



Qualitätsfragen der internen Aus- und Weiterbildung des AMS

Fachtagung zum Qualitätsdiskurs im
arbeitsmarktnahen Trainings- bzw.
Erwachsenenbildungsbereich

22. Juni 2007

Adolf-Czettel-Bildungszentrum der AK Wien



Themenüberblick

- ✧ Das AMS als modernes Dienstleistungsunternehmen
- ✧ Grundverständnis der betrieblichen Aus- und Weiterbildung
- ✧ Ziele und Grundprinzipien der AMS Grundausbildung
- ✧ Ausbildungsvolumen und -struktur
- ✧ Ausbildungsverlauf
- ✧ Ausbildungskosten
- ✧ Instrumente der Qualitätssicherung



Das AMS als modernes Dienstleistungsunternehmen

- ✧ 1994 Ausgliederung der AMV aus der Bundesverwaltung
- ✧ Konstituierung des AMS als modernes, kundenorientiertes Dienstleistungsunternehmen
 - ⇒ neue Anforderungen an die MitarbeiterInnen
 - kundenorientiert
 - qualitätsorientiert
 - zielorientiert
 - ⇒ Auflösen der beamtenlaufbahnbedingten Dienstprüfungen und Ausbildungen
 - ⇒ Konzipierung einer neuen Grundausbildung
 - Orientierung an den Arbeitserfordernissen auf den verschiedenen Arbeitsplätzen (Training for the job)

Grundverständnis unserer Aus- und Weiterbildung



✧ Grundausbildung

- ⇒ Vermittlung der notwendigen Kenntnisse und Fertigkeiten, die nicht außerhalb des AMS erworben werden können (Schule, Studium, Lehre bzw. bei anderen Firmen)

✧ Weiterbildung

- ⇒ fachspezifische Weiterbildung (Änderungen, Ergänzungen)
- ⇒ persönlichkeitsbildende Weiterbildung
 - kundenorientiertes Verhalten, Kommunikation, Team
 - Führungskräfte
- ⇒ Erhalten der Marktfähigkeit der MitarbeiterInnen

Ziele der Grundausbildung

- ✧ Erwerb des erforderlichen Wissens und der für die jeweiligen Arbeitsplätze notwendigen Befähigungen
(= **Qualifikationsfunktion**)
- ✧ Identifikation mit den Unternehmenszielen und -werthaltungen,
- ✧ Erkennen der eigenen Position und des Wertes des persönlichen Beitrags und der Zusammenarbeit zur Erfüllung der Aufgaben
(= **Sozialisationsfunktion**)
- ✧ Feststellen der fachlichen Eignung der neuen MitarbeiterInnen
(= **Selektionsfunktion**)

Grundprinzipien der Grundausbildung

- ✧ verpflichtend für alle neu einsteigenden MitarbeiterInnen
 - ⇒ **vorgesaltet** (dem Arbeitseinsatz in den Geschäftsstellen), alle 4-8 Wochen beginnt ein Ausbildungslehrgang
 - ⇒ **dual** (Kombination aus arbeitsplatzbezogenen Ausbildungsteilen in den Geschäftsstellen und zentralen Ausbildungsteilen im Ausbildungszentrum Linz)
 - ⇒ **modular** (gemeinsame und unterschiedliche Module für verschiedene Arbeitsplatztypen, Arbeitsbereiche)
 - ⇒ **einheitlich** (Qualifikationsniveau, Ausbildungsinhalte und -ziele sind bundeseinheitlich, normativ festgesetzt und auf die Erfordernisse der jeweiligen Arbeitsplatztypen abgestimmt)
- ✧ praxisnahe, geschäftsfallbezogene Didaktik

Ausbildungsvolumen

✧ 2006

- ⇒ 16 Lehrgänge mit 676 Lehrveranstaltungen
- ⇒ 356 GrundausbildungsteilnehmerInnen, davon 250 Frauen
- ⇒ 243 AbsolventInnen
- ⇒ 158 MitarbeiterInnen (49 % Frauen) hielten als interne ReferentInnen 10.660 Seminarstunden
- ⇒ 2.947 Seminarstunden extern vergeben (z.B. EDV)

✧ Seit 1997 (Start der neuen Grundausbildung)

