**Qualitätshandbuch**

**für die Münchner Volkshochschule**

**© 2023**

**Münchner Volkshochschule GmbH**

**Einsteinstraße 28**

**81675 München**

**E-Mail: info@mvhs.de**

**Telefon: (089) 48006-0**

**Internet: www.mvhs.de**

[Vorwort 4](#_Toc148715018)

[0.1 Hinweise zum Gebrauch dieses Qualitätshandbuchs 5](#_Toc148715019)

[1. Leistungsfähigkeit der Münchner Volkshochschule 6](#_Toc148715020)

[1.1. Rechtsgrundlagen 6](#_Toc148715021)

[1.1.1. Die Volkshochschule als kommunale GmbH der Stadt München 6](#_Toc148715022)

[1.1.2. Geltungsbereich 6](#_Toc148715023)

[1.1.3. Der Bildungsauftrag nach EBFöG 6](#_Toc148715024)

[1.1.4. Organigramme der Münchner Volkshochschule 7](#_Toc148715025)

[1.2. Wirtschaftliche Grundlagen 11](#_Toc148715026)

[1.3. Unternehmensleitbild und Qualitätspolitik 12](#_Toc148715027)

[1.3.1. Das Leitbild der Münchner Volkshochschule 12](#_Toc148715028)

[1.4. Die Münchner Volkshochschule als Anbieterin beruflicher Weiterbildung 16](#_Toc148715029)

[1.5. Die Volkshochschule als Anbieterin sprachlicher Weiterbildung 16](#_Toc148715030)

[1.6. Die Volkshochschule als Anbieterin schulischer Bildung 16](#_Toc148715031)

[1.7. Leitlinien beruflicher, schulischer und sprachlicher Bildung der Münchner Volkshochschule 17](#_Toc148715032)

[1.7.1. Unternehmensziele 17](#_Toc148715033)

[1.7.2. Übersicht bisher angebotener Qualifikationsmaßnahmen 18](#_Toc148715034)

[1.7.3. Aktuelle Angebote zur beruflichen, schulischen und sprachlichen Qualifizierung 19](#_Toc148715035)

[1.8. Zusammenarbeit mit anderen Institutionen 19](#_Toc148715036)

[1.8.1. Verankerung/Vernetzung im regionalen Beschäftigungsmarkt 19](#_Toc148715037)

[1.8.2. Bereitschaft zur Zusammenarbeit 20](#_Toc148715038)

[1.8.3. Berücksichtigung der Situation auf dem Arbeitsmarkt 22](#_Toc148715039)

[1.9. Qualitätsmanagement 23](#_Toc148715040)

[1.9.1. Qualitätsmanagement Personal 24](#_Toc148715041)

[1.9.2. Einsatz von Honorarkräften 24](#_Toc148715042)

[1.9.3. Qualität der Ausstattung 25](#_Toc148715043)

[1.9.4. Verfahren der Selbst- und Fremdbewertung 26](#_Toc148715044)

[2. Die Organisation von Bildungsmaßnahmen 27](#_Toc148715045)

[2.1. Grundsätze der Erwachsenenbildung in der Volkshochschule 27](#_Toc148715046)

[2.1.1. Umsetzung des Trägerkonzepts 27](#_Toc148715047)

[2.1.2. Methoden und Materialien 28](#_Toc148715048)

[2.2. Konzeptentwicklung 28](#_Toc148715049)

[2.3. Einsatz von Personal 30](#_Toc148715050)

[2.3.1. Geschäftsführung der Münchner Volkshochschule 30](#_Toc148715051)

[2.3.2. Programmbereichsleitung und Fachgebietsleitung 31](#_Toc148715052)

[2.3.3. Projektleitungen und pädagogische Beschäftigte 32](#_Toc148715053)

[2.3.4. Freiberufliche Lehrkräfte 32](#_Toc148715054)

[2.4. Maßnahmendurchführung 33](#_Toc148715055)

[2.4.1. Begleitung der Teilnehmenden 34](#_Toc148715056)

[2.4.2. Bewerbungstraining 35](#_Toc148715057)

[2.4.3. Praktikum 35](#_Toc148715058)

[2.4.4. Nachbetreuung der Teilnehmenden 36](#_Toc148715059)

[2.5. Bildungsberatung 36](#_Toc148715060)

[3. Maßnahmenverwaltung 38](#_Toc148715061)

[3.1. Teilnehmer\*innenbezogene Verwaltung 38](#_Toc148715062)

[3.1.1. Teilnehmer\*innenwerbung 38](#_Toc148715063)

[3.1.2. Informationen für Teilnehmende 39](#_Toc148715064)

[3.1.3. Profiling 39](#_Toc148715065)

[3.1.4. Anmeldeverfahren 39](#_Toc148715066)

[3.1.5. Vertragliche Grundsätze 40](#_Toc148715067)

[3.2. Datenverwaltung 40](#_Toc148715068)

[3.2.1. Datenerhebung 40](#_Toc148715069)

[3.2.2. Datenschutz 40](#_Toc148715070)

[3.3. Evaluation 41](#_Toc148715071)

[3.3.1. Erfolgsbeobachtung 41](#_Toc148715072)

[3.3.2. Verbleibstatistik 42](#_Toc148715073)

[3.3.3. Befragung der Teilnehmenden 42](#_Toc148715074)

[3.4. Beschwerdemanagement 43](#_Toc148715075)

[3.4.1 Direktes Feedback 44](#_Toc148715076)

[3.4.2 Indirektes Feedbackmanagement 44](#_Toc148715077)

[3.5. Meldung zulassungsrelevanter Änderungen an die fachkundige Stelle 45](#_Toc148715078)

## Vorwort

*Das vorliegende Qualitätshandbuch ist das Ergebnis einer stets geführten und immer wieder zu führenden Diskussion darüber, was Qualität in der Erwachsenenbildung der Münchner Volkshochschule ausmacht und wie sie für die Zukunft zu sichern ist.*

*Um Prozesse, die der Qualitätssicherung dienen, zu initiieren und deren Ergebnisse zu bündeln, wurde im Jahr 2004 mit dem Qualitätsmanagement nach EFQM ein System zur Sicherung und ständigen Entwicklung der Qualität eingeführt. Mit einer Selbstbewertung und der Entwicklung eines Leitfadens für die Volkshochschule wurden die Grundlagen, Struktur, Organisation und Tätigkeit der Volkshochschule beschrieben.*

*Aufbauend auf den Erkenntnissen des EFQM wurde dieser Leitfaden zur Sicherung der Qualität der Arbeit in Kooperation mit Auftraggebern entwickelt.*

## 

## Hinweise zum Gebrauch dieses Qualitätshandbuchs

Das Qualitätshandbuch der Münchner Volkshochschule wird laufend aktualisiert. Die für unsere Arbeit verbindlichen Vereinbarun­gen und Abläufe sind darin beschrieben. Das Handbuch dient darüber hinaus der ständigen Verbesserung unseres Bildungs- und Beratungsangebots.

Das Inhaltsverzeichnis ist ein Wegweiser durch das Handbuch. In den Text eingearbeitet sind Querverweise, die Ihnen weiterhelfen, wenn Sie zu bestimmten Themen oder Abläufen noch weitere Informationen suchen.

Dokumente, Formulare sowie Verlautbarungen sind im Ordner „Nachweise“ gesammelt, der für den internen Gebrauch gedacht ist. Die Dokumente, die Sie in diesem Ordner finden, sind jeweils mit einem (A) vor der Ordnungszahl des Inhaltsverzeichnisses gekennzeichnet. Die Inhaltsverzeichnisse von Handbuch und Anlagenordner sind gleich, so dass Sie die dazugehörigen Dokumente und Formulare leicht finden.

# Leistungsfähigkeit der Münchner Volkshochschule

# Rechtsgrundlagen

### Die Volkshochschule als kommunale GmbH der Stadt München

Die Münchner Volkshochschule ist eine GmbH der Stadt München(🡪 A 1.1.1.a). Die Leitung der Volkshochschule obliegt den beiden Geschäftsführer\*innen. Die Erklärung nach AZAV (§ 8 Anforderungen an den Träger Abs. 1, Punkt 1-2) liegt als Anlage bei (🡪 A 1.1.1.b).

**a) Geschäftsführer\*innen:**

Dr. Susanne May, 29.05.1959, Kaiserslautern

Dr. Martin Ecker, 30.08.1967, Weiden i.d. Obpf.

**b) Anschrift des Geschäftssitzes und der Zweigstellen:**

Geschäftsstelle:

Einsteinstr. 28

81675 München

AZAV-relevante Zweigstellen:

Orleansstraße 34  
81667 München

### Geltungsbereich

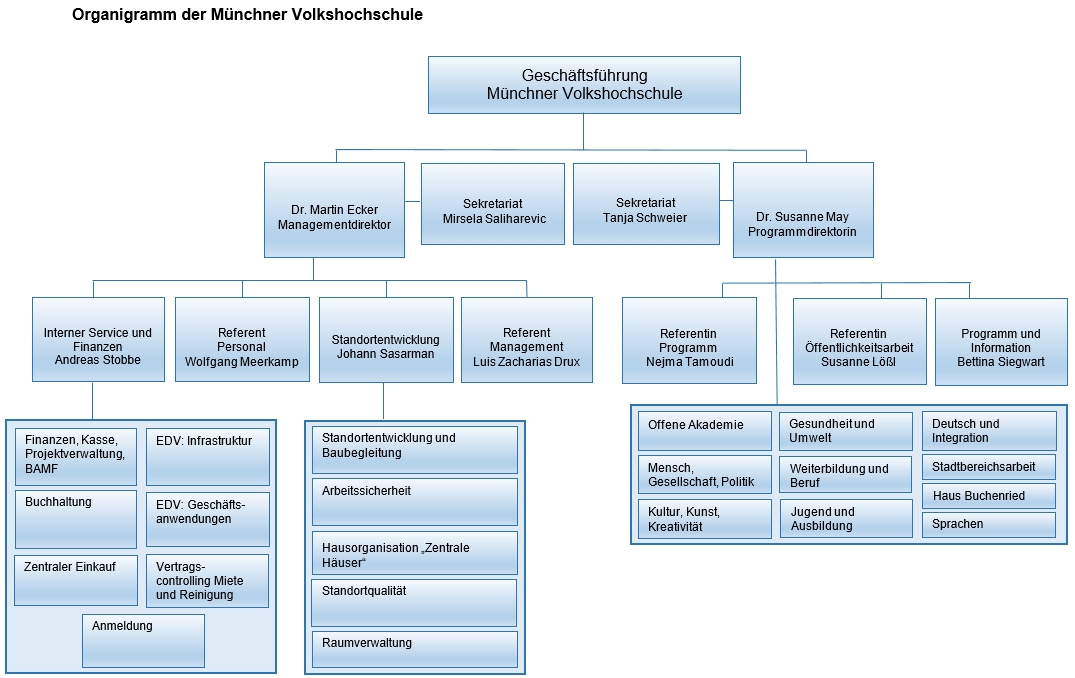
Der Einzugsbereich der Münchner Volkshochschule erstreckt sich vorwiegend auf die Stadt München und das Umland. Mit ihren Angeboten richtet sich die Volkshochschule an alle Bildungsinteressenten.

Die Beachtung der Bestimmungen, die in diesem Handbuch festgehalten werden, ist bei der Bearbeitung jeglicher Anfragen von Kund\*innen, die an die Münchner Volkshochschule herangetragen werden, obligatorisch. Zu den Anfragen gehören insbesondere Nachfragen, die die berufliche Qualifikation, den Bereich Grundbildung und Schulabschlüsse, Sprachen sowie Deutsch und Integration betreffen. Es gehören auch drittmittelgeförderte Projekte und Beratungsleistungen, die von der Münchner Volkshochschule angeboten werden, in den Geltungsbereich dieses Handbuchs.

