



# *LEITLINIEN*

*des*

# *Controller-Institutes Bielefeld*

***„Höre nie auf anzufangen,  
fange nie an aufzuhören“***

## Selbstverständnis des Controller-Institutes Bielefeld

Mit der Gründung des Controller-Institutes Bielefeld im Jahre 2001 wurde und wird das Ziel verfolgt, speziell Weiterbildungsangebote im Bereich Controlling anzubieten. Somit leistet das Controller-Institut Bielefeld in diesem Bereich einen wichtigen Beitrag für die (Weiter)-Entwicklung des regionalen, aber auch des überregionalen Arbeitsmarktes.

Unser Selbstverständnis wird primär von folgenden Grundsätzen getragen:

- √ das Controller-Institut Bielefeld fühlt sich in einem spezifischen Bereich den Säulen Bildungspolitik, Beschäftigungspolitik und dem Arbeitsmarkt in besonderer Weise verpflichtet;
- √ das Controller-Institut Bielefeld versteht sich als Dienstleistungseinrichtung, welche wettbewerbs- und vor allem kundenorientiert handelt.

Was heißt dies konkret in der Praxis?

- √ Unser Bildungsangebot orientiert sich an den Interessen der Kunden und Kundinnen, wobei den individuellen Bedürfnissen und Ansprüchen soweit wie möglich Rechnung getragen wird.
- √ Den bereits erreichten hohen Qualitätsstandard wollen wir durch ein entsprechendes Qualitätsmanagement noch weiter verbessern.
- √ Die Zusammenarbeit zwischen allen Beteiligten soll von Vertrauen geprägt sein.

Das Ziel unserer Fortbildungen ist selbstverständlich die Aktualisierung, Ergänzung und/oder Vertiefung des fachlichen Know-hows. Darüber hinaus sollen aber auch die sog. Schlüsselqualifikationen, die in der heutigen Arbeitswelt ein hohes Maß an Bedeutung haben, vermittelt werden. Dies ist als Hilfe zur Selbsthilfe zu verstehen.

Als regional agierender Dienstleister mit spezialisiertem Weiterbildungsangebot sind wir in der Lage, unser Angebot zeitnah und flexibel der Nachfrage anzupassen. Aufgrund der Größe ist der Verwaltungsaufwand gering und wird professionell verwaltet. Das Weiterbildungsangebot genügt den hohen qualitativen Ansprüchen.

## **Profis im Bereich Controlling leisten ihren Beitrag zum Bildungsangebot**

Unser Bildungs- und Dienstleistungsangebot wird ständig weiterentwickelt und den Bedürfnissen des Marktes angepasst – von diesem Anspruch ist unsere Arbeit gekennzeichnet.

Die wirtschaftliche Voraussetzung unseres Erfolges ist ein kostenbewusstes Handeln sowie eine effiziente Produktplanung, -durchführung und –evaluation.

Wir sind in der Lage, uns schnell an Marktveränderungen anzupassen. Durch die Einbindung unserer Kunden sind diese an der Weiterentwicklung unseres Bildungsangebotes mitbeteiligt.

Im Mittelpunkt unseres Tuns steht der Kunde / die Kundin. An ihnen orientiert sich unser Bildungsangebot. Wichtigster Eckpunkt ist das Erreichen einer nachhaltigen Kundenzufriedenheit.

- √ Arbeitssuchende Menschen – Agentur für Arbeit und Jobcenter
- √ Berufsbegleitender Bereich – Tages-, Abend- und Wochenendseminare
- √ Schulungen für Mitarbeitende von Unternehmen
- √ Vermittlung von Praktika
- √ Regionale Institutionen

## **Kundenbeziehungen – im Mittelpunkt unseres Handelns steht der Kunde / die Kundin**

Das Ansehen des Controller-Institutes wird in der Öffentlichkeit durch folgende Faktoren bestimmt:

- √ die Kunden werden partnerschaftlich behandelt;
- √ die Kommunikation ist glaubwürdig;
- √ die Beratung ist qualitativ hochwertig;
- √ die Bildungsangebote werden mit fachlicher und sozialer Kompetenz realisiert;
- √ die Kunden werden sowohl fachlich als auch außerfachlich unterstützt.

