ausbildung von Fahrerlaubnisbewerbern in den Klassen B, BE, C1, C, C1E, CE und A.

Besonders hervorzuheben ist die teambezogene Zusammenarbeit der Fahrlehrer, Dozenten und Büroangestellten. Der modern gestaltete Fuhrpark trägt dazu bei Fahrfreude und Umweltbewusstsein zu verbinden. Die Zweiradschulung bilden wir von Motorrad zu Motorrad aus, Fahrschüler haben die Möglichkeit in der Fahrausbildung ein Elektrofahrzeug kennenzulernen und Teilnehmer der Maßnahme werden praxisnah auf den Berufsalltag vorbereitet.

Ziele und Inhalte der Fahrerlaubnisausbildung unserer Kunden (Fahrschüler) sind folgende:

- Fähigkeiten und Fertigkeiten, um das Fahrzeug auch in schwierigen Verkehrssituationen zu beherrschen,
- Kenntnis, Verständnis und Anwendung der Verkehrsvorschriften,
- Fähigkeiten und Fertigkeiten zur Wahrnehmung und Kontrolle von Gefahren einschließlich ihrer Vermeidung und Abwehr,
- Wissen über die Auswirkung von Fahrfehlern und eine realistische Selbsteinschätzung
- Bereitschaft und Fähigkeit zum rücksichtsvollen und partnerschaftlichen Verhalten und das Bewusstsein für die Bedeutung von Emotionen beim Fahren und
- Verantwortung für Leben und Gesundheit, Umwelt und Eigentum einschließt.

Ziele und Inhalte der Ausbildung zum Auslieferungs- und Servicefahrer:

- Oberstes Ziel ist die Teilnehmer durch eine hochqualifizierte Ausbildung in den Arbeitsmarkt zu integrieren.
- Transporte vorbereiten, Waren ausliefern, Kunden informieren
- Arbeitsschutz und Arbeitssicherheit
- Berufskunde
- Ladungssicherung
- Praktikum

- Abschlüsse: Zertifikat der Qualifizierung vom Schulungsträger (Möglichkeit zur Kompetenzfeststellung durch die IHK) Führerschein Klasse B, Ausbildungsnachweis in Erste Hilfe.

Ziele und Inhalte der Ausbildung zum Berufskraftfahrer:

- Das Ziel der Maßnahme ist die Integration der Teilnehmer in den Arbeitsmarkt, insbesondere im Bereich Logistik.
- Nach Absolvieren dieser TQ sind die Qualifizierten in der Lage, Güter zu befördern und dabei alle notwendigen vor- und nachbereitenden Maßnahmen durchzuführen. Sie besitzen nach Abschluss der TQ folgende Berechtigungen:
- Führerschein C/CE (inkl. Eignungsuntersuchung nach § 11 Abs. 9 FeV und Nachweis über die Ausbildung in 1. Hilfe nach § 19 FeV)
- Erwerb der beschleunigten Grundqualifikation nach § 4 Abs. 2 BKrFQG bzw. für Teilnehmer mit spezifischen Vorbedingungen nach § 5
- Die TQ inkludiert die Ausbildung (Stufe1) an Flurförderzeugen nach BGG925 (Gabelstaplerschein).
- Ladungssicherungsschulung nach Vorgaben der Norm VDI 2700a
- Nachweis ADR-Basiskurs Stück- & Schüttgut (Klassen 2-6, 8, 9) gem. Kap. 8.2 ADR

Ziele und Inhalte der Maßnahme „Berufliche Orientierung für Verkehrsberufe und Logistik“

- individuelle und passgenaue Feststellung und Orientierung der beruflichen Eignung für Teilnehmer, die Interesse an einer Weiterbildung / Integration in den verschiedenen Fahr- oder Logistikberufen haben, bzw. eine sozialversicherungspflichtige Beschäftigung aufnehmen möchten.
- Schulung der Sprachkompetenz für dienstleistungsorientierte Tätigkeiten (z.B. Kundengespräche führen können)
- Erprobung und Feststellung der körperlichen Leistungsspektrums
- Erkenntnisse der aktuellen Arbeitsmarktsituation, Erarbeitung einer Selbstvermarktungsstrategie, Trainieren von Vorstellungsgesprächen
- Stellensuche, Onlinetools versch. Bewerbungsportale, Erstellen aktueller Bewerbungsunterlagen
- Begleitetes Fahren in unterschiedlichen Fahrzeugen
- Feststellung und Schulung von Team- und Sozialkompetenz