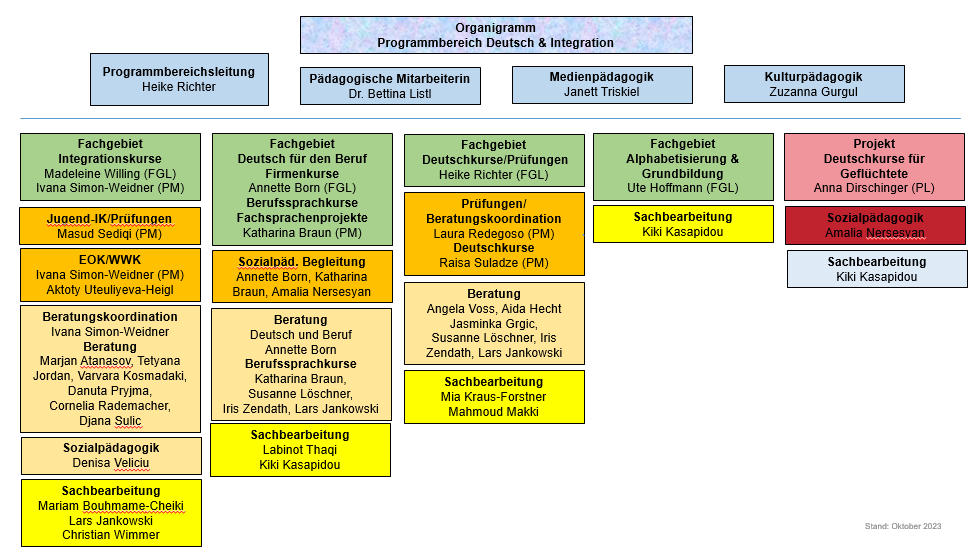
### Der Bildungsauftrag nach EBFöG

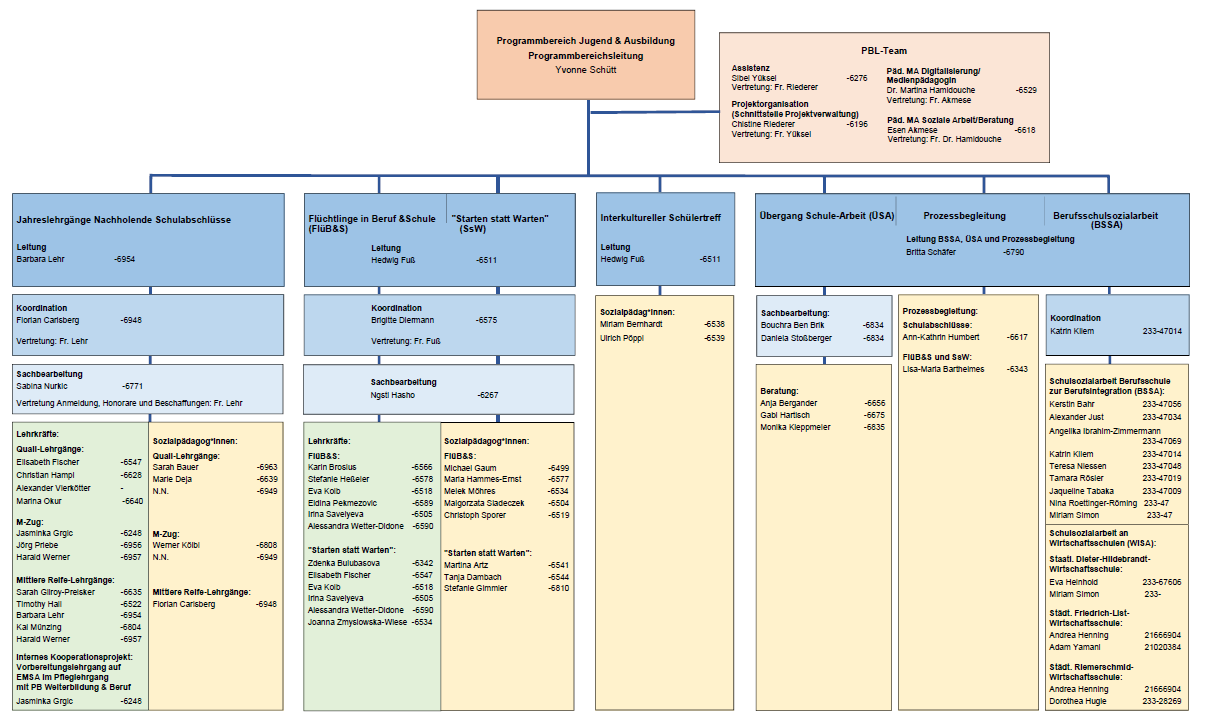
Die Münchner Volkshochschule ist eine anerkannte Einrichtung der Erwachsenenbildung. Sie erfüllt die Anforderungen des Bayerischen Erwachsenenbildungsförderungsgesetz (EBFöG) vom 24.07.1974 (zuletzt geändert am 31.07.2018). Nach dem EBFöG ist Erwachsenenbildung (Weiterbildung) ein eigenständiger, gleichberechtigter Hauptbereich des Bildungswesens.   
(🡪 A 1.1.3.)

### Organigramme der Münchner Volkshochschule









# Wirtschaftliche Grundlagen

Die Münchner Volkshochschule ist eine städtische GmbH. Die rechtlichen Grundlagen für die Arbeit der Volkshochschulen legen die Bayerische Verfassung und die Gemeindeordnung fest. Diese weisen die Erwachsenenbildung und die berufliche Fort- und Weiterbildung als kommunale Selbstverwaltungsaufgabe aus, die in sachlichem Zusammenhang mit dem Sozialstaats-, Demokratie- und Freiheitsprinzip des Grundgesetzes steht. Sie ist so zu erfüllen, dass sie dem Gedanken der Chancengleichheit, der Entfaltung der eigenen Persönlichkeit und der Möglichkeit des uneingeschränkten Zugangs verpflichtet ist.

Nach Art. 57 Abs. 1 Gemeindeordnung gehört die Schaffung und Erhaltung von Einrichtungen der Erwachsenenbildung als öffentlich-rechtliche Verpflichtung zu den Sollaufgaben der Gemeinden. (🡪 A 1.2.a). Näheres regelt das Gesetz zur Förderung der Erwachsenenbildung in Bayern.

Vertreten wird die Münchner Volkshochschule durch den Aufsichtsrat und die Geschäftsführung.

Als kommunale Einrichtung ist die Volkshochschule nicht gewinnorientiert und nicht zum Vorsteuerabzug berechtigt.

Im Rahmen der kameralistischen Haushaltsführung der Stadt München ist die Münchner Volkshochschule eine budgetierte Einrichtung. Die Höhe des Budgets wird im Rahmen der jährlichen Haushaltsberatungen durch den Stadtrat festgelegt.

Der Jahresbericht (🡪 A 1.2.b) beinhaltet die Darstellung der aktuellen Zahlen.

# Unternehmensleitbild und Qualitätspolitik

### Das Leitbild der Münchner Volkshochschule

Lebensbegleitendes Lernen in öffentlicher Verantwortung (https://www.mvhs.de/ueber-uns/die-mvhs/leitbild)

**Unser Auftrag**

Die Münchner Volkshochschule ist das kommunale Weiterbildungszentrum der Stadt München. Sie unterstützt lebensbegleitendes Lernen. Denn: Lebensbegleitendes Lernen schafft die Grundlage für erfolgreiche Teilhabe und die Mitgestaltung des gesellschaftlichen, kulturellen, technologischen und wirtschaftlichen Wandels. Die MVHS bietet der Münchner Bevölkerung ein breit gefächertes und qualitativ hochwertiges Weiterbildungsangebot und erfüllt so eine unverzichtbare Aufgabe der öffentlichen Daseinsvorsorge.

**Unser Programm**

Das Programm der MVHS gründet auf einem verlässlichen und bewährten Angebot und weckt zugleich neue Bildungsinteressen. Wir setzen uns offensiv mit aktuellen Ideen und gesellschaftlichen Entwicklungen auseinander. Auf neue Anforderungen reagieren wir schnell und führen Projekte sowie Auftragsdienstleistungen für besondere Zielgruppen durch. Unsere Bildungsarbeit steht in der Tradition der Aufklärung und des humanistischen Bildungsdenkens. Das heißt: Bildung verstehen wir als die Vermittlung und Aneignung von Wissen und Können. Sie befähigt zu Distanz und Unterscheidung – also dazu, eine kritische Urteilskraft auszubilden.

Auf dieser Basis ist die MVHS auch ein Forum für öffentliche Meinungsbildungsprozesse, in dem konkurrierende Perspektiven und Argumente wechselseitig Gehör finden.

**Offen für alle**

Wir sind offen für alle Menschen unabhängig von sozialen Schichten, Milieus, Bildungsabschlüssen, Nationalitäten, Religionen, kultureller Zugehörigkeit, Alter, Geschlecht und sexueller Identität.Wir pflegen eine offene, barrierefreie Lernkultur. Alle Bevölkerungsgruppen sind eingeladen, unser Programm zur individuellen Weiterbildung zu nutzen.Die MVHS ist parteipolitisch und weltanschaulich unabhängig.

**Unsere Grenzen**

Indoktrination, Sexismus, Antisemitismus, Rassismus und andere Formen gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit haben hier keinen Platz, denn sie gefährden die Freiheit des Lernens sowie das friedliche und soziale Miteinander.

Die thematische Offenheit unseres Programms erfordert zugleich einen aufmerksamen und verantwortlichen Umgang mit Themen und Trends, die in Grenzbereichen angesiedelt sind.

Geschlossene Weltbilder und spekulative Verfahren, die sich einer transparenten, wissenschaftlichen Begründung und diskursiven Auseinandersetzung entziehen, sind unvereinbar mit unserem Bildungsauftrag.

Diesen Grundsätzen sind auch unsere Dozierenden verpflichtet.

**Vernetzung und Kooperation**

Die MVHS arbeitet eng mit Partner\*innen aus dem Bildungsbereich, der Kultur, der Wissenschaft, der Wirtschaft und der Verwaltung zusammen. Sie beteiligt sich aktiv an der Entwicklung einer kommunalen Bildungslandschaft, die offene Zugänge, zweite Bildungschancen sowie Übergänge zwischen den Bildungsbereichen ermöglicht.

**Orientierung an den Teilnehmenden**

Die Orientierung an den Teilnehmenden ist Grundlage unserer Unternehmenskultur:

* Das Bildungsangebot wird transparent und verständlich dargestellt.
* Das Beratungsangebot orientiert sich an den Interessen der Ratsuchenden.
* Die Vorkenntnisse und Interessen der Teilnehmenden werden berücksichtigt.
* Die Veranstaltungsformen und Methoden ermöglichen aktive Beteiligung und fördern selbstständiges Weiterlernen.
* Die Unterrichtszeiten sind flexibel und an den Möglichkeiten und Bedürfnissen der Teilnehmenden orientiert.
* Wohnortnahe Lernorte in den Stadtteilen sowie barrierefreie Räume sichern die Erreichbarkeit der Angebote.
* Digitale Lernorganisationsformen ermöglichen die flexible Kombination aus Präsenz- und Distanzunterricht.
* An zentralen Lernorten wird eine kostenlose Kinderbetreuung angeboten.
* Eine sozialverträgliche Preisgestaltung und zusätzliche Ermäßigungsregelungen erleichtern den Zugang.
* Anmeldezeiten und -arten orientieren sich an den Bedürfnissen unserer Kund\*innen.
* Ein professionelles Beschwerdemanagement nimmt Anregungen und Kritik auf.
* Die Geschäftsbedingungen sind verständlich formuliert und werden öffentlich kommuniziert.
* Die Verantwortlichen für Programm und Service sind zuverlässig erreichbar.

**Unsere Dozierenden**

Die MVHS arbeitet mit engagierten, fachlich und erwachsenenpädagogisch qualifizierten Dozierenden zusammen. Diese werden in ihre Tätigkeit eingeführt und zum regelmäßigen Austausch untereinander angeregt. Wir unterstützen ihre fachliche und didaktisch-methodische Fortbildung mit Hospitationen, kollegialer Beratung sowie Fort- und Ausbildungen.

**Unsere Mitarbeitenden**

Die Mitarbeitenden der MVHS arbeiten kundenorientiert und kooperativ, ergebnisorientiert und wirtschaftlich für den Bildungserfolg der Bürger\*innen Münchens. Sie sichern damit die Erfolge und die Zukunftsfähigkeit des Unternehmens. Wir legen Wert darauf, dass sich die Pluralität der Stadtgesellschaft in der Belegschaft abbildet und begreifen diese Vielfalt als Chance für die Weiterentwicklung unserer Bildungsarbeit. Wir praktizieren einen Führungsstil, der die Interessen der Mitarbeitenden mit einbezieht und beteiligen diese mit einer umfassenden Gremienstruktur. Wir betreiben eine aktive Nachwuchsförderung, ermöglichen Wege zur beruflichen Erstausbildung und fördern die Weiterbildungsinteressen der Mitarbeitenden, um unsere Stärken zu entfalten.

**Qualitätsmanagement**

Die MVHS betreibt ihre Qualitätsentwicklung unter anderem auf der Basis der European Foundation for Quality Management (EFQM). Wir verfolgen kontinuierlich die Weiterentwicklung unseres Angebots, der Organisationsstruktur sowie des Services und der Ausstattung. Wissenschaftliche Fachbeiräte unterstützen die Qualitätssicherung des Programms. Wir befragen unsere Teilnehmenden, Dozierenden und unser Kooperationsumfeld regelmäßig und unterziehen uns externen Qualitätsüberprüfungen.

