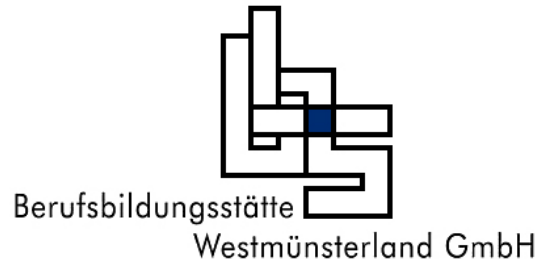


# Leitlinie

1997 begann die Berufsbildungsstätte Westmünsterland für Handwerk und Industrie GmbH damit, die Qualität ihrer Arbeit systematisch zu beschreiben, zu sichern und weiterzuentwickeln. Teil dieses Prozesses war es, Leitlinien zu erarbeiten, die Ziele, Arbeitsweisen und Firmenphilosophie (Unternehmenskultur) der Berufsbildungsstätte sowohl für Kunden als auch für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verbindlich beschreiben.



## Der Mensch steht im Zentrum ...

- **Bildungsarbeit für Menschen**
  - Der Mensch steht im Zentrum ...
- **Zufriedene Kunden**
  - Den Erfolg ihrer Arbeit misst die BBS an der Zufriedenheit ihrer Kunden ...
- **Orientierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter**
  - Geschäftserfolg und Kundenzufriedenheit sind wesentlich abhängig von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ...
- **Verantwortungsvolle Führung**
  - Partnerschaftliche Zusammenarbeit, Wertschätzung, Vertrauen und Verständnis bestimmen den Führungsstil ...
- **Lernende Organisation**
  - Die Notwendigkeit, Bildungsangebote ständig neu- und weiterzuentwickeln, fordert die BBS als lernende Organisation ...

## Bildungsarbeit für Menschen



Der Mensch steht im Zentrum der Arbeit der Berufsbildungsstätte Westmünsterland GmbH für Handwerk und Industrie (BBS). Seine berufliche Entwicklung, die zunehmend von einem technologischen und organisatorischen Wandel der Arbeitsplätze geprägt wird, fördert und unterstützt die BBS mit einem breitgefächerten Angebot beruflicher Bildung und Beratung.

Das geschieht nach dem Gesellschaftsvertrag der BBS:

- in der ausbildungsbegleitenden Überbetrieblichen Ausbildung von Lehrlingen,
- in der Berufsvorbereitung Jugendlicher und junger Erwachsener mit Schwierigkeiten beim Übergang von Schule in den Beruf,

- in der Ausbildung und Qualifizierung arbeitsloser oder von Arbeitslosigkeit bedrohter Menschen in zukunftsorientierten Berufsfeldern,
- in der gezielten und maßgeschneiderten Weiterbildung von Beschäftigten, und
- im Transfer zukunftsfähiger Technologien in die regionale Wirtschaft.

Mit ihrer Arbeit wirkt die BBS auf zweifache Weise wirtschaftsfördernd in der Region Westmünsterland. Sie stärkt die Chancen der Menschen auf dem Arbeitsmarkt und unterstützt gleichsam Unternehmen, durch qualifiziertes Personal die Möglichkeiten zu nutzen, die sich aus dem technologischen Fortschritt und der einhergehenden Internationalisierung der Märkte ergeben.

Die BBS verfolgt ausschließlich und unmittelbar gemeinnützige Ziele. Sie begegnet den Menschen mit Respekt und fördert sie unabhängig von Herkunft, Religionszugehörigkeit, Weltanschauung, Geschlecht und sozialer Stellung. Diskriminierungen jeder Art bekämpft sie scharf. Die besondere Sorge gilt denjenigen, deren berufliches und damit auch persönliches Wohlergehen aufgrund schwieriger Lebensumstände oder gesellschaftlicher und technologischer Umwälzungen bedroht ist. Durch Beratung in persönlichen Lebensfragen über die berufsfachliche Unterweisung hinaus unterstützt die BBS Menschen aktiv, neu gewonnene Perspektiven in einer eigenverantwortlichen Lebensgestaltung erfolgreich zu verankern.

### **Zufriedene Kunden**

Den Erfolg ihrer Arbeit misst die BBS an der Zufriedenheit ihrer Kunden. Diese im persönlichen Kontakt mit den Kunden sowie in der ständigen Reflexion betrieblicher Abläufe und eigener Verhaltensweisen systematisch zu ermitteln, haben sich alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zur Aufgabe gemacht. Die Bearbeitung der Anregungen und Vorschläge sowie das Beschwerde-Management genießen höchste Priorität. So versteht sich die BBS als dauerhafter, zuverlässiger Partner, der seine Kunden auf der Grundlage klarer Leistungsvereinbarungen kompetent, flexibel und zuvorkommend bedient.