- ⇒ über 2000 AbsolventInnen der neuen Grundausbildung
- ⇒ von über 6000 Lehrveranstaltungen wurden nur 13 abgesagt

Ausbildungsdauer und -struktur

- ✧ 40 Ausbildungswochen pro Lehrgang
 - ⇒ davon max. 23 Wochen (= 713 Stunden) Präsenzveranstaltungen im Ausbildungszentrum
 - ⇒ davon 288 Stunden EDV Umsetzung und Geschäftsfalltraining mit EDV
 - ⇒ mind. 17 Wochen (=585 Stunden) Praktika in den eigenen Geschäftsstellen

- ✧ 6 Ausbildungsmodule für die verschiedenen Arbeitsfelder im AMS
 - ⇒ 3 Ausbildungsabschnitte mit Prüfungen

Ausbildungskosten

Gesamtkostenrechnung

inklusive Gehaltskosten TeilnehmerInnen (90 % KV) und Personal IPA

- ✧ BeraterIn RGS (KV 5) ca. €45.000
40 Wochen Ausbildung + 1 Woche Abschlussprüfung
- ✧ SachbearbeiterIn Interne Dienste (KV 5, 6) ca. €10.200
1. Abschnitt + Arbeitsplatzausbildung
- ✧ SachbearbeiterIn Interne Dienste (KV 5, 6) ca. €28.000
1. und 2. Abschnitt + Arbeitsplatzausbildung

Ausbildungskosten pro Tag

- ✧ BeraterIn € 219
- ✧ SachbearbeiterIn Interne Dienste € 257
- ✧ Ausbildungskosten pro IPA Tag, ohne TN Gehälter € 141

Die Ausbildungsmodule

Modul 1. Abschnitt Dauer 6 Wochen	Zielgruppe Alle neuen MitarbeiterInnen	Hauptsächliche Zieldimensionen Sozialisation, Selektion Werte und Haltungen, Wissen
4 Lehrgangswochen 2 Praxiswochen Besonderheiten Ende der Ausbildung für KV III, KV IV	Ausbildungsinhalte <ul style="list-style-type: none"> - Überblick Kundengruppen, Produkte, Dienstleistungen - Gesetzliche, politische und gesellschaftliche Rahmenbedingungen - Ziele und Aufgaben - Organisation der Leistungserbringung (Aufbau und Ablauf) - Wesentliche Management und Arbeitsinstrumente 	Ausbildungsziele <ul style="list-style-type: none"> - Erwerb grundlegender Kenntnisse über das AMS - Erkennen der eigenen Positionierung im Gefüge des AMS und des eigenen Beitrags zur Leistungserbringung - CI des AMS, Kunden- und Zielorientierung, interne Kommunikation und Zusammenarbeit - Identifikation mit den Zielen und Aufgaben des AMS
Modul 2. Abschnitt Dauer 19 Wochen	Zielgruppe BeraterInnen SfA, SfU, SEL Interne Dienste BGS, LGS SfA, SfU, AMF, AUS	Hauptsächliche Zieldimensionen Qualifikation, Sozialisation Wissen, Befähigungen
11,5 Lehrgangswochen 7,5 Praxiswochen Besonderheiten Fortsetzung der Ausbildung für alle anderen Internen Dienste individuell und arbeitsplatzspezifisch mit variablem Ausbildungsende	Ausbildungsinhalte <ul style="list-style-type: none"> - Schnittmenge von Wissen und Befähigungen aus den Kernprozessen 1, 2 und 3 (inklusive relevanter Inhalte aus den Teilprozessen) - Zusätzliche, übergreifende Inhalte, die zum Verständnis der Prozesse, des Workflow und der Zusammenarbeit mit den jeweils anderen Bereichen notwendig sind - Jeweilige Arbeitsinstrumente - Geschäftsfalltrainings 	Ausbildungsziele <ul style="list-style-type: none"> - Erkennen, Verstehen und Umsetzen des Workflow im jeweiligen Arbeitsfeld - Erkennen und Verstehen der übergreifenden Zusammenhänge - Sicher Stellen des Zusammenwirkens der Arbeitsbereiche - Befähigung zur Enderledigung einfacher, bzw. Standard Geschäftsfälle