In ihrer praktischen Arbeit lässt sich die Münchner Volkshochschule von folgenden **Grund-sätzen** leiten:

**1. Qualitätssicherung und Qualitätsgrundsätze der pädagogischen Arbeit**

Programmangebote transparent beschreiben

Fokus auf die Teilnehmenden

* Kompetent informieren und beraten
* Die Vorkenntnisse und Interessen der Teilnehmenden berücksichtigen
* Kompetenzen entwickeln
* Neugier auf Lernen wecken
* Unterrichtsmethoden einsetzen und Veranstaltungsformen wählen, die eine aktive Beteiligung der Teilnehmenden ermöglichen und zur eigenen Weiterarbeit anregen
* Die Auseinandersetzung mit unterschiedlichen Auffassungen fördern und dogmatische Beeinflussungen zurückweisen

Kompetenzerweiterung der Beschäftigten sowie Kursleitungen

* Fachliche und persönliche Kompetenz der hauptberuflich Beschäftigten und   
  freiberuflichen Kursleitungen durch Weiterbildungsangebote fördern
* Regelmäßige Hospitationen

Regelmäßige Auswertung

* Das Programm durch Statistiken, Befragungen und wissenschaftliche Forschung bzw. Begleitung analysieren und weiterentwickeln
* Organisationsentwicklung durch Selbstreflexion und Evaluation unterstützen
* Ein Qualitätsmanagementsystem implementieren und kontinuierlich aktualisieren

**2. Grundsätze der Dienstleistungsfunktion (Service-Standards)**

Erreichbarkeit auf kurzen Wegen

* Flächendeckendes Angebot im gesamten Münchner Stadtgebiet
* Gute Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln
* Barrierefreier Zugang vieler Veranstaltungsorte

Teilnahmefreundliche Anmeldung

* Voranmeldung für Teilnehmende von Fortsetzungskursen
* persönlich, schriftlich, online und telefonisch
* Dezentrale Anmeldung im Zentrum (drei Anmeldestellen) und in allen vier Stadtbereichen

Flexibilität und Transparenz

* Differenzierte Programmangebote, die sich an der Lebenssituation und den Bildungsbedarfen der Teilnehmenden orientieren
* Programmankündigungen, Arbeitsstrukturen und Geschäftsbedingungen sind im   
  Gesamtprogramm klar erkennbar
* Verantwortliche innerhalb des Hauses sind im Gesamtprogramm und im Internet namentlich aufgeführt und persönlich erreichbar

Verbindlichkeit

* Programmplanung und -durchführung geschehen nach verlässlichen Kriterien und sind orientiert am Leitbild der Münchner Volkshochschule
* Das interne Berichtssystem, die Programmstatistik und die Berücksichtigung von Rückmeldungen der Teilnehmenden sind Ausgangspunkte für Optimierungsstrategien
* Das Selbstverständnis und das Leitbild der Münchner Volkshochschule werden   
  regelmäßig von der Geschäftsführung und den zuständigen Gremien auf ihre Umsetzung überprüft und aktualisiert

Informations- und Beratungskompetenz:

* Freundlichkeit und Genauigkeit bei der Information, Beratung, Anmeldung und Kursbetreuung sind Voraussetzungen für die erfolgreiche Teilnahme an Weiterbildung.
* Mehrsprachige Darstellung der MVHS über mehrsprachige Website der MVHS
* leichte Sprache (siehe Leitfaden Legendentexte) und mehrsprachige Beratung

**3. Grundsätze der Mitarbeitendenführung und der internen   
Organisation**

Die **Mitarbeitenden der Münchner Volkshochschule**arbeiten kundenorientiert und kooperativ für den Bildungserfolg der Bürger\*innen Münchens und sichern damit die Erfolge und die Zukunftsfähigkeit des Unternehmens. Wir arbeiten ergebnisorientiert und wirtschaftlich im Sinne unseres öffentlichen Auftrages. Wir legen Wert darauf, dass sich die Pluralität der Stadtgesellschaft in der Mitarbeitendenschaft abbildet und begreifen diese Vielfalt als Chance für die Weiterentwicklung unserer Bildungsarbeit.

Wir praktizieren auf allen Ebenen einen Führungsstil, der die Interessen der Mitarbeitenden mit einbezieht und beteiligen die Mitarbeitenden bei den internen Projekten und durch eine umfassende Gremienstruktur. Wir betreiben eine aktive Nachwuchsförderung, ermöglichen Wege zur beruflichen Erstausbildung und fördern die Weiterbildungsinteressen der Mitarbeitenden, um unsere Stärken zu entfalten.

Innerbetriebliche Weiterentwicklungen werden unterstützt und gefördert (Weiterbildung der Mitarbeiter\*innen (🡪 A 1.3.1 und A.1.2.b).

Durch interne Kooperation und Kommunikation wird sichergestellt, dass vorhandene   
fachliche und persönliche Kompetenzen auch über den eigenen Aufgabenbereich hinaus zum Einsatz kommen und dass übergreifende Projektaufgaben wahrgenommen werden.

Alle Beschäftigten stellen sich den neuen Aufgaben und Anforderungen und gewährleisten damit die Zukunftsfähigkeit der Münchner Volkshochschule.

Entscheidungsverfahren werden transparent gestaltet und Ergebnisse zeitnah umgesetzt. Dies wird durch interne Beteiligungsgremien (Programmkonferenz, Entwicklungskonferenz, Programmbereichsleitungssitzung, Wirtschaftsausschuss) gewährleistet.

Die MVHS hat ein Qualitätsmanagement nach EFQM eingeführt und unterzieht sich einem regelmäßigen Zertifizierungsprozess. Darüber hinaus durchläuft die MVHS alle fünf Jahre eine AZAV-Zertifizierung mit jährlichem Überwachungsaudit.

Im Jahre 2010 wurde ein systematisches betriebliches Gesundheitsmanagement (BGM)   
eingeführt, das seitdem kontinuierlich fortgeführt wird.

So wurde im Frühjahr 2021 eine dritte anonyme Mitarbeiter\*innenbefragung durchgeführt, die nächste Befragung ist für Frühjahr 2024 geplant. Die Ergebnisse von 2021 zeigen, dass die Beschäftigten mehrheitlich sehr zufrieden sind und es seit 2015 insgesamt zu keinen Verschlechterungen, in Teilbereichen sogar zu Verbesserungen gekommen ist. Einzelne, globale Themen bleiben weiterhin bearbeitungswürdig. So wurden im Anschluss übergreifende und bereichsspezifische Maßnahmen entwickelt. (🡪 A 1.9.1).

**4. Wirtschaftliches Handeln an der MVHS**

Als öffentlich gefördertes Dienstleistungsunternehmen verpflichtet sich die Münchner Volkshochschule zu transparenter Arbeitsweise, zu effizienter Organisation und zur Beachtung des wirtschaftlichen Einsatzes ihrer Ressourcen. Wirtschaftliches Handeln ist eine unabdingbare Voraussetzung, um den Bildungsauftrag der Münchner Volkshochschule und die Zukunft der Einrichtung unter sich wandelnden Rahmenbedingungen zu gewährleisten. Die Instrumente und Kennzahlen des betriebswirtschaftlichen Rechnungswesens und Controllings werden zur effizienten und wirtschaftlichen Steuerung der Organisationsabläufe genutzt.

# Die Münchner Volkshochschule als Anbieterin beruflicher Weiterbildung

Die Münchner Volkshochschule verfügt über mehrere Qualitätssiegel im Weiterbildungsbereich. Seit 2004 durchläuft sie das European Foundation for Quality Management (EFQM) und seit 2006 die „Akkreditierungs- und Zulassungsverordnung Arbeitsförderung" (AZAV).

Die Münchner Volkhochschule trägt mit dem differenzierten Angebot im Programmbereich „Weiterbildung und Beruf“ zur beruflichen Integration bei. Es umfasst die Fachgebiete „Beruf & Karriere“ und „IT + Digitales“ sowie Projekte (mona lea, power\_m und Vorbereitungslehrgang Pflege, Fortbildung und Qualifizierung von Tagesbetreuungspersonen) aus dem quartären Bereich, die bedarfsorientierte Maßnahmen und Beratungen anbieten.

# Die Volkshochschule als Anbieterin sprachlicher Weiterbildung

Der Programmbereich „Deutsch und Integration“ umfasst die Fachgebiete „Integrationskurse“, „Deutschkurse und Prüfungen“, „Deutsch für den Beruf/Berufssprachkurse“ sowie „Alphabetisierung und Grundbildung“.

Im Fachgebiet „Deutsch für den Beruf“ machen die geförderten Berufssprachkurse den finanziell größten Anteil aus. Die drittmittelgeförderten Fachsprachenprojekte wie Deutschkurse für die Pflege und soziale Berufe ergänzen das Portfolio. . Außerdem werden für geflüchtete Menschen Erstorientierungskurse sowie geförderte Deutschkurse aus kommunalen Mitteln durchgeführt. Das Kursprogramm richtet sich an Menschen mit Deutsch als Zweit- bzw. Fremdsprache und bietet Sprachkurse auf allen Niveaustufen und in verschiedenen Kursformaten an. Ein Schwerpunkt liegt auf der frühzeitigen Verzahnung der Deutschkurse mit beruflicher Integration, in dessen Rahmen allen Teilnehmenden eine Einzelberatung zu „Deutsch und Beruf“ angeboten wird.

# 1.6. Die Volkshochschule als Anbieterin schulischer Bildung

Der Programmbereich „Jugend und Ausbildung“ leistet im Auftrag der Landeshauptstadt München einen entscheidenden Beitrag zur sozialen und gesellschaftlichen Integration von jungen Menschen jedweder Herkunft. In verschiedenen Lehrgängen bereitet der Programmbereich Jugendliche und junge Erwachsene auf einen Schulabschluss an der Real- oder Mittelschule vor. Die Angebote des Programmbereichs sind zielgruppenspezifisch und bedarfsorientiert konzipiert. Im Programmbereich werden die Lehrgänge/Projekte „Nachholende Schulabschlüsse“ „Flüchtlinge in Beruf und Schule (FlüB&S)“ „Starten statt Warten (SsW) angeboten bzw. durchgeführt.

Darüber hinaus sind im Programmbereich noch die folgenden Projekte angesiedelt: „Beratungsstelle Übergang Schule – Arbeitswelt (ÜSA)“, „Prozessbegleitung“, „Berufsschul- und Wirtschaftsschulsozialarbeit“.

# Leitlinien beruflicher, schulischer und sprachlicher Bildung der Münchner Volkshochschule

Wichtigstes Ziel der beruflichen und schulischen Bildung sowie der sprachlichen Qualifizierung Deutsch an der Münchner Volkshochschule ist es, die Bevölkerung umfassend zu befähigen, dem gesellschaftlichen und technologischen Wandel gewachsen zu sein und diesen gestalten zu können. Die Münchner Volkshochschule unterbreitet ein umfassendes und differenziertes Bildungsangebot zu sozial verträglichen Konditionen mit hohem Qualitätsanspruch. Berufliche und schulische Bildungsmaßnahmen sowie Deutschkurse an der Volkshochschule sind grundsätzlich für alle Bevölkerungsgruppen offen und zugänglich.

Die Münchner Volkshochschule als kommunale Weiterbildungsträgerin ist verlässliche Partnerin der Kommune und in der heimischen Wirtschaft, die im Unterschied zu gewinnorientierten Bildungsträgern dauerhaft ein bedarfsgerechtes berufliches, schulisches und sprachliches Bildungsangebot für alle Münchner\*innen vorhält, in den ausgewählten Programmbereichen/Fachgebieten/Projekten vor allem für Beschäftigte und Arbeitsuchende.

Kommunal verankert wirkt die Münchner Volkshochschule entscheidend bei der Struktur- und Beschäftigungspolitik der Stadt München mit. Sie bringt ihre Kompetenz in die Entwicklung von Weiterbildungskonzepten ein und dokumentiert so ihre Rolle als Innovationstreiberin bei der beruflichen, schulischen und integrativen Bildungsarbeit vor Ort. Durch die Vermittlung von grundlegenden und fachlichen Qualifikationen sowie sozialen Kompetenzen ist die Volkshochschule eine wichtige Einrichtung für die Infrastruktur der Region.

Die Münchner Volkshochschule entwickelt ihr hohes Niveau in der beruflichen, schulischen und sprachlichen Bildung nach den Grundsätzen des ganzheitlichen Qualitätsmanagements, die Lebensentwürfe und Berufswegplanungen aller Menschen werden durch verschiedene Angebote und Zeitschienen mitgedacht.

Grundsätzlich pflegt die Münchner Volkshochschule eigene überregionale Netzwerke (z.B. MAN (München – Augsburg – Nürnberg), Großstädtekonferenz, OE-Austausch MVHS-Stuttgart, verbandliche Netzwerke (Programmkonferenzen) etc.)), entwickelt gemeinsame Lehr- und Lernkonzepte und tauscht Informationen und Erfahrungen aus. Auch im Rahmen des Bayerischen Volkshochschulverbades findet ein regelmäßiger fachlicher Austausch auf verschiedenen Ebenen statt. Das Netzwerk des Programbereichs „Jugend und Ausbildung“ ist vielfältig und stetig wachsend. Unter der Berücksichtigung der individuellen Bedürfnisse der Teilnehmer\*innen mit dem Ziel der beruflichen Integration und kulturellen sowie politischen Teilhabe kooperiert der Programmbereich mit unterschiedlichen Netzwerkpartner\*innen in der Stadt München. Insbesondere in den Bereichen Berufsorientierung, Ausbildung, Nachhilfe, Arbeit und Schule.