**Unsere Wettbewerbsfähigkeit wird entscheidend von der nachhaltigen Zufriedenheit all unserer Kunden und Kundinnen beeinflusst.**

**Daraus lässt sich ableiten, dass die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen mit Ihrem Wissen, Verhalten und Engagement die nachhaltige Zufriedenheit der Kunden und Kundinnen richtungweisend mitprägen.**

Zur Sicherung der nachhaltigen Kundenzufriedenheit greifen wir deshalb auf unser bewährtes Qualitätsmanagementsicherungssystem zurück.

## **Zusammenarbeit und Führung- Die eingesetzten Fachkräfte als wichtigste Ressource und größtes Potenzial**

Die berufliche Weiterbildung ist trotz aller Standardisierung nach wie vor sehr personalintensiv. Die Kunden und Kundinnen erwarten mit Recht einen hohen Standard. Dies gilt vor allem hinsichtlich:

- √ Beratung und Betreuung
- √ Konzeption, Durchführung und Evaluation unseres Weiterbildungsangebotes
- √ fachliche und soziale Kompetenz der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen

Wissen, Engagement und Empathie – das sind die Voraussetzungen, die von unseren Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen gefordert werden. Nur so lässt sich das gesteckte Ziel einer hohen Kundenzufriedenheit und –orientierung zu erreichen.

Die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen sind über unsere Qualitätsanforderungen sowie dessen Ziele umfassend informiert. Durch die Prozessbeteiligung wird ein hohes Maß an Identifikation und Motivation, die vorgegebenen Ziele zu erreichen, gewährleistet.

Unterstützt und sichergestellt wird dieses Kriterium durch die regelmäßige und dem Bedarf angepasste Weitergabe von Informationen. Hinzu kommt, dass selbstverständlich auch die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen sich entsprechend fortbilden.

Nur wenn die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen über Freiräume für eigene Ideen verfügen und eigenverantwortlich handeln können, kann das Controller-Institut diesen hohen Ansprüchen genügen. Dieser Verantwortung sind wir uns als Weiterbildungsträger bewusst.

Von den Führungskräften wird erwartet, dass sie die Grundsätze von Führung und Zusammenarbeit in die Praxis umsetzen und diese vorleben. Unsere Führungsgrundsätze basieren auf:

- √ kooperatives Verhalten und die Fähigkeit, sich in ein Team zu integrieren;
- √ die Bereitschaft, Verantwortung zu delegieren;
- √ Weitergabe von Informationen und die Fähigkeit, zu kommunizieren;
- √ die Förderung der Mitarbeiter und die Bereitschaft zur Personalentwicklung.

## **Qualitätsmanagement – nicht nur reden, sondern handeln**

Um unsere Leistungen kontinuierlich und systematisch zu verbessern, orientieren wir uns an einem prozessorientierten Qualitätsmanagementsystem.

Entwickelt wurde unser Qualitätsmanagementsystem gemäß den strengen Qualitätsstandards des Bundesverbandes der Träger beruflicher Bildung (BQM). Zum anderen wird es in regelmäßigen Abständen überprüft.

Qualitätsmanagement ist für das Controller-Institut eine Führungsaufgabe. So hat sich die Leitung zur Realisierung und stetigen Verbesserung des Qualitätsmanagementsystems nach den Grundsätzen des BQM verpflichtet.

Aufgrund der Größe des Controller-Instituts nimmt der Leiter des Instituts auch die Funktion des Qualitätsbeauftragten wahr. Unterstützt wird er durch die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen. In seiner Funktion als Qualitätsbeauftragter führt er regelmäßig interne Qualitätsprüfungen durch. Damit soll gewährleistet werden, dass die qualitätsorientierte Unternehmensphilosophie permanent weiter entwickelt wird.