Unsere Grundsätze

Personal

Wir setzen qualifiziertes überwiegend hauptberufliches Personal in Leitung, Unterricht und Verwaltung ein. Für das Personal werden laufend fachliche und pädagogische Fortbildungen durchgeführt. Durch Teambesprechungen werden die Inhalte des Leitbilds regelmäßig kommuniziert und aktuell gehalten.

Räumliche und sächliche Ausstattung

Die Lernräume (Unterrichtsräume) entsprechen nach Art und Ausstattung modernen erwachsenen- pädagogischen und fachlichen Kriterien und sind den Zielgruppen angepasst. Die genutzten Lern- und Sozialräume und die sanitären Einrichtungen entsprechen den Anforderungen des Fahrlehrergesetzes und der Fahrschulerausbildungsverordnung.

Bildungsangebot

Um die Kundenerwartungen zu erfüllen, setzen wir neben einer regelmäßigen Selbstbewertung u.a. die elektronische Lernstandsbeurteilung (eLBe) ein, so dass ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess gewährleistet ist.

Potentielle Lehrgangsteilnehmer erhalten von uns eindeutige Aussagen zur geforderten Eingangsqualifikation bzw. den Lernvoraussetzungen. Sie werden von uns persönlich beraten, um ein teilnehmerorientiertes und sachgerechtes Lernen zu ermöglichen. Bei Angeboten der beruflichen Weiterbildung werden aktuelle Arbeitsmarkt- und berufliche Qualifikationsanforderungen berücksichtigt sowie Praxisorientierung gewährleistet. Das Lehr- und Lernmaterial entspricht den fachdidaktischen Anforderungen und Standards. Allen Angeboten liegt ein didaktisch-methodisches Konzept zugrunde. Die Veranstaltungen sind auf Methodenvielfalt ausgerichtet. Erwachsenengerechte Lern- und Erfolgskontrollen sichern den Unterrichtserfolg.

Bei der Entwicklung unserer Bildungsangebote nach dem Dritten Buch Sozialgesetzbuch (SGB III) berücksichtigen wir durch Kontakt zu potenziellen Arbeitgebern und regelmäßigem Austausch mit Arbeitsagentur und Jobcenter die Lage und die Entwicklung des Arbeitsmarktes und unterstützen die Teilnehmer und Teilnehmerinnen bei der Eingliederung in den regulären Arbeitsmarkt.

Verfahren zur Personalentwicklung

1 Allgemeines

Die Qualität der Ergebnisse der Bildungseinrichtung hängt entscheidend von der Qualifikation und der Kompetenz (fachliche und persönliche Eignung) der Mitarbeiter ab.

Die Einrichtung stellt hohe Anforderungen an die fachliche und persönliche Eignung ihrer Mitarbeiter und hat das Ziel die vereinbarten Aufgabenstellungen zu erfüllen. Die Erfassung der Kompetenzen und Qualifikationen erfolgt anhand objektiver Nachweise. Die Weiterentwicklung bei Soll-Ist- Abweichungen wird in Entwicklungsgesprächen mit der Organisationsleitung geführt. Für das Qualifikationsspektrum aller Lehrkräfte wird eine Übersicht der Qualifikation des Personals geführt.

An die Lehrkräfte stellen wir folgende Anforderungen:

- fachliche Kompetenz, Veränderungsmanagement
- soziale Kompetenzen
- ganzheitliche, strukturierte Arbeitsweise
- souveränes Auftreten, Visionen und Courage
- sicherer Umgang mit Zielgruppenteilnehmern
- Verschwiegenheit
- sichere Kommunikation
- Bereitschaft zur Selbstbewertung
- Bereitschaft zur Mobilität
- sicherer Umgang mit modernen Medien

Der Geschäftsführer stellt mit geeigneten Maßnahmen (Mitarbeitergespräche, stetige Überprüfung der Weiterbildung etc.) sicher, dass alle mit qualitätsrelevanten Tätigkeiten und der Vermittlung von Wissen betrauten Personen geschult und weitergebildet werden und somit über ausreichende Fachkenntnisse für die Ausführung ihrer Tätigkeiten verfügen.