Zu den wichtigsten Netzwerkpartner\*innen gehören: die Bundesagentur für Arbeit, Industrie und Handelskammer München, der BumF- Bundesfachverband für minderjährige Flüchtlinge, die Jugendmigrationsdienste des BRK, der AWO und der Diakonie, DIE Brücke e.V., b-wege, JIZ München, JIBB München u.v.m. Die Münchner Volkshochschule kann somit schnell und praxisgerecht auf Anforderungen der Gesellschaft und des Arbeitsmarktes reagieren.

Die Münchner Volkshochschule erfüllt den ihr übertragenen öffentlichen Bildungsauftrag.   
Sie leistet Integrations- und Weiterbildungsberatung, gibt Orientierungshilfe im gesellschaftlichen Wandel und ermöglicht die Aktualisierung von beruflichen Kenntnissen.

### Unternehmensziele

Bildungsarbeit ist eng mit weitreichenden Folgen für die zukünftige Lebens- und Arbeitsqualitätdes\*der einzelnen Teilnehmenden verbunden. Die Münchner Volkshochschule trägt damit gesellschaftliche Verantwortung, der sie nur durch eine konsequente Orientierung an den Teilnehmenden, hohen Qualitätsstandards, Verlässlichkeit und Seriosität in ihrer Arbeit gerecht werden kann.

Kund\*innen in den Programmbereichen Weiterbildung und Beruf, Jugend und Ausbildung sowie Deutsch und Integration der Münchner Volkshochschule sind Einzelpersonen, Erwachsene wie Jugendliche mit unterschiedlichen und internationalen Bildungs- und Berufshintergründen oder auch ohne Schulabschluss, die sich durch die Teilnahme an Kursen und Bildungsmaßnahmen qualifizieren und ihre Chancen auf gesellschaftliche Teilhabe und dem Arbeitsmarkt erhöhen oder sichern möchten. Dazu gehören auch öffentliche Einrichtungen und Institutionen wie die Bundesagentur für Arbeit, die Jobcenter, das Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (BAMF), Einrichtungen des Landes, des Bezirks, des Bundes und der EU, Verbände und Unternehmen. Sie geben die Rahmenbedingungen für die Bildungsdienstleistungen vor und finanzieren diese ganz oder teilweise.

Ergänzt wird das Kursprogramm für einzelne Personen durch Firmenkurse für geschlossene Gruppen, diese werden für die Landeshauptstadt München oder kleine und mittlere Unternehmen durchgeführt. Der Deckungsbetrag kann hier entsprechend angepasst werden.

Unternehmensziel ist es, vor dem Hintergrund der persönlichen Situation und den Fähigkeiten des\*der Einzelnen, individuelle und berufliche Perspektiven aufzubauen, zu sichern und die Integration in die Gesellschaft und den Arbeitsmarkt durch schulische, soziale, fachspezifische und kulturelle Aus- und Weiterbildung zu ermöglichen. Daraus leiten sich alle Ziele der Münchner Volkshochschule ab. Diese Zielstellung bestimmt das Handeln der Beschäftigten der Münchner Volkshochschule:

* Die MVHS ermittelt Trends auf dem Arbeits- und Bildungsmarkt (z.B. über wb Monitor, den AES, Arbeitsmarktstudien, den Münchner Bildungsbericht und einen kontinuierlichen Austausch mit Kooperationspartner\*innen) und setzt die erworbenen Kenntnisse bei der Erarbeitung von Aus- und Weiterbildungskonzepten sowie bei der Beratung von Kunden\*innen ein.
* Die MVHS legt jährlich in Abstimmung mit der LH München Ziele fest. (🡪 A 1.6.1.). Zwischen der Geschäftsführung und den Programmbereichsleitungen werden außerdem Jahresziele für die Programmbereiche definiert und regelmäßig überprüft.
* Aus den Beratungsergebnissen wird der individuelle Bildungsbedarf abgeleitet und mit konkreten Kurs- und Bildungsangeboten für die unterschiedlichen Kund\*innen und Zielgruppen realisiert.
* Die durch Drittmittel vorgegebenen Zielstellungen werden mit konkreten Inhalten, Methoden, Lernorten und Zeitrastern realisiert und als Handlungsrichtlinie für die jeweilige Bildungsmaßnahme als verbindlich erklärt.
* Entsprechend der Anforderungsprofile von Unternehmen an ihre Beschäftigte und aufgrund aktueller Marktentwicklungen werden Ziele inhaltlich in die Lehrgangsangebote und Firmenseminare integriert.

### Übersicht bisher angebotener Qualifikationsmaßnahmen

Die Münchner Volkshochschule führt bereits seit vielen Jahren sowohl berufsvorbereitende und -orientierende Lehrgänge als auch sprachliche, schulische und berufliche Qualifizierungslehrgänge für Jugendliche und Erwachsene durch.

In der Arbeit mit Erwachsenen und Jugendlichen verfügt die Münchner Volkshochschule auf Grund der zahlreichen bereits durchgeführten Maßnahmen über langjährige Erfahrungen und umfangreiche Kompetenzen bei der Durchführung qualifizierter und praxisbezogener Projekte, die der beruflichen Orientierung und Eingliederung der unterschiedlichsten Zielgruppen dienen (🡪 A 1.7.2.a-l)

### Aktuelle Angebote zur beruflichen, schulischen und sprachlichen Qualifizierung

Angebote zur beruflichen und sprachlichen Qualifikation sind im jeweils aktuellen Gesamtprogramm, auf der Internetseite der Münchner Volkshochschule (www.mvhs.de) sowie den Flyern „Weiterbildung und Beruf“, „Jugend und Ausbildung“ und „Deutsch & Integration - Wegweiser“ zu finden. Zielgruppenspezifische Maßnahmen in Zusammenarbeit mit verschiedenen Kooperationspartnern und Auftraggebern bieten die Möglichkeit zur Qualifikation in unterschiedlichen Bereichen.

# Zusammenarbeit mit anderen Institutionen

### Verankerung/Vernetzung im regionalen Beschäftigungsmarkt

Wissen und Kompetenz sind die Schlüsselfaktoren für Zusammenhalt, Wachstum und   
Beschäftigung. Mit einem in Breite und Tiefe weit gefächerten Bildungsangebot und über 1.100 Betriebsstätten in ganz Bayern fördern und beteiligen die Volkshochschulen jährlich ca.  
1,5 Millionen Menschen im Prozess des lebenslangen Lernens. Das Weiterbildungsangebot der Volkshochschulen zielt auf die Vermittlung von Kenntnissen, Fertigkeiten, persönlichen und fachlichen Kompetenzen, baut Bildungsbenachteiligungen ab und fördert die berufliche Mobilität. Volkshochschulen arbeiten in einem leistungsstarken Netzwerk des bayerischen und deutschen Volkshochschulverbandes. Der Auf- und Ausbau regionaler Netzwerke zählt seit ihrer Neugründung im Jahr 1947 zu den Kernaufgaben der Volkshochschulen und wird seit der flächendeckenden Einführung des Qualitätsmanagementsystems der in Brüssel angesiedelten European Foundation for Quality Management (EFQM) regelmäßig im organisationsbezogenen Prozess „Interessengruppen einbinden“ und „Wahrnehmung der Interessengruppen“ qualitätsbewertet.

In enger Kooperation mit den kommunalen Stellen, Regelschulen, Betrieben, Branchen- und Unternehmensverbänden führt die Münchner Volkshochschule verschiedene Maßnahmen und Projekte zur Förderung der regionalen Beschäftigung durch. Der Auf- und Ausbau der städtischen Netzwerke bildet die Voraussetzung für den Erfolg der Maßnahmen. Die enge und konstruktive Zusammenarbeit mit den ortsansässigen Betrieben, Mittel- und Berufsschulen ermöglicht überdurchschnittlich hohe Erfolgsquoten und Vermittlungsquoten.

Neben dem Übergangsmanagement Schule-Beruf sowie Integration-Beruf bildet die Weiterbildungsberatung speziell für Frauen einen weiteren Schwerpunkt, der seit dem Jahr 2009 aus dem Europäischen Sozialfonds und dem städtischen Referat für Arbeit und Wirtschaft finanziert wird und dem Erhalt und Ausbau der regionalen Beschäftigung durch Qualifizierung und Kompetenzentwicklung dient. Bedarfsanalyse, Weiterbildungsberatung, Planung, Organisation und Durchführung passgenauer Qualifizierungsangebote für Fach- und Führungskräfte haben die Zusammenarbeit zwischen der Bildungspartnerin Münchner Volkshochschule und den ortsansässigen Betrieben maßgeblich intensiviert und die Kooperationsbereitschaft der Betriebe zur aktiven Mitwirkung gerade auch an Maßnahmen zur Arbeitsmarktintegration benachteiligter Zielgruppen deutlich erhöht. (🡪 A 1.8.1)

Die Verankerung und Vernetzung der Münchner Volkshochschule im regionalen Beschäftigungsmarkt ist durch kontinuierlich und systematisch ausgebaute Träger- und Kontaktstrukturen an der Schnittstelle zwischen Bildungs- und Beschäftigungssystem gekennzeichnet. Verbunden mit der jahrelangen Erfahrung in der Benachteiligtenförderung, Berufsvorbereitung, Umschulung, Wiedereinstiegsberatung in den Beruf und Weiterbildung (unter anderem gemäß § 48 SGB III) liegen die besten Voraussetzungen für eine auf Erfolg ausgerichtete Maßnahmedurchführung vor.

Die Münchner Volkshochschule bietet seit 1991 mit der Beratungsstelle „Übergang Schule-Arbeitswelt“ (ÜSA) eine individuelle Beratung für Jugendliche und junge Erwachsene aber auch für Eltern, soziale Einrichtungen und Schulen mit den Schwerpunktthemen Berufsschulplicht, Schulversäumnisse, Bußgeldanzeigen und Bußgeldvermeidung an. ÜSA berät, begleitet und vermittelt bei allen schulischen und beruflichen Übergängen.

Für die Absolvent\*innen der nachholenden Schulabschlusslehrgänge, „Flüchtlinge in Beruf und Schule (FlüB&S)“, „Starten statt Warten“ bietet die MVHS eine Prozessbegleitung an. Die Jugendlichen werden nach ihrem Schulabschluss bis hin zum erfolgreichen Abschluss der Berufsausbildung sozialpädagogisch begleitet. Wichtig für den Erfolg des Projektes sind die gezielt aufsuchende Beratung und das niedrigschwellige Angebot für Jugendliche. Die Prozessbegleitung fungiert hier als Lotse durch die verschiedenen Angebote der Stadt München im Übergang. Sie steht dabei auch im engen Kontakt mit den Akteur\*innen der dualen Ausbildung, aber auch mit Einrichtungen des kommunalen Unterstützungssystems zur Begleitung von jungen Menschen beim Übergang in das Arbeitsleben.

Mit Hilfe dieser Angebote können Entwicklungsprozesse, die bereits während der Beschulung der Teilnehmenden an der MVHS angestoßen wurden, in einem vertrauten sozialpädagogischen Setting fortgesetzt und Brüche in der Ausbildungsbiografie vermieden werden.

Durch BAMF-geförderte Integrationskurse werden Teilnehmende von A1 bis zum Sprachniveau B1 geführt, was durch den Prüfungsabschluss Deutsch-Test für Zuwanderer\*innen und den Test „Leben in Deutschland“ nachgewiesen wird. Die geförderten Berufssprachkurse auf den Niveaustufen A2 bis C1 beinhalten neben berufsbezogenem Deutschunterricht die Vorbereitung auf den für viele Fachberufe vorgeschriebenen „Deutsch-Test für den Beruf“ (Niveaustufen A2, B1, B2 und C1).

Ein offenes und fachspezifisches Kursangebot Deutsch für den Beruf wendet sich an Berufstätige, spezielle Berufsgruppen und Betriebe. Vor allem das offene Deutschkursprogramm wird einzelplatzbezogen von Firmen für Ihre Mitarbeitenden gebucht (Firmeneinzelanmeldungen). Dieses umfassende Kursprogramm zur sprachlichen und fachsprachlichen Qualifizierung wird allgemein und zielgruppenbezogen von festen Beratungsstrukturen flankiert, die mehrsprachig angefragt werden können. Im Rahmen der Integration, beruflichen Orientierung und Anerkennung ist sozialpädagogische Begleitung und Einzelberatung zum Übergang Deutsch und Beruf im Programmbereich implementiert.

### Bereitschaft zur Zusammenarbeit

Bei der Planung von Maßnahmen sowie bei der Information, Beratung und Betreuung der Teilnehmenden vor, während und gegebenenfalls nach einer Maßnahme arbeitet die Münchner Volkshochschule mit der Agentur für Arbeit, den Jobcentern und anderen Auftraggeber\*innen zusammen, insbesondere bei der Vermittlung in den ersten Arbeitsmarkt. Hierfür gibt die Münchner Volkshochschule die Erklärung gemäß § 86 und § 318 SGB III in Verbindung mit § 8 Abs. 4 AZWV (🡪 A 1.8.2.a) ab.