Die Ausbildungsmodule

Module 3. Abschnitt Dauer 15 Wochen	Zielgruppen BeraterInnen SfA, SfU, SEL Interne Dienste BGS, LGS SfA, SfU (ohne AMF und AUS)	Hauptsächliche Zieldimensionen Qualifikation, Selektion Befähigungen, Werte und Haltungen
Abschnitt 3A Servicezone Infozone (Standard) 8 Lehrgangswochen 7 Praxiswochen Abschnitt 3B Beratungszone SfU Infozone (bei Bedarf) 7,5 Lehrgangswochen 7,5 Praxiswochen Abschnitt 3C ServiceLine 8 Lehrgangswochen 7 Praxiswochen	Ausbildungsinhalte <ul style="list-style-type: none"> - Vertiefendes und ergänzendes Fachwissen , EDV Kenntnisse und Anwendungen zur komplexen Geschäftsfallbearbeitung - Kundenorientierte Kommunikation - Geschäftsfalltraining inkl. EDV Umsetzung - Schnittstellenkompetenz 	Ausbildungsziele <ul style="list-style-type: none"> - Erwerb der für den eigenen Arbeitsbereich erforderlichen spezifischen Kenntnisse und Fähigkeiten zur Enderledigung der Geschäftsfälle des laufenden Betriebs - Anwenden und Umsetzen der erworbenen Befähigungen im Kundenverkehr - Aufgabenerledigung im Sinne der Corporate Identity und Ziele des AMS - Erfolgreicher Abschluss der Grundausbildung - Geschäftsfallklausuren
Abschnitt 3ID Interne Dienste variables Ausbildungsende	<ul style="list-style-type: none"> - Interne Kundenbeziehungen, Kommunikation - Qualitätsmanagement im AMS 	Besonderheiten <ul style="list-style-type: none"> - Abschlussprüfung mittels schriftlicher Hausarbeit mit arbeitsplatzbezogener Themenstellung

Instrumente der Qualitätssicherung

- ✧ Das Leistungsversprechen der IPA
- ✧ Qualität des Gelernten, der Lernenden
 - ⇒ Überprüfen des Ausbildungserfolgs durch Prüfungen der Auszubildenden
 - ⇒ nach jedem Ausbildungsabschnitt
 - Bearbeitung von Prüfungsgeschäftsfällen entsprechend dem Ausbildungsstand
 - Verwendung aller Hilfsmittel die am Arbeitsplatz zur Verfügung stehen
 - ⇒ Keine Noten, sondern „bestanden“ oder „nicht bestanden“
 - ⇒ schriftlich und Prüfungsgespräch

Instrumente der Qualitätssicherung

- ✧ Qualität des Gelehrten und der Institution
- ✧ Direkte Feedbacks nach den Lehrveranstaltungen
 - ⇒ mit standardisierter EDV Fragebogen
 - ⇒ Feedbackgespräch mit ReferentInnen
- ✧ Abschnittsfeedback
 - ⇒ nach jedem Ausbildungsmodul (Abschnitt)
 - ⇒ mit standardisierter EDV Fragebogen
- ✧ Abschlussfeedback
 - ⇒ am Ende der Ausbildung mit EDV Fragebogen
- ✧ Befragung der AbsolventInnen und deren Vorgesetzten
 - ⇒ 4-6 Monate nach Ausbildungsende
 - ⇒ mit EDV Fragebogen

Instrumente der Qualitätssicherung

- ✧ Standardlehrmaterialien
 - ⇒ standardisiertes Feedback der Auszubildenden
 - ⇒ laufende Aktualisierung nach festgelegtem Prozess
 - ⇒ Einbindung der Fachabteilungen der Bundesgeschäftsstelle
- ✧ Curricula
 - ⇒ Erarbeitung/Veränderung nach festgelegtem Prozess
 - ⇒ Abstimmung mit Bundesgeschäftsstelle und Landesorganisationen
- ✧ ReferentInnen und PrüferInnen
 - ⇒ Auswahl und Bestellung nach festgelegtem Verfahren
 - ⇒ eigene Ausbildung
 - ⇒ Zertifizierung



Arbeitsmarktservice Österreich

Interne Personalausbildung

Danke für Ihre Aufmerksamkeit

Kontakt:

ernst.winter@ams.at

AMS Österreich

Interne Personalausbildung

Wienerstraße 56

A-4020 Linz