Qualität ist keine feststehende Größe. Das Controller-Institut will sich nicht mit einmal erreichten Qualitätszielen zufrieden geben. Durch die angestrebte ständige Optimierung kann und wird sich Qualität permanent verändern.

## **Unser Leitbild ist eine innovationsorientierte Betrachtung des Arbeitsmarktes**

Unsere Arbeitsplätze und damit auch die Anforderungsprofile verändern sich immer schneller und im immer stärkeren Maße. Als Gründe lassen sich die Globalisierung, die immer stärkere Verflechtungen impliziert, der immer rasantere technische Fortschritt auf den nationalen und internationalen Märkten sowie die rasante Weiterentwicklung und Nutzung moderner Informations- und Kommunikationstechniken anführen.

In den letzten Jahren lässt sich auch gerade für die berufliche Weiterbildung innerhalb des Bildungssystems ein rasanter Veränderungsprozess konstatieren.

Das Controller-Institut Bielefeld betrachtet es als Herausforderung, diesen Veränderungen durch innovative und zukunftsorientierte Bildungsangebote für ihre Kunden und Kundinnen Rechnung zu tragen.

Um die Chancen der Kunden und Kundinnen auf dem heutigen und zukünftigen Arbeitsmarkt erheblich zu verbessern, bieten wir als kompetenter Bildungs- und Dienstleistungsanbieter unsere Produkte an.

Wodurch genügen wir diesem Rollenverständnis?

- ***Wir tauschen uns regelmäßig mit unseren Kunden und Kundinnen sowie Partnern und Partnerinnen aus.***
- ***Daraus leiten wir fachlich fundierte und nach neuesten didaktischen Methoden aufbereitete innovative Konzepte ab.***
- ***Wir konzipieren bedarfsgerechte Produkte, die zeitnah den sich verändernden Anforderungen des Marktes angepasst werden können.***

Unsere eingesetzten Konzepte der Methodik und Didaktik sind handlungsorientiert, nach Möglichkeit selbstlerngesteuert und erwachsenengerecht. Diese Vorgehensweise soll vor allem auch den Erwerb fachübergreifender Kompetenzen (sozial, persönlich) entscheidend fördern.

Flankiert wird dieses durch eine technische und pädagogische Ausstattung, die dem neuesten Stand entspricht. Nur so lässt sich Innovation professionell gestalten.

Schon heute tragen wir mit unseren Produkten dem zukünftigen Bedarf auf dem Arbeitsmarkt Rechnung. Unseren Kunden und Kundinnen werden neue fachliche und persönliche Perspektiven eröffnet, da sie nach neuesten und innovativen Konzepten qualifiziert werden.

## **Partner und Partnerinnen unseres Weiterbildungsinstitutes – Wie sieht die Zusammenarbeit aus?**

Nur durch die Zusammenarbeit mit unseren kompetenten Partnern und Partnerinnen ist es dem Controller-Institut möglich, Bildungsangebote zu (weiterzu-)entwickeln, die arbeitsmarktorientiert und zukunftsweisend sind.

Durch die bislang aufgebauten Beziehungen zu unseren Kooperationspartnern ist es dem Controller-Institut Bielefeld maßgeblich gelungen, die Marktlücke im Bildungsangebot für Controlling nachhaltig zu schließen.

Zu unseren Partnern und Partnerinnen gehören

- √ Agentur für Arbeit
- √ Jobcenter
- √ Unternehmen der Region
- √ Universitäten der Region

Bestehende Kooperationsbeziehungen wollen wir selbstverständlich aktiv pflegen und weiterentwickeln. Darüber hinaus ist es unser Ziel, neue Kooperationsbeziehungen aufzubauen und so unser Netzwerk permanent zu vergrößern.