Für Unternehmen ist die Weiterbildung und sprachliche Qualifizierung ihrer Beschäftigten ein entscheidender Faktor im Wettbewerb. Sich ständig wandelnde Anforderungen des Berufslebens können nur durch kontinuierliche Qualifizierung bewältigt werden. Immer mehr Unternehmen entscheiden sich dabei für die komfortable Variante der Firmenschulungen. Bei der Volkshochschule können sie zwischen Inhouse-Seminaren oder Angeboten in den Räumen der Volkshochschule wählen. Eine ausführliche Beratung über Voraussetzungen und die Ermittlung des Qualifizierungsbedarfs wird gewährleistet.

Nicht die abstrakte Wissensvermittlung ist das Ziel der Firmenkurse, sondern das Know-How, das Unternehmen für ihre Beschäftigten wirklich brauchen. Beschäftigte üben an konkreten Aufgaben und Fragestellungen aus ihrer Praxis. Nur so können sie aus jedem Seminar das Beste für die tägliche Arbeit herausholen. Die Volkshochschule schult auf allen Ebenen eines Unternehmens: Führungskräfte und Nachwuchs, Beschäftigte aller Funktionsbereiche sowie Auszubildende. Durch ein breit gefächertes und aktuelles Angebot an Training, Schulungen, Seminaren, Workshops und Fachtagungen kommt die Volkshochschule den Bedürfnissen ihrer Kund\*innen in bester Weise nach (🡪 A 1.8.2.b 🡪 A 1.8.2.c).

Daneben finanzieren immer mehr ortsansässige Firmen für ihre Mitarbeitenden die Teilnahme an Kursangeboten des Gesamtprogramms. Auch Anmeldungen aus Firmenzentralen in ganz Deutschland für Mitarbeitende in München für sprachqualifizierende Kurse gehen bei der Münchner Volkshochschule ein.

Die Münchner Volkshochschule kooperiert mit verschiedenen regionalen Arbeitgeber\*innen im Rahmen von Praktikumsvereinbarungen für Teilnehmende von Maßnahmen zur beruflichen Bildung z. B. in den Schulabschlusslehrgängen, in der Qualifizierung „mona lea“ usw.

Die Durchführung des Betriebspraktikums ist - unabhängig von der regionalen Lage oder der Betriebsgröße - eine lohnende Investition um eine berufliche Integration in den Arbeitsmarkt zu fördern. Der Betrieb kann während des Praktikums prüfen, ob Motivation, Teamfähigkeit und praktische Fertigkeiten den Anforderungen der Unternehmen entsprechen.

Um das Praktikum für alle Beteiligten zu einem Erfolg zu machen, steht den Teilnehmenden der Volkshochschule eine Liste für die Auswahl von Betrieben und Betreuung von Praktikant\*innen zur Verfügung. Dabei wird darauf geachtet, dass den Praktikant\*innen Aufgaben und Verantwortlichkeiten anvertraut werden, die deren Kenntnissen, Fähigkeiten und Kompetenzen sowie den Praktikumszielen entsprechen. Darüber hinaus steht ein\*eine Betreuer\*in zur Verfügung, welche\*r die Praktikant\*innen in das Unternehmen und den Aufgabenbereich einführt, den Praktikumsverlauf begleitet und erforderliche praktische oder logistische Unterstützung gibt (🡪 A 2.4.3.a und b).

In München finden eine Vielzahl an Veranstaltungen zur beruflichen Orientierung und Vernetzung mit potentiellen Arbeitgebern in der Münchner Bildungs- und Arbeitsmarktlandschaft (Messen, Ausbildungsbörsen, Informationsveranstaltungen, Karrieretage) statt. Diese werden in Kursen beworben oder als Klasse besucht, damit die Jugendlichen und Erwachsenen den Berufs-, Arbeits- und Bewerbungsmarkt gut kennenlernen. Im Rahmen der Berufssprachkurse dürfen diese Berufsmessen in der Unterrichtszeit besucht werden.

### Berücksichtigung der Situation auf dem Arbeitsmarkt

Berufliche Weiterbildung, schulische und sprachliche Qualifizierung stellen keinen Selbstzweck dar. Sie sind immer in die gesellschaftliche und personelle Situation der Teilnehmenden eingebunden. Sie haben den Veränderungen im Umfeld, den zeitbedingten Gegebenheiten und den ökonomischen, gesellschaftlichen, rechtlichen, politischen und personalen Herausforderungen Rechnung zu tragen. Die Rahmenbedingungen sind zu erfassen und müssen in neue bzw. veränderte Bildungskonzepte eingebracht werden.

Im Rahmen der Beobachtung von Entwicklungen, von gesellschaftlichen, arbeitsmarktpolitischen aber auch persönlichen Trends greift die Volkshochschule diese frühzeitig zur Entwicklung neuer Konzepte auf. Neue Qualifikationsanforderungen werden in den Planungen von Angeboten berücksichtigt.

Informationen zur aktuellen Situation auf dem regionalen Arbeitsmarkt erhält die Münchner Volkshochschule aus Gesprächen mit Kooperationspartner\*innen (zum Beispiel der Agentur für Arbeit, Jobcenter, BAMF) und Teilnehmenden, über statistische Berichte und aus Fachzeitschriften. Betriebliche Kontakte spiegeln die Bedarfe regionaler Arbeitgeber\*innen. Die Teilnahme an Verbandskonferenzen zur Bildungsplanung gibt einen überregionalen Einblick in die Entwicklung des Arbeitsmarktes.

Die Kontaktaufnahme mit potentiellen Kooperationspartner\*innen (Betriebe) erfolgt beispielsweise durch:

* Praktikumswünsche von Teilnehmenden
* Ansprache der Verbände und der IHK
* Kontakte zu Kammern (z.B. HWK) und Innungen
* Direktes Zugehen auf in Frage kommende Betriebe
* die enge Zusammenarbeit mit der Bildungsberatung der Landeshauptstadt München (die MVHS ist im Beirat) mit regelmäßigen Treffen und Austausch mit gegenseitigen und gemeinsamen Informationsveranstaltungen
* die enge Zusammenarbeit mit dem Referat für Arbeit und Wirtschaft und dem Sozialreferat der Landeshauptstadt München
* Kontakte zu Firmen und Einrichtungen, die Firmenkurse im berufsbezogenen Kontext wünschen
* Kooperationspartner für Fachsprachenkurse
* Kommunale Netzwerkpartner z.B. Task Force Pflege
* Kontakte zu Berufsprojekten im Rahmen des Fachkräfteeinwanderungsgesetzes

Die Marktbeobachtung und Analyse erfolgt im Wesentlichen durch:

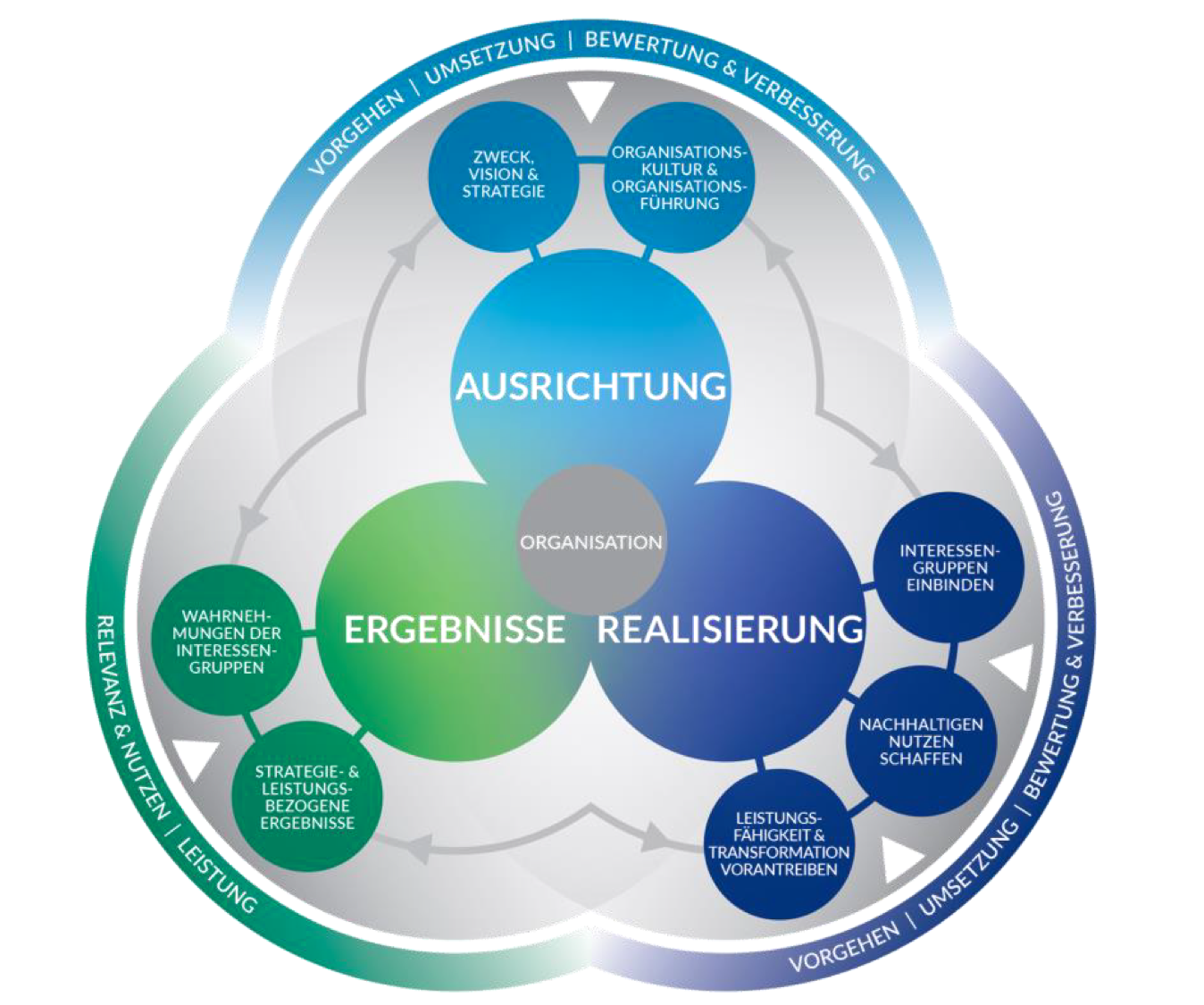
* Erfassung und Auswertung der von der Agentur für Arbeit und von der Jobcentern veröffentlichten Pressetexte sowie der im Internet ([www.arbeitsagentur.de](http://www.arbeitsagentur.de)) veröffentlichten Statistiken und Marktdaten
* Regelmäßige Teilnahme und aktive Mitarbeit beim Arbeitskreis Fachkräfteentwicklung und bei der Arbeitsgruppe „Wissen“ der Europäischen Metropolregion München (EMM)
* Mitarbeit in verschiedenen Arbeitskreisen zum EQF/DQR
* Regelmäßige Trägertreffen vom BAMF
* Intensive Zusammenarbeit mit dem Bayerischen Volkshochschulverband bvv
* Regionale und überregionale Arbeitsplatz- und Lehrstellenbörsen
* Bei Maßnahmen für junge Erwachsene: Einbeziehung der Eltern bei Arbeits- bzw. Ausbildungsplatzsuche
* Verschiedenste Stellen- und Ausbildungsbörsen im Internet
* Regelmäßige Teilnahme am Arbeitskreis Jugend, Bildung und Beruf der Stadt München
* Intensive Firmenkontakte im Zusammenhang mit der Ermittlung von Weiterbildungsbedarfen in kleinen und mittleren Unternehmen, mit der Akquisition von Praktikums-, Ausbildungs- und Arbeitsstellen
* Teilnahme an regionalen und überregionalen Tagungen, Kongressen und Messen zum Thema Arbeitsmarkt und Beschäftigung

# Qualitätsmanagement

Die Münchner Volkshochschule nutzt [EFQM](file:///C:\Users\skraft\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary%20Internet%20Files\Content.Outlook\VYMYRD30\Anlagen\Leitfaden%20EFQM.doc) als Instrument zur Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung. Für die Einhaltung der Qualitätsrichtlinien, der Erhebung von Kennzahlen und der Entwicklung des Qualitätsstandards beschäftigt die Münchner Volkshochschule eine\*n Qualitätsbeauftragte\*n und hat nach den Richtlinien des EFQM diverse Assessoren\*innen.

Qualitätsmanagement ist in den letzten Jahren zu einem zentralen Faktor des Leitbilds von privaten Wirtschaftsunternehmen wie auch von öffentlichen Institutionen geworden. Es umfasst zwei Verfahrensweisen. Die Qualitätssicherung und die Qualitätsentwicklung – beides Komponenten, die auf eine kontinuierliche Verbesserung von Organisationen zielen. Auch in Weiterbildungseinrichtungen sind Qualitätskriterien immer stärker zum Maßstab erfolgreicher Arbeit geworden.