### **Orientierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter**



Geschäftserfolg und Kundenzufriedenheit sind wesentlich abhängig von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die vertrauenswürdig sind und im Unternehmen einen Platz gefunden haben, von dem aus sie ihre Fähigkeiten erfolgreich und effektiv einsetzen können. Klare Aufgabenverteilung und Kompetenz-Zuschreibung hält die BBS dafür ebenso wichtig wie Freiräume für eigenverantwortliches Handeln. Damit Personaleinsatz und Arbeitsbedingungen zum Wohle aller entwickelt werden, fördert die BBS den ständigen Dialog der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf allen Ebenen. Sie ermöglicht es ihren Beschäftigten, sich so weiterzubilden, dass sie die ständig ändernden Anforderungen der beruflichen Bildungsarbeit erfüllen können. Denn nur Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die ihre Qualifikationen entwickeln, können mit fundiertem Fachwissen, hoher Motivation und Eigenverantwortlichkeit auf Dauer gute berufliche Bildungsarbeit leisten.

## Verantwortungsvolle Führung

Verlässliche Orientierung, Motivation, Zukunftsperspektiven und Förderung erhalten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von einer Führung, die loyal gegenüber dem Unternehmen und den Beschäftigten handelt und entscheidet. Partnerschaftliche Zusammenarbeit, Wertschätzung, Vertrauen und Verständnis bestimmen dabei den Führungsstil in der BBS. Ausdruck eines so geprägten Handelns ist die Vereinbarung von Zielen mit beteiligten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die Verpflichtung zur rechtzeitigen und angemessenen Information sowie wechselseitiger Kommunikation. Konfliktmanagement und die Fähigkeit, Teilinteressen in die Gesamtentwicklung der BBS zu integrieren, sind ebenso Ansprüche an die Führungskräfte wie die Verpflichtung, die bereichsübergreifende Zusammenarbeit zu fördern.



## Lernende Organisation



Die Veränderung der Arbeitswelt vor dem Hintergrund des gesellschaftlichen und technologischen Wandels ist für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der BBS gleichermaßen Chance und Herausforderung. Der Wandel verpflichtet sie zu innovativer und flexibler Bildungsarbeit. Dabei pflegt die Berufsbildungsstätte die Zusammenarbeit mit Verbänden, Institutionen, Kommunen und Experten, um Synergien für einen gemeinsamen Erfolg zu nutzen. Für zukunftsweisende Bildungsinnovationen bietet sich die BBS auch über die Region Westmünsterland hinaus als Partner an. Die Notwendigkeit, Bildungsangebote ständig neu- und weiterzuentwickeln, fordert die BBS als lernende Organisation in einem kontinuierlichen, zukunftsorientierten Verbesserungsprozess. Sowohl die Optimierung der Prozesse, eine Aktualisierung und Fortentwicklung der Angebote beruflicher Bildung als auch der bestmögliche Einsatz von Personal, Sachwerten, Informationen und Zeit liegt in der Verantwortung aller Beschäftigten.

Die hier vorliegenden Leitlinien sind Ergebnis einer ausführlichen, intensiven und sachorientierten Diskussion, an der sich Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus allen Bereichen beteiligt haben. Die besondere Schwierigkeit bestand dabei darin, die unterschiedlichen Standpunkte, Interessen, Vorstellungen und Gewichtungen so zu fokussieren, dass ein aussagekräftiger und handhabbarer Text entsteht, der nicht ungelesen in den Schubladen verschwindet.

So wie die Leitlinien Teil eines Prozesses sind, so verstehen sie sich nicht als fertiges Produkt, sondern als ergänzungs- und entwicklungsfähig. Da neue, heute noch nicht absehbare Entwicklungen in der Arbeit mit den zur BBS kommenden Menschen immer wieder neue Entscheidungen erfordern, wird auch in Zukunft eine ständige Vergewisserung über den eingeschlagenen Weg notwendig sein. Dabei dienen die Leitlinien als Qualitätsmerkmal, Orientierung und Richtschnur für die Arbeit mit den Menschen, das Miteinander von Beschäftigten und Leitung sowie die Zusammenarbeit mit Auftraggebern.