Unser Hauptaugenmerk gilt unseren freien Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen im pädagogischen Bereich. Die hohe fachliche Qualität der existierenden und noch zu entwickelnden Produkte hängt auch wesentlich mit dem Wissen, Engagement und der Empathie unserer freien Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen zusammen. Wir sind uns sicher, dass nur mit diesem Potenzial die Ansprüche sowie die nachhaltige Kundenzufriedenheit und –orientierung erreicht werden können.

Durch regelmäßige und umfassende Informationen über die Qualitätsziele und die Ziele unserer Bildungseinrichtung gelingt es uns, dass uns unsere freien Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen entsprechend unterstützen können. Wir sind uns sicher, dass nur so eine Identifikation mit unseren Zielen und der Geschäftspolitik möglich ist.

Durch regelmäßige Teilnahme an Weiterbildungen sowie durch die Einbindung in der Praxis sind wir sicher, dass die fachlichen und überfachlichen Kenntnisse und Fertigkeiten stets auf dem neuesten Stand sind.

Über die Jahre erworbenes Fachwissen, Kreativität und Ideenreichtum, Flexibilität und ein hohes Maß an pädagogischer Kompetenz sowie die Nähe zur Wirtschaft leisten sie einen größtmöglichen Beitrag zur ständigen Verbesserung unseres Qualitätsanspruches.

Durch den engen Kontakt zu unseren freien Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen wissen wir, dass sie sich an unserer Leitbildung und unserer Unternehmensphilosophie orientieren. Durch die gezielte und bedarfsgerechte Weitergabe von Informationen sowie die Einbindung in unsere Geschäftsprozesse stellen wir die qualifizierte sowie ziel- und ergebnisorientierte Mitarbeit unserer freien Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen sicher.

## **Was können unsere Teilnehmer und Teilnehmerinnen, wenn die Kurse beendet sind?**

### **Gelungenes Lernen – Was können wir dafür tun**

Lernen ist ein anstrengender Prozess für die Teilnehmer und Teilnehmerinnen. Das Lernen und der Lernprozess gelingen nur dann erfolgreich, wenn die Lernenden den Lernprozess aktiv mitgestalten. Damit soll ein möglichst hoher Lernzuwachs erreicht werden. Nicht zuletzt sei gesagt, dass Motivation ein ganz wichtiger Faktor ist – dies gilt nicht nur zu Beginn eines Kurses, sondern über den gesamten Kursverlauf.

Folgende Voraussetzungen müssen erfüllt sein, damit Lernen wie oben beschrieben gelingt:

- √ entsprechende qualifizierte Lehrende
- √ ein qualifiziertes Lernangebot, das inhaltlich überzeugt
- √ eine entsprechende Infrastruktur – Fach-, Seminar- und Kreativräume
- √ eine qualifizierte, teilnehmerorientierte Weiterbildungs- und vor allem Lernberatung
- √ teilnehmerfreundliche und professionelle Abwicklung aller organisatorischen Fragen.

Ein wichtiges Ziel ist die (Weiter)-Entwicklung persönlicher und sozialer Kompetenzen. Dadurch soll die selbstverantwortliche Gestaltung des eigenen Lebens gefördert werden. Hier kann das Lernen – vor allem in Gruppen – einen wichtigen Beitrag leisten. Dieses Ziel soll im Sinne der Teilnehmer und Teilnehmerinnen stetig weiter entwickelt werden.

Von außen nicht immer sichtbar und damit unmittelbar zu beobachten, ist der Lernprozess eines jeden Teilnehmers. Denn, Lernen ist ein innerer Prozess! Die Überprüfung der angestrebten Lernziele kann jedoch ersatzweise als Indikator für gelungenes Lernen herangezogen werden.

Ob Lernen gelungen ist, kann pauschal nicht beantwortet werden. Dies ist abhängig von dem jeweiligen Bildungsangebot und der Zusammensetzung der Gruppen. Deshalb ist der Lernerfolg entsprechend zu differenzieren.