2 Personalauswahl

Die Auswahl neuen Personals erfolgt auf Grundlage der erforderlichen fachlichen und sozialen Kompetenz durch die Organisationsleitung.

2.1 Einarbeitung neuer Mitarbeiter

Es ist Aufgabe der Organisationsleitung, neue Mitarbeiter in die arbeitsplatzspezifischen Aufgaben unter Einbeziehung der relevanten Anforderungen im Rahmen des Qualitätssicherungssystems einzuweisen. Neue Mitarbeiter werden ggf. gemeinsam mit erfahrenen Mitarbeitern eingesetzt, bis die nötigen Erfahrungen vorhanden sind. Sie werden an allen Schulungen zunächst selbst als Teilnehmer beiwohnen. Der Maßnahmenverantwortliche prüft, ob der Mitarbeiter bestimmte Schulungsthemen durchführen darf.

2.2 Mitarbeiterschulungen

Die Organisationsleitung vereinbart individuell den Schulungsbedarf für alle Mitarbeiter unter Berücksichtigung des momentanen und zukünftigen Aufgabengebietes. Bei der Bedarfsermittlung wird die Qualifikation mit den Anforderungen im Einsatzgebiet des Personals zugrunde gelegt. Der Schulungsbedarf wird mittels nachfolgender Kriterien ermittelt:

- Ergebnisse der Teilnehmerbefragung
- Evaluationsergebnisse
- Aktuelle Entwicklungen auf dem Ausbildungs- und Arbeitsmarkt
- Anforderungsprofil
- neue Technologien und Produkte
- vorhandene Schwachstellen
- Auffrischung bereits erworbener Kenntnisse
- Erwerb von Kenntnissen in der Methodik und Didaktik im Umgang mit Teilnehmern

Die Organisationsleitung sorgt dafür, dass die internen Schulungen und Einweisungen entsprechend den Bedürfnissen und Anforderungen organisiert, durchgeführt und dokumentiert werden. Nach Abschluss der Fortbildung bewerten wir, ob der Fortbildungsbedarf damit gedeckt wurde.

Dazu ist jeder Mitarbeiter verpflichtet, die für die tägliche Arbeit notwendigen Informationen und Kenntnisse zu erlangen und sich in einem angemessenen Rahmen selbst fortzubilden.

2.3 Dokumentation der Qualifikationen

Nachweise über die Qualifikation und absolvierten Schulungen der Mitarbeiter (Bestätigungen und Teilnahmeprotokolle) werden über alle internen und externen Schulungen geführt und im Personalordner abgelegt. Aus den Nachweisen müssen Thema, Datum und der Name des Teilnehmers ersichtlich sein.

Verfahren zur aktuellen und systematischen Analyse des kundenrelevanten Arbeitsmarktes

Marktbeobachtung und Marktanalyse stellen wichtige Aufgaben der Organisation dar. Diese Arbeit obliegt im Wesentlichen der Organisationsleitung und ergibt sich aus dem gelebten Qualitätssicherungssystem der jeweiligen Organisation oder der Einrichtung. Wichtige Tendenzen und Trends, daraus abzuleitende Recherchetätigkeiten und Akquise-Maßnahmen werden den Mitarbeitern mitgeteilt.

Für die Erarbeitung von arbeitsmarktverwertbaren/ arbeitsmarktrelevanten/ arbeitsmarktgerechten Eckdaten dienen folgende Überlegungen:

- Kontakt zu Unternehmen der Region, z.B. in Form einer Kontaktdatenbank
- Auswertung Stellenmarkt
- Auswertung von Nachfragen oder Feedback durch Interessierte (Teilnehmer oder Firmen)
- Teilnahme an Arbeitsmarktkonferenzen
- Gespräche mit Mitarbeitern der Arbeitsagenturen/ Jobcentern
- Erfahrungsaustausch mit Teilnehmern
- Fachzeitschriften und Fachpublikationen
- Nutzung des Arbeitsmarktmonitors der Bundesagentur für Arbeit
- Befragung der Teilnehmer hinsichtlich der arbeitsmarktgerechten Verwertbarkeit der Maßnahme

Die gesammelten Daten bieten Aufschluss darüber, welche Qualifizierungsmaßnahmen erforderlich sind. Diese Daten bilden dann die Grundlage dafür, Maßnahmen zu konzipieren, möglichen Fördermittelgebern vorzustellen und eine Maßnahmenzulassung vorzunehmen.

