



Fotos: www.fotolia.de

Projekt Neue ArbeitsZeitPraxis

www.neue-arbeitszeit-praxis.de

Qualität im Beratungsprozess
Dr. Alexander Neumann

Ein Kooperationsprojekt der Partner

Institut für Sozialforschung
und Sozialwirtschaft e.V.
Saarbrücken



inmit
Institut für Wirtschaftsökonomie
an der Universität

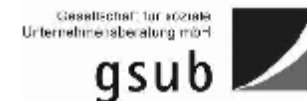
gefördert durch



fachlich begleitet durch



Projekträger



1. Sinn und Nutzen von Qualitätsstandards
2. Qualitätsstandards: *Sieben Leitbegriffe*
3. Qualitätsmanagement im Projekt
4. Operationalisierung der Qualitätsstandards
5. Qualitätssicherung im Gesamtablauf der Beratung

iso

1. Sie vermitteln die Ziele des Modellprogramms
2. Sie geben den Berater/innen praktische Handlungsorientierungen (gute Beratung)
3. Sie sind die Grundlage für die Ergebnisqualität (Arbeitszeitmodelle, Betriebsprojekte)
4. Sie gewährleisten eine hohe Kundenzufriedenheit (Unternehmen und Beschäftigte)
5. Sie leiten die projektinterne Qualitätskontrolle im Beratungsprozess

1. Ganzheitlichkeit

Die Mitglieder des Beraterpools richten einen ganzheitlichen Blick auf den Betrieb unter Berücksichtigung von

- Marktanforderungen
- Arbeitsorganisation des Unternehmens
- Beschäftigtenstruktur (Alter, Gender, Mitarbeitergruppen, usw.)
- Mitarbeiterwünsche an die Arbeitszeitgestaltung

2. Nachhaltigkeit

Die Berater/innen sensibilisieren die Geschäftsleitungen dafür, welche Potenziale die Arbeitszeitberatung und Arbeitszeitgestaltung für die nachhaltige Entwicklung des Unternehmens haben.

- Innovative und ganzheitliche Problemlösungen
- Langfristige Zukunftsfähigkeit vor kurzfristigen Effekten: Wie sieht das Unternehmen in zehn Jahren aus?

3. Rechtssicherheit

In der Erstberatung wird die im Betrieb bestehende Arbeitszeitpraxis auf die Einhaltung der gesetzlichen und tariflichen Rahmenbedingungen hin überprüft.

Die Mitglieder des Beraterpools führen einen entsprechenden Check der Gesetzeskonformität durch.

iso

inmit
Institut für Betriebswirtschaftslehre
an der Universität Trier

4. Beschäftigungsfähigkeit

Im Zentrum der Modellförderung steht die Verbesserung der Beschäftigungsfähigkeit. Dazu werden bei den Lösungsansätzen die einschlägigen arbeitswissenschaftlichen Erkenntnisse bei der Entwicklung von Arbeitszeitmodellen berücksichtigt.

- Gesundheitsförderung,
- Verbesserung der Vereinbarkeit von Familie und Beruf,
- Zeitsouveränität der Beschäftigten,
- Fachkräftesicherung.

5. Beteiligungsorientierung

Der Prozess der Beratung ist beteiligungsorientiert angelegt, um die Vielschichtigkeit der Arbeitszeitproblematik einzuholen.

Das heißt, es werden die verschiedenen Akteure einbezogen:

- Geschäftsleitung
- Betriebsrat
- Fachkräfte
- Beschäftigte, die von Arbeitszeitinnovationen tangiert sind

6. Doppelter Nutzen

Als Ergebnis des Beratungsprozesses streben die Berater/innen Lösungen an, die sowohl den

- wirtschaftlichen Nutzen und die langfristige Wettbewerbsfähigkeit des Unternehmens
- als auch den Nutzen für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gleichrangig miteinander verbinden.

7. Verschwiegenheit

Die Beraterinnen und Berater sowie das Projektteam verpflichten sich, die Datenschutzbestimmungen sorgfältig einzuhalten.

Entsprechend hierzu stellt das Projekt dem Beraterpool eine vom iso-Institut unterzeichnete Vertraulichkeitserklärung zum Datenschutz zur Verfügung.

iso

inmit
Institut für Betriebswirtschaftslehre
an der Universität Trier



Praktische Umsetzung der Qualitätsstandards auf mehreren Ebenen:

- Die Leitbegriffe sind als Guidelines in die Qualifizierung eingeflossen und interaktiv mit Berater/innen weiterentwickelt worden;
- Sie als Grundlage in die Ausgestaltung der Beratungsinstrumente eingeflossen (z.B. Datenerfassung im Betrieb, Vorlage zum Betriebsbericht);
- Die in den Standards enthaltenen Anforderungen werden im Rahmen von Qualitätskontrolle und Evaluation überprüft.