Qualitätsmanagementverfahren sind eingebunden in ein Rahmenkonzept, das die ganze Einrichtung umfasst. Sie verlangen eine systematische Analyse und Bewertung der Volkshochschule. Im Fokus steht die gesamte Institution mit all ihren Bezügen nach innen und außen.

****

Das Schema des EFQM-Modells basiert auf drei fundamentalen Ankerpunkten (Ausrichtung, Realisierung und Ergebnisse). Gegliedert ist das Modell in sieben für eine Organisation aussagekräftigen Kriterien und 23 Teilkriterien und zwei Ergebniskriterien. (🡪 A 1.9).

### Qualitätsmanagement Personal

Eine einheitliche und reibungslose Umsetzung des Trägerkonzeptes setzt grundsätzlich ein qualitätskonformes Verständnis im Hinblick auf das in Maßnahmen eingesetzte Personal voraus (festangestellt und auf Honorarbasis). Schulungen im Rahmen eines eingeführten Personalentwicklungsprogramms mit eigenen, sowie externen Fortbildungsprogrammen (bvv, IHK) gewährleisten, dass die in den Trainingsmaßnahmen eingesetzten Beschäftigten neben ihrer fachlichen und pädagogischen Eignung über alle erforderlichen Kenntnisse für die erfolgreiche Durchführung des Unterrichtskonzeptes verfügen. Diese Maßnahmen beziehen sich auf das hauptberufliche Personal und gleichermaßen auf die auf Honorarbasis tätigen Kurs­leitungen.

Personalentwicklung, -veränderung und -einsatz erfolgen nach den Richtlinien des Qualitätsmanagements. Die Volkshochschule weiß, dass Motivation und Qualifikation des   
Personals wesentliche Erfolgsfaktoren für die Entwicklung und Durchführung berufsrelevanter Weiterbildungsangebote ist.

Die Besetzung der Stellen bei der Münchner Volkshochschule obliegt der Geschäftsführung. Die Kriterien für die Personalauswahl sind in den dazugehörigen Stellenbeschreibungen festgelegt. Diese garantiert eine Auswahl nach fachlichen und pädagogischen Gesichtspunkten.

Betriebsvereinbarungen z.B. zum Thema Mitarbeitendengespräche oder zum partnerschaftlichen Verhalten dienen genauso wie das Betriebliche Gesundheitsmanagement (BGM) dem Wohlbefinden der Belegschaft, der guten Zusammenarbeit und dem wertschätzenden Umgang miteinander(🡪 A.1.9.1).

Die Münchner Volkshochschule setzt die Dozierenden ausschließlich entsprechend ihrer fachlichen, methodischen und sozialen Kompetenzen ein. Hierbei wird nach Ausbildungs- und Erfahrungsstand unterschieden, auch in Hinblick auf die zur Verfügung stehenden Honorarkorridore (🡪 A.1.9.2.b).

### Einsatz von Honorarkräften

Die Münchner Volkshochschule folgt dem Konzept der „gemischten Teams“ auch in der   
Zusammenarbeit mit freien Beschäftigten/Dozierenden, die bei der Unterrichtsgestaltung zur Abdeckung von Spezialthemen mit in die Teams integriert werden. Die Volkshochschule unterscheidet zwischen

* „freien Dozierenden“, die mehrfach oder bei Einzelveranstaltungen für die Münchner Volkshochschule tätig sind und zu verschiedenen Themen referieren, und
* „freie Projektbeschäftigte“, die nur in Projekten für die Münchner Volkshochschule arbeiten.

Die Münchner Volkshochschule setzt freie Honorarkräfte nur dann ein, wenn sie den Qualitäts- und Neutralitätsmaßstäben der Volkshochschule vertraglich verpflichtet sind und ihr Fachwissen und pädagogisches Können bereits in verschiedenen Projekten nachgewiesen haben. Sofern in Abstimmung mit den Auftraggebern und den Ausschreibungsrichtlinien   
externe Lehrkräfte eingesetzt werden dürfen, arbeiten diese nach den gleichen Richtlinien, Qualitätsmaßstäben und unter der Kontrolle einer hauptberuflichen Projektleitung.(🡪 A 1.9.2.a bis c).

Die Weiterentwicklung der pädagogischen, fachlichen und sozialen Kompetenzen von   
Kursleitungen ist von elementarer Bedeutung für die qualitative Arbeit der Volkshochschule. Den Kursleitungen wird empfohlen, mindestens an einem Fortbildungsseminar pro Jahr teilzunehmen. Die Programmbereichsleitungen und die Fachgebietsleitungen stellen sicher, dass allen Kursleitungen ausreichend Angebote zur beruflichen Fortbildung zugänglich gemacht werden und beraten bei der Auswahl geeigneter Angebote.

Seit 2011 findet zwei Mal jährlich eine Einführungsveranstaltung für neue Kursleitungen statt, jedes Mal begleitet durch die Geschäftsführung.

Praktika und Forschungsprojekte von Studierenden werden gefördert und für Studiengruppen aus dem Ausland mit besonderen Interessensgebieten werden Besuchsprogramme organisiert. (🡪1.9.2.d)

### Qualität der Ausstattung

Gemäß der qualitätssichernden Verfahrensanweisungen ist festgelegt, wie die Umsetzung des Trägerkonzepts in Bezug auf die sachliche, technische und räumliche Ausstattung   
erfolgt.

Die Räumlichkeiten und deren Ausstattung werden gemäß den jeweils gültigen Anforderungen des Auftrages ausgestattet. Der bauliche Zustand, die Sauberkeit und Hygiene der Räumlichkeiten einschließlich der sanitären Einrichtungen gewährleisten eine ordnungsgemäße Durchführung.

Alle Räume entsprechen den gesetzlichen Vorgaben:

* Arbeitsstättenverordnung in Verbindung mit den Arbeitsstättenrichtlinien
* Vorschriften der zuständigen gesetzlichen Unfallversicherung (Berufsgenossenschaft)
* die Brandschutzbestimmungen
* die jeweilige Landesbauordnung
* Anforderungen der Bundesagentur für Arbeit für Auftragsmaßnahmen

Die Volkshochschule stellt sicher, dass neben den Unterrichtsräumen auch Aufenthalts- und Gruppenräume für Teilnehmende verschiedener Schulungen in ausreichender Anzahl zur Verfügung stehen. Ebenfalls wird für jeden Standort überprüft, ob sie barrierefrei oder sind.

Die Räumlichkeiten der Münchner Volkshochschule sind zentral und mit öffentlichen Verkehrsmitteln gut erreichbar. Die Volkshochschule stellt vor Beginn einer Maßnahme ein   
Informationsblatt mit einer Anfahrtsskizze und einen Lageplan der Räumlichkeiten zur Verfügung bzw. sind diese auf den Kursdetailseiten unter www.mvhs.de kursbezogen abrufbar. Die Räumlichkeiten sind zudem direkt am Hauseingang beschildert und leicht auffindbar.

Alle EDV-Arbeitsplätze sind mit dem jeweils aktuellen Betriebssystem ausgestattet. Die zu schulende Software (Version) entspricht den Anforderungen der Wirtschaft. Für die Unterrichtsräume werden alle erforderlichen modernen Unterrichtsmedien zur Verfügung gestellt, so dass ein teilnehmendenbezogener Unterricht gewährleistet werden kann.  
**(🡪** A 1.9.3)

Die Ressourcenplanung (Räume, Inventar) wird EDV-gestützt im Rahmen des in der Volkshochschule eingesetzten Verwaltungsprogramms durchgeführt.

Im Jahr 2015 wurde eine Verwaltungssoftware (Kufer SQL), regelmäßig bedarfsgerecht angepasst wird. In den Weihnachtsferien 2023/2024 findet die Umstellung auf Kufer 5 statt.

Dieses Verwaltungsprogramm wird für die Programm- und Maßnahmenplanung für den gesamten Lehrbetrieb eingesetzt und schafft die nötige Transparenz und Durchgängigkeit bei der Planung mehrerer parallel oder zeitlich versetzt laufender Einzelveranstaltungen.   
Doppel- oder Fehlbelegungen von Räumen, technischer Ausstattung o. ä. sind dabei ausgeschlossen.

Im Sommer 2023 wurde der technische Support für die Mitarbeitenden an ein externes Unternehmen vergeben, damit der IT-Bereich sich stärker auf andere Prozesse konzentrieren kann.

### Verfahren der Selbst- und Fremdbewertung

Qualitätsmanagement verstehen wir nicht als ein Projekt, sondern als Haltung und als einen fortwährenden Prozess, der auf die Qualitätssicherung und -entwicklung der gesamten Einrichtung abzielt. Auf diese Weise schaffen wir es, lebensbegleitendes Lernen als unverzichtbare Aufgabe der öffentlichen Daseinsvorsorge erfolgreich und verlässlich umzusetzen.

Der Erfolg der MVHS ist über ein ausdifferenziertes Kennzahlen-, Budgetierungs- und Zielvereinbarungssystem überprüfbar und über ein systematisches Risikomanagement abgesichert. Unsere überdurchschnittliche Qualität wird uns nicht nur über Kund\*innen- und Dozierendenumfragen bestätigt, auch interne Befragungen der Beschäftigten zeigen die vergleichsweise hohe Zufriedenheit der Beschäftigten mit der Funktionsweise des Unternehmens sowie des Managementsystems auf.

Seit der Einführung eines systematischen Qualitätsmanagements nach EFQM in 2004, analysieren wir kontinuierlich Veränderungen im Umfeld im Hinblick auf eine notwendige Weiterentwicklung der Organisation. So werden regelmäßig Selbstbewertungen (interne Audits) nach EFQM durchgeführt, eine kontinuierliche Selbstbewertung und Bearbeitung der Qualitätserfordernisse in der EFQM-Projektsteuerungsgruppe bearbeitet und externe Audits im Rahmen von EFQM, aber auch AZAV durchgeführt. Seit 2021 führt die MVHS die Qualitätsauszeichnung „Recognised by EFQM 6 star“. Die erfolgreiche Re-Zertifizierung und erneute Steigerung der Bewertung macht deutlich, dass die Münchner Volkshochschule trotz der bereits erreichten sehr guten Bewertung in der Vergangenheit ihre Entwicklungsgeschwindigkeit beibehält und ihr Managementsystem und ihre Lerndienstleistungen stetig mit Blick auf zukünftige Anforderungen ausrichtet. Mit dem Erreichen des neuen Sterne-Levels steigert die MVHS ihre Ergebnisse im Vergleich zur letzten Zertifizierung (5 Sterne). Dieser Erfolg ist auf die messbar hohe Qualität in allen Bereichen und auf das Engagement aller Beschäftigten der MVHS zurückzuführen auch und insbesondere in Ausnahmephasen wie den zwei Corona-Jahren. Auch die mit Unterstützung des Stadtrates verbesserten räumlichen Bedingungen schlagen sich positiv nieder. (🡪 A 1.9.4).

# Die Organisation von Bildungsmaßnahmen

# Grundsätze der Erwachsenenbildung in der Volkshochschule

Lehren und Lernen mit Jugendlichen und Erwachsenen kann nur gelingen, wenn diese den Bezugspunkt des pädagogischen Handelns bilden. Pädagogisches Handeln im Kontext von Bildung muss deshalb immer Orientierung an den Teilnehmenden sein.

Orientierung an den Teilnehmenden bedeutet, dass der im Konzept vorgesehene und von den Lehrenden realisierte Lehr-Lern-Prozess für die Lernenden transparent ist. Diese müssen die geplanten Lernziele, die Schritte im gemeinsamen Lehr-Lern-Prozess und die eingesetzten Methoden kennen, um sich zu beteiligen und bewusst verhalten zu können.

Orientierung an den Teilnehmenden bedeutet auch, die einzelnen Angebote in ihrer didaktischen Gestaltung auf die Lebenssituation und Lebenswelten der Teilnehmenden zu beziehen, dabei mögliche Bedeutsamkeiten und Verwendungsaspekte zu beachten und methodisch jugend- und erwachsenengerecht sowie interkulturell orientiert vorzugehen, das heißt den Lernvoraussetzungen der Jugendlichen und Erwachsenen zu entsprechen.

Eine Orientierung an den Interessen und Erwartungen der Teilnehmenden muss sowohl auf der Ebene der Programmplanung (vermutete Perspektiven der potenziellen Teilnehmenden) wie auch auf der Ebene der Maßnahmendurchführung (tatsächliche Erwartungen der Teilnehmenden) erfolgen und gegebenenfalls zu einer Änderung in der Methodenauswahl und Zieldefinition führen.

