



## **Auszüge aus dem Qualitätsmanagement von *kontinuum*, Gesellschaft für Organisationsentwicklung und Personalberatung e.V.**

### **Leitbild**

#### **Identität und Auftrag**

Als Partner für regionale öffentliche Auftraggeber, Unternehmen aus dem Profit- und Nonprofit Bereich (z.B. Bildungsträger), sich beruflich (Neu-) Orientierende und potentielle Existenzgründer/-innen erfassen wir deren konkrete Bedarfe und bewegen für die Kunden/-innen Innovationen in persönlichen und beruflichen Entwicklungs-, Arbeits- und Bewerbungsprozessen.

Wir verstehen uns als eine lernende Organisation. Wir sind bestrebt, uns stetig weiter zu entwickeln, um den Anforderungen einer wissens- bzw. informationsbasierten Gesellschaft zu genügen. Unser Anspruch dabei ist es, für unsere Kunden/-innen ein zuverlässiger Partner zu sein, indem wir realisierbare Wünsche erfassen und machbare Lösungsvorschläge zur Kompetenzentwicklung unterbreiten.

Wir planen für unsere Kunden/-innen innovative, individuell zugeschnittene und realisierbare Angebote, um deren aktuelle Anforderungen und zukünftigen Bedarfe im Rahmen von Beratungs-, Coaching- und Trainingsprozessen zu erfüllen.

#### **Werte**

Wir verfolgen einen ressourcenorientierten Beratungs- und Begleitungsansatz. Wir versprechen nur das, was wir einhalten können. Wir machen auf Defizite und Probleme aufmerksam, wenn sie dem Zielerreichungsprozess entgegenstehen.

Durch wertschätzende Umgangsweisen und lösungsorientierte Gesprächsführungen entwickeln wir gemeinsam mit dem/-r Kunden/-in neue Perspektiven.

Eine positive, von Respekt und Vertrauen geprägte Atmosphäre bildet den Rahmen für einen Beratungs- und Lernkontext, der geeignet ist, die Kompetenzerweiterung unserer Kunden/-innen zu ermöglichen.

Unsere Unternehmensphilosophie orientiert sich an den Werten Solidarität, Demokratie, Emanzipation, Transparenz, Multikulturalität, Toleranz, parteipolitische Neutralität und Chancengleichheit.



## **Unternehmensziele**

Die ständige Sicherstellung der Zufriedenheit unserer Kunden/-innen und die kontinuierliche Verbesserung unserer Dienstleistungen gehören zu den wichtigsten Zielen von kontinuum e.V. Um auf die sich ändernden Bedarfe aller Kundengruppen mit zeitgemäßen Angeboten reagieren zu können, ist die Entwicklung des Unternehmens als lernende Organisation unabdingbar.

## **Kunden/-innen / Leistungen**

Die wichtigste Kundengruppe sind **beruflich sich (neu) Orientierende und potentielle Existenzgründer/-innen**, die wir mit Einzelberatungen, Gruppencoachings und Trainings in unterschiedlichen Gebieten (Weiterbildungs- und Qualifizierungsberatung, Erarbeitung von Kompetenzprofilen - mit integrierter Potentialanalyse - und Berufswegeplänen, Förderung von außerfachlichen Kompetenzen, Existenzgründungsberatungen, Existenzgründungsseminare, Erstellung von Businessplänen) unterstützen.

Für die Kundengruppe **Unternehmen aus dem Profit- und Nonprofitbereich** bieten wir Trainings zur Förderung von außerfachlichen Kompetenzen an. Außerdem befragen wir Unternehmen in ausgewählten Branchen nach ihren Anforderungsprofilen und Qualifikationsbedarfen, um die Dienstleistungsangebote für alle Kundengruppen wirtschaftsnah zu gestalten.

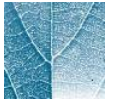
Für **unseren öffentlichen Auftraggeber - Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales** - führen wir im Rahmen der aktiven Berliner Arbeitsmarktpolitik ein innovatives Modellprojekt durch, das einen Beitrag zur Stärkung und Verbesserung von sozialen und beruflichen Handlungskompetenzen von sich beruflich (neu) Orientierenden und potentiellen Existenzgründer/-innen leistet.

Im Rahmen des Modellprojektes bieten wir Beratungsleistungen, Coaching- und Trainingsmodule für unsere Kunden an.

## **Fähigkeiten / Ressourcen**

Die Fähigkeiten und Potentiale unserer fachlich und sozial kompetenten Mitarbeiter/-innen sind die wichtigsten Ressourcen unserer Organisation.

Alle Mitarbeiter/-innen verfügen über psychologische oder pädagogische Abschlüsse mit unterstützenden Zusatzqualifikationen in den Bereichen Mediation, Supervision und Neurolinguistisches Programmieren (NLP). Darüber hinaus haben unsere



Mitarbeiter/-innen mehrjährige Erfahrungen in Beratungs-, Coaching- und Trainingsprozessen sowie als Trainer/-innen unterschiedlicher Themenstellungen, insbesondere zum Thema außerfachliche und soziale Kompetenzen. Durch regelmäßige Weiterbildungen und das hohe berufliche Engagement unserer Mitarbeiter/-innen werden kontinuierliche Verbesserungsprozesse initiiert und die Qualität unserer Dienstleistungen permanent gesteigert.

Als eine weitere wichtige Ressource sehen wir die Kooperation mit den anderen Berliner Beratungsstellen im Rahmen des Netzwerkes an. Darüber hinaus haben wir ein breites Kontaktnetz zu Unternehmen aufgebaut, mit Hilfe dessen wir unsere Dienstleistungen wirtschaftsnah gestalten können.

### **Die Definition gelungenen Lernens**

Lernen findet bei kontinuum e.V. im Rahmen der Beratungsprozesse sowie in den Coachings und Trainings statt.

Da die Kunden/-innen mit unterschiedlichen Anliegen und Lernerfahrungen zu kontinuum e.V. kommen, kann für jede/-n Kunden/-in gelungenes Lernen eine andere Bedeutung haben. Mit Hilfe von unterschiedlichen Methoden gehen wir darauf ein, um gelungenes Lernen sicher zu stellen.

Gelungenes Lernen hat stattgefunden, wenn die Menschen, die zu uns kommen, zu selbstinitiierten Problemlösern ihres beruflichen Lebens werden.

In diesem Sinne bedeutet gelungenes Lernen, wenn unsere Kunden/-innen neue Erkenntnisse über ihre Kompetenzen gewonnen haben, neue berufliche Perspektiven sehen und unter Berücksichtigung ihrer aktuellen Situation und der Arbeitsmarktsituation einen Sollentwurf für ihren Berufsweg definieren und umsetzen können.

Gelungenes Lernen hat stattgefunden, wenn die Kunden/-innen durch wirtschaftsnahen Trainings verschiedene außerfachliche Kompetenzen (z.B. Kundenorientierung, Kommunikationsstil, Teamfähigkeit, Problemlösungskompetenz) erworben haben und dadurch in der Lage sind, eigenverantwortlich und selbstbewusst erarbeitete Berufswegepläne umzusetzen und sich somit den flexiblen Arbeitsmarktbedingungen anzupassen.

Ein gelungener Lernprozess fördert die Stärkung der beruflichen und persönlichen Handlungskompetenzen und die Bereitschaft der Kunden/-innen Prozesse des selbstgesteuerten, lebenslangen Lernens zu übernehmen, um die Beschäftigungsfähigkeit zu erhalten, zu erweitern oder wieder herzustellen.