Die Ergebnisse der Analysen gehen in die Anpassungsqualifizierungen des Fachpersonals und in die inhaltliche sowie methodische Gestaltung von internen Weiterbildungen ein.

Vor Beginn jeder Maßnahme ist deren Zielsetzung auf die arbeitsmarktgerechte Verwertung auszurichten. Dabei werden die Daten des Arbeitsmarktes aktuell erhoben.

Nach abgeschlossener Maßnahme wird eine Eingliederungserhebung durch die Organisation durchgeführt.

Verfahren zur individuellen Förderung der Teilnehmer

Vor Beginn von Maßnahmen finden Eignungsfeststellungen statt. Wesentliche Elemente sind hier:

- die Prüfung von vorliegenden Kenntnissen, Fertigkeiten und beruflichen Arbeitserfahrungen, die Hinweise auf die individuelle Eignung für die jeweils angestrebte Maßnahmen geben,
- Ermittlung der motivatorischen Hintergründe und persönliche Eignung,
- ausreichende Sprachkenntnisse.

Die Zugangsvoraussetzungen hängen wesentlich von der jeweiligen Maßnahme ab und werden auch durch die Zulassungsbehörde geprüft.

Zur individuellen Förderung werden vor Beginn der Maßnahme mit dem Teilnehmer die notwendigen Lern- und Entwicklungsziele besprochen, die notwendig sind, um die Maßnahme erfolgreich abzuschließen und im gewünschten Bereich tätig werden zu können. Die Lehr- und Lernziele sind durch die Ausbildungsordnung bzw. die Lehrpläne bereits vorgegeben und werden durch den individuellen Lernbedarf des Teilnehmers bzw. seine Vorkenntnisse ergänzt. Die Lehrkräfte orientieren sich in ihrer methodischen und didaktischen Vorgehensweise am Curriculum und an den einschlägigen didaktischen Prinzipien wie

- Aktivität des Teilnehmenden
- Zielgruppengemäßheit
- Praxisnähe
- Anschaulichkeit
- Erfolgssicherung
- Sachliche Richtigkeit

Die Dokumentation der Lernprozesse bzw. Lernfortschritte und die kontinuierliche Bewertung des Lernerfolges in Theorie und Praxis werden vom zuständigen Dozenten im Rahmen der vorgeschriebenen Ausbildungsdokumentation durchgeführt. Im Wesentlichen geht es hier um die Beherrschung der praktischen Fahraufgaben und die zugehörige Theorie. Aufgrund der laufenden Lernstandsermittlung werden im Bedarfsfall Lernberatungen angeboten und durchgeführt.

Die Teilnehmer werden bei der Wiedereingliederung in den Arbeitsmarkt aktiv unterstützt. Wir unterhalten hierzu gute Beziehungen zu potentiellen Arbeitgebern/ Praktikumsbetrieben.

Verfahren zur Bewertung der durchgeführten Maßnahme

Zur Auswertung der durchgeführten Maßnahmen orientieren wir uns zunächst an der Erfüllung der gesetzten Qualitätsziele. Die wichtigsten Bereiche sind hier:

- Bestehen der Prüfungen als Lernerfolg
- Abbruchquote / Anwesenheit
- Integrationserfolg

Die Auswertung der Teilnehmerbefragung ist zudem ein wichtiges Mittel zur Bewertung unserer Arbeit und der kontinuierlichen Verbesserung. Wichtige Punkte sind hier die Aussagen zur räumlich/ technischen Ausstattung, den eingesetzten Dozenten und der Maßnahmenkonzeption/ -durchführung. Folgende Fragestellungen sind hier von besonderem Interesse:

- Ist die Durchführung der Maßnahme angemessen?
- Ist das eingesetzte Lehrpersonal geeignet und kompetent?
- Ist die räumliche und technische Ausstattung angemessen?
- Wurden die gesetzten Ziele erreicht?
- Welche Verbesserungen sind einzuleiten?
- Ist eine Anpassung der Maßnahme/ Maßnahmenkonzeption erforderlich?