Folgende Grundsätze der Erwachsenenbildung werden beachtet:

* Der Unterricht berücksichtigt die Erfahrungen der Lernenden sowie   
  deren Bedürfnisse
* Die Methoden ermöglichen einen aktiven Lernprozess für die Lernenden
* Der Kurs fördert die Selbständigkeit, die Initiative, das   
  Verantwortungsbewusstsein und die Kreativität der Lernenden
* Der Kurs fördert das systematische Arbeiten nach Zielsetzungen
* Der Kurs fördert die Fähigkeit, Grenzen betrieblicher sowie persönlicher Art zu erkennen und sie je nach Situation zu akzeptieren und/oder zu erweitern
* Das Programm ermöglicht den Lernenden, das Gelernte laufend in die Praxis   
  umzusetzen
* Der Unterricht fördert ein Klima von Vertrauen und gegenseitiger Akzeptanz
* Die Lehrenden beraten und begleiten die Lernenden in der Gestaltung des Lernprozesses im Hinblick auf die zu erreichenden Ziele

### Umsetzung des Trägerkonzepts

Bei Auftragsmaßnahmen werden Vorgespräche mit den Auftraggeber\*innen über die Struktur der Teilnehmenden geführt, gegebenenfalls Verfahrensregelungen für „Nachrücker“ vereinbart sowie Besonderheiten der Zielgruppe besprochen.

Um im Rahmen des Qualitätsmanagementsystems die Durchführungsqualität der Umsetzung des Trägerkonzeptes sicher zu stellen, werden einheitliche Dokumente verwendet und nach einheitlich vorgegebenen Richtlinien gelenkt. Checklisten, Verfahrensanweisungen und Lehrpläne/Unterrichtskonzepte für alle Module/Maßnahmen und weitere Bestandteile sind dem eingesetzten Verwaltungs-, Maßnahme- und Lehrpersonal gleichermaßen bekannt und werden mit ausnahmslos jedem Beschäftigten zielgenau (fest angestellt oder auf Honorarbasis) vor Beginn der Maßnahme besprochen und im Team abgestimmt. Die Dokumente werden während der Maßnahme lückenlos weitergeführt und sichern auf schriftlicher Basis den Informationsfluss.

Die Lehrkräfte der Lehrgänge erhalten z. B. Übersichten zu den Curricula, des Weiteren gibt es feste Gesprächsroutinen in den Projektphasen, wo sich die Dozierenden mit den Projektmitarbeitenden über das weitere Vorgehen austauschen und Abstimmungen treffen (🡪 A 2.1.1.a).

Die Münchner Volkshochschule bemüht sich um eine termingerechte und reibungslose Umsetzung des Unterrichtsangebots (Handout Medieneinsatz Unterrichtsräume (🡪 A 2.1.1.b-c). Kurzfristige Ausfälle von Lehrkräften/Kursleitungen werden bestmöglich geregelt.

### Methoden und Materialien

Ein Grundprinzip der Unterrichtsgestaltung ist die Schaffung einer unbelasteten, vertrauensvollen Lernumgebung. Hierzu gehört, dass die eingesetzten Lehrkräfte das Vertrauen der Teilnehmenden gewinnen, sie in den Stärken, Fertigkeiten, Fähigkeiten, die sie mitbringen bestätigen und bei Teilnehmenden mit Migrationshintergrund, die im Heimatland erworbenen Kenntnisse und Fähigkeiten wahrnehmen, frühzeitig Probleme und Lernschwächen erkennen und nach Maßgabe eines binnendifferenzierten Unterrichts individuelle Lösungsansätze und Motivationshilfen anbieten.

Die eingesetzten Lehrkräfte kennen und beherrschen die methodisch-didaktischen Grundlagen des Lernens und Lehrens mit jungen Erwachsenen und Erwachsenen mit und ohne Migrationshintergrund und leisten Hilfe zur Selbsthilfe, um die Selbstverantwortung und Eigeninitiative der Teilnehmenden zu stärken. Diese sollen Techniken trainieren, die sie in die Lage versetzen, strukturiert und effektiv zu lernen und sie in ihrer Leistungsmotivation und lernorientierten Haltung zu stärken. Sämtliche Kenntnisvermittlung zielt deshalb über die Wissensvermittlung hinaus immer auch auf die Verbesserung der Handlungskompetenz der Teilnehmenden (🡪 A 2.1.2.a).

Die Lehrkraft fördert die aktive Mitgestaltung des Unterrichts durch die Teilnehmenden. Durch die Mitwirkung am Unterricht und an der Unterrichtsgestaltung wird das zu vermittelnde theoretische Wissen leichter „fassbar“. Die methodische Verknüpfung praktischer Beispiele aus der Lebenswelt der Teilnehmenden mit den im Unterricht eingesetzten Lernmaterialien ist durch die Lehrkraft sicherzustellen. Hierzu werden regelmäßig Fortbildungen auch in Zusammenarbeit mit den Verlagen angeboten. In Dozierendentreffen auf Programmbereichsebene werden neue Unterrichtsansätze präsentiert und auf der Arbeitsebene diskutiert (🡪 A 2.1.2.b).

# Konzeptentwicklung

Die Konzeptentwicklung beruht auf dem Verständnis der eigenen Leistungen und Fertigkeiten. Diesbezüglich werden Programmanalysen auf Grundlage erhobener Kennzahlen, der Auswertung von Trends und sonstiger Indikatoren durchgeführt. 2019 wurde dies an der gesamten VHS systematisch ausgewertet (🡪 A.2.2.a).

Grundsätzlich muss sich jegliche Weiterbildung, die nicht Selbstzweck sein will, an Qualitätsmaßstäben orientieren. Zentrale Aufgabe der Weiterbildung im beruflichen Kontext ist es, die Beschäftigungsfähigkeit der Teilnehmenden zu sichern. Daher müssen sich die Maßnahmen an den Herausforderungen der Arbeitswelt orientieren. Sie müssen geeignet sein, dem\*der einzelnen Teilnehmenden eine umfassende berufliche Handlungskompetenz zu sichern, die er\*sie benötigt, um beruflich erfolgreich sein zu können.

Bei der Konzeptentwicklung sind die Inhalte an den neuesten Strukturen und Techniken der Arbeitswelt auszurichten. Betriebe erwarten heute jedoch auch zunehmend mehr als reines Fachwissen. Daher ist die Vermittlung von fachübergreifenden Kompetenzen und Schlüsselqualifikationen als wesentlicher Bestandteil in jedem Konzept zu berücksichtigen.   
(🡪 A 2.2.b)

Bei der inhaltlichen und methodischen Planung muss der Bedarf der Lernenden berücksichtigt werden. Es sind individuelle und flexible Lösungen zu bedenken. Eine Orientierung an den Teilnehmenden auf der Ebene der Konzeptentwicklung muss eine Struktur bieten, die Angebote für verschiedene Lerntypen zur Verfügung hält.

Zunehmendes Gewicht erfährt die Beurteilung einer Maßnahme nach ihrer Beendigung: Was hat sie den einzelnen Teilnehmenden gebracht? Hat sie zu einer Erhöhung der Kompetenz, zur Sicherung des Arbeitsplatzes und/oder zur besseren Bewältigung der beruflichen Aufgaben geführt? Kann sie die Integrationsbemühungen in den   
Arbeitsmarkt positiv beeinflussen?

Damit Veränderungen und Entwicklungen rechtzeitig erkannt werden, ist es notwendig, Befragungen von Teilnehmenden zu bereits durchgeführten Maßnahmen durchzuführen und auszuwerten. Hierzu verwendet die Münchner Volkshochschule standardisierte Fragebögen zur Kund\*innenzufriedenheit nach den Richtlinien des EFQM sowie gegebenenfalls vom Auftraggeber vorgesehene Fragebögen zur Maßnahmenbewertung. Seit Frühjahr 2021 wird die bisherige papierbasierte durch eine Online-Evaluation ersetzt, so dass noch umfassendere und ressourcenschonende Auswertungen möglich sein werden. Durch diese regelmäßige Kund\*innenbefragung und die zusätzlich durchgeführten maßnahmenbezogenen Befragungen der Teilnehmenden identifiziert die Volkshochschule kontinuierlich Verbesserungspotenziale, definiert Verbesserungsmaßnahmen und führt diese im Rahmen der Qualitätsverbesserung durch (🡪 A 2.2.c). Die Online-Evaluation liegt bei Bedarf auch in Englisch vor.

Die Qualität der Kurse wird durch Hospitationen (🡪 A1.9.2.b), kollegiale Supervision bei Teamgesprächen und Feedbackbögen sowie individuelle Gespräche mit Teilnehmenden an der Maßnahme überprüft. Verbesserungspotentiale werden mit den Kursleitungen identifiziert, besprochen und Lösungsansätze umgesetzt:

* Auswertung der Betriebspraktika durch die Teilnehmenden im Rahmen der   
  Praktikumsbetreuung
* Systematische Erhebung der Erfahrungen der Teilnehmenden mittels Fragebogen und deren systematische Auswertung, Besprechung der Auswertung in den Teilnehmendengruppen
* punktuelle Auswertung in der Nachverfolgung: Kontakt zu und Feedback von Kooperationspartner\*innen und Teilnehmenden des Deutschkursprogramms nach Beendigung der Deutschkurse und im Anschluss an Verweisberatung

Zur Objektivierung möglicher Schwachstellen der Maßnahmendurchführung erfolgt zusätzlich eine Analyse der Daten aus allen durchgeführten Maßnahmen im Rahmen der kontinuierlichen Qualitätssicherungsmaßnahmen gemäß dem eingeführten Qualitätsmanagementsystem EFQM.

# Einsatz von Personal

Nach einer Analyse des aktuellen Personalpotenzials und einer Personalbedarfsbestimmung wird eine kurz-, mittel- bzw. langfristige Personalbedarfsplanung weiterentwickelt. Durch interne oder externe Personalbeschaffung wird der Personalbestand an den Personalbedarf angepasst. Die Auswahl der Beschäftigten erfolgt nach den Richtlinien des EFQM und orientiert sich an der Stellenbeschreibung und den Qualifikationsanforderungen der zu besetzenden Stelle.

### Geschäftsführung der Münchner Volkshochschule

Die Geschäftsführung der Münchner Volkshochschule besteht aus einer kollegialen Führungsspitze mit zwei gleichberechtigten Geschäftsführenden mit den Schwerpunkten Finanzen, Personal, Organisation und Projekte einerseits sowie Programm andererseits. Alle strategischen Aufgaben werden von beiden Geschäftsführenden gemeinsam wahrgenommen.

Für die Leitung einer Weiterbildungseinrichtung werden Kenntnisse und Kompetenzen in folgenden Bereichen definiert:

**Geschäftsbereich: Finanzen, Personal, Organisation, Projekte**

Dieser Geschäftsbereich wird vom Managementdirektor geleitet. Dieser trifft die notwendigen Entscheidungen im Rahmen der strategischen Vorgaben in alleiniger Zuständigkeit.

Im Einzelnen sind diesem Geschäftsbereich folgende Aufgaben zugeordnet:  
(🡪 A 2.3.1.a).

Finanzen

* Aufstellung und Kontrolle des Wirtschaftsplans
* Aufstellung und Kontrolle des Investitionsplans
* Kontrolle des Haushalts und der laufenden Bewirtschaftung
* Aufstellung der Bilanz
* Vorbereitung und Controlling der internen Budgets

Personalentwicklung

* Personalplanung
* Gestaltung der Arbeitsumgebung und -bedingungen
* Personalentwicklung (Förderung und Beratung)

Organisationsentwicklung

* Regelmäßige Organisationsüberprüfung in Struktur und Abläufen
* Entwicklung und Umsetzung von Vorschlägen zur Organisationsentwicklung
* Steuerung der Organisationsentwicklung
* Qualitätsentwicklung

Entwicklung und Akquise von Drittmittelprojekten

Zentraler Service

* der Allgemeinen Verwaltung (inklusive Verträge, Raummanagement und Beschaffung)
* des Rechnungswesens
* der Personalverwaltung (inklusive aller vertrags-, status- und sonstigen arbeitsrechtlichen Angelegenheiten)
* des IT-Supports
* des Technischen Dienstes

Personalzuständigkeit

Dienst- und Fachaufsicht gegenüber

* den Beschäftigten des Zentralen Services (inklusive Kinderbetreuung)
* den Beschäftigten in der Verwaltung aller Unternehmensbereiche
* dem zugeordneten Sekretariat und den Referent\*innenstellen

Alle programmrelevanten Entscheidungen werden mit Zustimmung der Programmdirektorin getroffen.

**Geschäftsbereich: Programm**

Dieser Geschäftsbereich wird von der Programmdirektorin geleitet. Sie trifft die notwendigen Entscheidungen im Rahmen der strategischen Vorgaben in alleiniger Zuständigkeit.