Beispiel

Vorlage Betriebsbericht

iso

BETRIEBSBERICHT	
Im Rahmen des Beratungsprojektes Neue ArbeitsZeitPraxis	
Berater/in:	
Betrieb:	
Anschrift (Post, Tel., Mail):	
Wichtigster Ansprechpartner/Funktion:	
Branche: Anzahl d. Beschäftigten:	
Hauptprodukt/-dienstleistung:	
	<u>Gesprächsteilnehmer/Funktion:</u>
1. Beratungsgespräch Datum/Dauer:
2. Beratungsgespräch Datum/Dauer:
3. Beratungsgespräch Datum/Dauer:
Weitere Aktivitäten im Betrieb:	
<input type="checkbox"/> Dokumentenauswertung	
<input type="checkbox"/> Betriebsbesichtigung	
<input type="checkbox"/> Workshop / - Thema:	
<input type="checkbox"/> Datenerhebung per Fragebogen	
<input type="checkbox"/> Andere:	
Zentrale Anliegen des Unternehmens:	
Darlegung der Beratungsergebnisse:	
<input type="checkbox"/> Mündliche Präsentation (Anwesenheit, Datum):	
<input type="checkbox"/> Per Workshop	
<input type="checkbox"/> Kurztexte vorgelegt am	
<input type="checkbox"/> Weitere Aktivitäten:	
Evaluation	
<input type="checkbox"/> Auf telefonische Nachbefragung durch iso-Institut ca. 4 bis 6 Monate nach Abschluss der Beratung wurde hingewiesen	
Betrieb ist bereit, Gestaltungsprozess durch iso-Institut begleitet zu lassen <input type="checkbox"/> JA <input type="checkbox"/> NEIN	

- Unternehmensprofil**
[Branchen- und Marktsituation und die für die Arbeitszeit relevante Auslastungssituation im Unternehmen, z.B. Saisonarbeit, kurzfristige Schwankungen o.ä.]
- Arbeitsorganisation und Beschäftigtenstruktur**
[Interne Arbeitsteilung, Qualifikations- und Altersstruktur der Belegschaft, von der Arbeitszeitproblematik besonders betroffene Gruppen. Ggf. Nutzung der Daten aus Erfassungsbogen]
- Unternehmenskultur und ggf. Mitbestimmung**
[Innerbetriebliche Beziehungen, z.B. Führungsstil, Betriebsrat oder andere Beteiligungsmöglichkeiten der Mitarbeiter, wichtige Akteure und Konflikte zur Arbeitszeitgestaltung]
- Arbeitszeitregelung und Arbeitszeitpraxis im Unternehmen**
[Regelarbeitszeit, Schichtarbeitsmodelle, Arbeitszeitkonten, etc.; weiche Betriebsvereinbarungen, Rolle von Teilzeitarbeit und Mehrarbeit; Beratungsintention des Unternehmens]
- Betriebsspezifische Arbeitszeitproblematik und Gestaltungsbedarf**
[Beschreibung und Bewertung des Arbeitszeitproblems im Betrieb, ggf. Verzahnung mit anderen Problemen wie Arbeitsorganisation, Beschäftigtenstruktur; Interessenlage von Unternehmen und Mitarbeitern; Lösungsansätze]
- Optionen für eine Umsetzungsberatung**
[Welche Erwartungen im Betrieb an weitergehende Beratung? Was könnte entwickelt werden? Welcher Nutzen ist zu erwarten für Unternehmen und Mitarbeiter? Wie könnte der Gestaltungsprozess aussehen? Wie kann Beteiligung sichergestellt werden? Zu erwartender Beratungsaufwand]

1. Kontaktaufnahme mit den Betrieben (*Aufnahmeformular*)
2. Freigabe der Beratungsfälle durch die Projektleitung
3. Beratungsphase im Betrieb: Erstberatung
4. Abschluss der Erstberatung: *Betriebsbericht* (an das Projekt) und *Beratungsreport* an das Unternehmen
5. Evtl. Umsetzungsberatung: Rückmeldung durch Berater an das *iso*
6. Umsetzung eines Betriebsprojektes: Dokumentation der Ergebnisse an das *iso*-Institut (*Bericht zur Umsetzungsberatung*)
7. Einige Monate nach Abschluss des Beratungsprozesses: *Telefonische Nachbefragung (iso)* und ausgewählte Fallstudien

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!