Sind diese Punkte ausgewertet, erfolgt ggf. die Einleitung und Nachverfolgung der erforderlichen Anpassungen.

Verfahren zum systematischen Beschwerdemanagement

Die Bereitschaft zu Annahme und der Umgang mit Beschwerden ist ein wichtiger Aspekt der Kundenzufriedenheit und zur Verbesserung der Organisation. Wir nehmen daher jede Beschwerde sehr ernst und behandeln sie gewissenhaft.

Grundsätzlich ist die Kundenbefragung bereits die Möglichkeit Unzufriedenheit zu äußern. Die Ergebnisse der Befragung werden statistisch ausgewertet und führen ggf. zu Veränderung in den Abläufen oder bei den Ressourcen. Müssen Maßnahmen ergriffen werden, legen wir die Zuständigkeit und die Zeitschiene fest. Nach Umsetzung der Veränderungen prüfen wir diese auf Wirksamkeit.

Neben der Befragung gibt es jederzeit die Möglichkeit eine Beschwerde mündlich oder schriftlich zu äußern.

Wird eine Beschwerde an uns herangetragen, dokumentieren wir diese ausführlich. Die Geschäftsleitung führt eine Bewertung der Beschwerde durch und legt in Zusammenarbeit mit den ggf. involvierten Mitarbeitern Maßnahmen zur Beseitigung des Sachverhalts fest. Ist dies nicht mehr möglich, wird geprüft, wie wir unsere Anläufe verändern können, um ein erneutes Auftreten des Sachverhalts zu verhindern. Es werden Verantwortlichkeiten und eine Zeitschiene festgelegt.

Nach Umsetzung der Maßnahmen bewerten wir ob sie zum beabsichtigten Erfolg geführt haben. Der Beschwerdeführer wird über den Fortschritt und das Ergebnis der Maßnahmen informiert.

Verfahren zum nachhaltigen Umweltmanagement

Ressourcen sind endlich. Deshalb ist Nachhaltigkeit in der B2M Mobilitätsschule seit jeher eines unserer obersten Prinzipien. Wirtschaftlicher Erfolg bedeutet für uns in erster Linie auch, Verantwortung zu übernehmen, indem wir nachhaltige Lösungen finden, die unsere Umwelt schonen. Wir möchten zur Lebensqualität der Menschen beitragen und gleichzeitig die mit unserer Wertschöpfung verbundenen Ressourcenverbräuche und Emissionen verringern.

Die B2M Mobilitätsschule definiert den Begriff der Qualität in einem größeren Kontext, und unsere Selbstverpflichtung ist:

- Elektromobilität
- wirtschaftliche Fahrweise
- unnötige Wege vermeiden (eigener Übungsplatz)
- Ressourcenschonung (Fahr simulatoren)
- eigene Energiegewinnung (Photovoltaikanlage auf dem Dach)

Hieraus leiten sich die Grundsätze und Prinzipien für die verschiedenen Bereiche der B2M Mobilitätsschule ab.

Unsere Leitsätze:

- Nachhaltig handeln – Verantwortung für unsere Ressourcen
- Jeder einzelne trägt zum Erfolg des Umweltmanagementsystems bei
- Umweltauswirkungen unserer Aktivitäten kontinuierlich überprüfen und verringern

Die Geschäftsleitung verpflichtet sich:

- zum Schutz der Umwelt, einschließlich der Reduzierung von Treibhausgasen und anderen Umweltbelastungen
- zu kontinuierlicher Verbesserung unserer Umweltleistung
- zu prüfen, ob weitere Verpflichtungen zu erfüllen sind



B2M Mobilitätsschule Mönchengladbach GmbH

Monschauer Straße 35

41068 Mönchengladbach

Phone +49 (0) 2161-209195

klaus@bongartz-fahrschule.de

www.bongartz-fahrschule.de