Im Einzelnen sind diesem Geschäftsbereich folgende Aufgaben zugeordnet:

**Programmplanung und Programmsteuerung**

* Leitung, Koordination und Aufsicht der Programmbereiche
* Entwicklung von Programmen und Programmprofilen
* Festlegung von Programmschwerpunkten und Programmteilen
* Entwicklung von Programminnovationen
* Erarbeitung von fächerübergreifenden Programmen
* Regelmäßige Marktbeobachtung und Bedarfsexploration
* Steuerung des Marketings und der Öffentlichkeitsarbeit für die Programme der Münchner Volkshochschule
* Einsatz, Führung und Fortbildung aller Kursleitungen

**Personalzuständigkeit**

Dienst- und Fachaufsicht gegenüber

* dem pädagogischen Personal
* den pädagogischen Assistenten\*innen und organisatorisch/pädagogischen Beschäftigten
* dem zugeordneten Sekretariat und der Referent\*innenstelle
* den Beschäftigten der Organisationseinheit Marketing/Öffentlichkeitsarbeit
* den Beschäftigten der Redaktion des Gesamtprogramms und der Programmbroschüren (Print und Internet)

Alle arbeitsrechtlich, status- und finanziell relevanten Entscheidungen werden mit Zustimmung des Managementdirektors getroffen.

Zusätzlich sind soziale und Selbstmanagementkompetenzen erforderlich. Sie beziehen sich auf das Führen in Konfliktsituationen, auf Ressourcenorientierung, auf die Fähigkeit, individuelle Ziele und kreative Anteile für die Gesamtorganisation nutzbar zu machen sowie auf Konsequenz in der Entscheidung und Beharrungsvermögen in der Umsetzung.

Mit der Besetzung der Geschäftsführung nach obengenannten Kriterien stellt der Aufsichtsrat der Landeshauptstadt München sicher, dass sowohl die fachlichen und pädagogischen   
Voraussetzungen wie auch die Eignung zur Übernahme einer Leitungsfunktion gegeben sind   
(Polizeiliches Führungszeugnis der aktuellen Leitung, Lebenslauf und Eignungsnachweis der aktuellen Leitung und Stellenbeschreibung sind im Personalbüro einzusehen).

### Programmbereichsleitung und Fachgebietsleitung

Die Programm-/Fachgebietsleitung umfasst die Entwicklung, Planung, Durchführung und Evaluierung von Programmteilen und deren Platzierung auf dem Markt. Es schließt Marktforschung und ein erfolgversprechendes Marketing ein. Die Programm-/Fachgebietsleitung erfordert pädagogische und fachliche Qualifikation, betriebswirtschaftliches Wissen und soziale Kompetenzen.

Die Besetzung der Programm-/Fachgebietsleitung muss grundsätzlich in Übereinstimmung mit dem Anforderungsprofil für Programmbereichs-/Fachgebietsleitungen erfolgen. Die Zuweisung von Arbeitsfeldern und Verantwortlichkeiten ist in der jeweils aktuellen Stellenbeschreibung geregelt (🡪 A 2.3.2.a , 🡪 A 2.3.2.b , 🡪 A 2.3.2.c , 🡪 A 2.3.2.d,🡪 A 2.3.2.e).

### Projektleitungen und pädagogische Beschäftigte

Die Projektleitung ist Ansprech- und Vertrauensperson für alle Teilnehmenden. Sie trägt die Verantwortung dafür, dass das Projektziel unter den vorgegebenen inhaltlichen, terminlichen und wirtschaftlichen Rahmenbedingungen erreicht wird.

Zu den Aufgaben der Projektleitung gehören (🡪 A 3.) :  
Aufgaben der Projektleitung + Arbeitshilfen Projektmanagement

* Koordination und Kontrolle der Projektabläufe
* Leitung und Führung des Projektteams
* Berichterstellung an den Auftrag- und Drittmittelgeber
* Budgetverantwortung
* Kontaktpflege mit der Agentur für Arbeit, Betrieben und Kooperationspartner\*innen.

Zu den Aufgaben der pädagogischen Beschäftigten gehören:

* Betreuung und Beratung der Teilnehmenden
* Praktikumsvermittlung und -betreuung
* Zusammenarbeit im Team
* Übernahme von Lehrtätigkeit im eigenen Fachgebiet

Als Projektleitung ist Berufserfahrung verpflichtend. Bei beruflichen Bildungsmaßnahmen mit betrieblichem Praktikum und der Zielsetzung „Eingliederung in den Arbeitsmarkt“ sind   
entsprechende Erfahrungen bei der Vermittlung von Teilnehmenden, die in geeigneter Weise nachzuweisen sind, eine Voraussetzung.

Pädagogische Beschäftigte ohne Berufserfahrung können nur unter fachlicher Anleitung einem Projekt direkt zugeordnet werden. Projektleitung und Projektmitarbeiter\*innen sind zu regelmäßiger Fortbildung verpflichtet.

### Freiberufliche Lehrkräfte

Für die Volkshochschule sind die Lehrenden von besonderer Bedeutung, denn sie sind es, die die Einrichtung gegenüber den Teilnehmenden repräsentieren. Von der Art und Weise, wie sie ihre pädagogische Rolle ausgestalten und wie es ihnen gelingt, den Teilnehmenden   
erfolgreiches Lernen zu ermöglichen, hängt letztlich der Erfolg der Volkshochschule ab.

Lehrende in der Erwachsenenbildung/Weiterbildung verstehen sich als Lernbegleiter\*innen. Zu ihren Aufgaben gehört es, die Interessen und Bedürfnisse der erwachsenen Lernenden zu ermitteln und aufzugreifen. Sie vermitteln zwischen den Lerninteressen und dem Lernangebot. Dabei sind sie aufgefordert, die Lernerfahrungen der Teilnehmenden einzubeziehen, Hinweise zur Systematik des Lernstoffes zu geben und auch individuelle Interessen - soweit möglich - zu berücksichtigen. Unter Beachtung der Gruppenstrukturen sind sie angehalten, ein anregendes Lernklima herzustellen.

Insbesondere bei abschlussbezogenen und zertifikatsorientierten Maßnahmen sind frühzeitig Möglichkeiten für die Teilnehmenden zu schaffen, den jeweiligen Lernstand im Verhältnis zu den Anforderungen zu erkennen. Hierbei spielt die Beratung der Lernenden eine wesentliche Rolle. Zu den Aufgaben der Lehrkraft gehört es, Hinweise auf Lernstrategien zu geben, zusätzliche Lernmittel (z.B. Bücher, Software, Materialien) zu benennen und deren Bereitstellung zu veranlassen. Sie unterstützen die Lernenden bei der Sicherung ihres Lernfortschritts und beraten bei weitergehenden Planungen. Hinweise auf unterschiedliche Lernstrategien und die Aufbereitung des Lernstoffes für die verschiedenen Lernkanäle helfen bei der Reflexion von Lernschwierigkeiten.

Bei der Volkshochschule tätige Lehrkräfte müssen ihre Qualifikationen für den geplanten Einsatz im Vorfeld nachweisen (🡪 A 1.9.2.a). Nachzuweisen ist ein akademischer oder beruflicher Abschluss und damit die fachliche Qualifikation sowie in geförderten Kursangeboten vom BAMF die entsprechenden Fachqualifikationen.

Pädagogische Erfahrungen in der Weiterbildung sowie eine nachgewiesene erwachsenenpädagogische Grundqualifizierung sind unabdingbare Voraussetzungen für einen Einsatz in beruflichen Qualifizierungsmaßnahmen. Zusätzliche Auswahlkriterien sind medienpädagogische und Beratungskompetenzen sowie die Bereitschaft, die eigene Arbeit kritisch zu reflektieren.

Im Rahmen der vertraglichen Bindung an die Volkshochschule fördert die Volkshochschule die persönliche Weiterentwicklung und Mobilität der Lehrenden durch kostenlose Fortbildungsangebot im Gesamtprogramm der Münchner Volkshochschule (🡪 A 2.3.4.a) sowie des bvv (https://www.kursif.de/programm).

# Maßnahmendurchführung

Die Münchner Volkshochschule fördert im besonderen Maße die Eigeninitiative und die Selbstständigkeit der Teilnehmenden, indem motivierende und selbst verstärkende methodisch-didaktische Lernarrangements geschaffen und umgesetzt werden. Unter anderem ist es ein wichtiges Ziel, den Teilnehmenden die Bedeutung eigeninitiativen Handelns aufzuzeigen, damit sie selbständig Erfolge erzielen, was gleichzeitig zu einer Steigerung des Selbstvertrauens beiträgt. Dadurch entwickeln die Teilnehmenden (wieder) Perspektiven und Eigenantrieb als wichtige Grundlage für ihre persönliche Weiterentwicklung und das Berufsleben.

Um diese Integration von Teilnehmenden zu erreichen, orientiert sich die Volkshochschule bei der Durchführung der Maßnahmen an folgenden Grundprinzipien:

* Berücksichtigung der Bildungsbiografie, der persönlichen Bedarfe und Ressourcen
* Erhöhung der Beschäftigungschancen für die Teilnehmenden am regionalen   
  Arbeitsmarkt, um die Aufnahme eines Arbeitsverhältnisses zu ermöglichen
* Klärung der individuellen Integrationsfragen
* Stärkung der Selbstkompetenz und Verbesserung der Integrationschancen durch   
  begleitende Unterstützung zur Bearbeitung der persönlichen Problemlagen
* Abgleich der persönlichen Leistungsprofile als Voraussetzung für eine erfolgreiche Integration
* Entwicklung eines Plan B, wenn Plan A nicht gleich funktioniert

In regelmäßigen Teamsitzzungen während der Maßnahmendurchführung stimmt das verantwortliche Team sich mit den eingesetzten Kursleitungen über fachliche, inhaltliche und organisatorische Fragen ab. Zudem erfolgen Fallbesprechungen für schwierig vermittelbare Teilnehmende und kollegiale Supervision bei auftretenden Problemen im Kursgeschehen.

Die Projektleitungen planen und organisieren auf Basis des Unterrichtskonzeptes und in Absprache mit der Programmbereichsleitung den Einsatz der Lehrkräfte und die konkrete Umsetzung (Unterrichtsinhalte und konkrete Integrationsstrategien und -schritte, Methoden, Zeitrahmen, Besonderheiten der Gruppe und einzelner Teilnehmender) und besprechen sich mit den Lehrkräften. Sie regeln die formalen Dinge des Kursgeschehens wie die   
täglichen Anwesenheitslisten und Unterrichtsprotokolle.

Die dafür notwendigen Gespräche zwischen Projektleitung und Lehrkräften finden aufgrund dieser sachlichen Notwendigkeiten neben den Teambesprechungen regelmäßig statt.   
Wichtige Absprachen werden schriftlich festgehalten und dokumentiert.

### Begleitung der Teilnehmenden

Abhängig vom Inhalt und von der Zielgruppe steht den Teilnehmenden eine sozialpädagogische Fachkraft oder pädagogisch qualifizierte Kursbegleitung zur Verfügung. Zum Coaching gehören:

* Analyse der Ausgangslage der Teilnehmenden
* Erstellung eines individuellen Förderplans
* Hilfestellung bei persönlichen Problemen, die eine Arbeitsaufnahme erschweren
* Suche nach geeigneten Praktikumsstellen
* Betreuung während des Praktikums
* Analyse des Praktikumsverlaufs, gegebenenfalls Einleitung korrigierender   
  Maßnahmen
* Betreuung der Teilnehmenden zur Unterstützung der regelmäßigen Teilnahme am Unterricht, (Onboarding, Informationen zu Kinderbetreuung, sozialpädagogische Lernbegleitung, Einzelberatungsgespräche).

Sozialpädagogische Begleitung ist eine kontinuierliche Folge aufeinander aufbauender Beratungs- und Lernschritte, die von den Teilnehmenden in Anspruch genommen werden können. Dies wird am erfolgreichsten durch eine personelle und institutionelle Verknüpfung von Vorbereitung und Begleitung gewährleistet. Dieses Prinzip der Motivation, Festigung, Überprüfung und Weiterentwicklung von Handlungs- und Verhaltensalternativen muss vor dem Hintergrund der betrieblichen und lebensweltlichen Realität betrachtet werden  
(🡪 [A 2.4.1.a](file:///\\svfs1\home\_efqm\azav\Zertifizierung%202022%20(re)\Qualitätshandbuch\Nachweise\2.4.1.a%20Standards%20Beratung.pdf).+[b](file:///\\svfs1\home\_efqm\azav\Zertifizierung%202022%20(re)\Qualitätshandbuch\Nachweise\2.4.1.b%20Standards%20Berufsorientierung.pdf)).

Der Förderansatz setzt an den vorhandenen Fähigkeiten der Teilnehmenden an. Nicht die Defizite der Teilnehmenden, sondern ihre Kompetenzen sind Ansatzpunkte für die ganzheitliche Förderung im Rahmen einer Bildungsmaßnahme.

Im Rahmen der Unterrichtsdurchführung erfolgt die Förderung der Teilnehmenden durch individuelle Förderangebote, differenzierte Unterrichtsgestaltung und den qualifizierten   
Methoden- und Medieneinsatz.

Begleitend und unterstützend erfolgt eine individuelle Lernberatung der Teilnehmenden zur Aufarbeitung individueller Problemlagen. Die Lernberatung umfasst beispielsweise die Festlegung von Lerninhalten und -zielen, Anleitung und Tipps für eine erfolgreiche Lernstrategie, die Bereitstellung von geeignetem Lernmaterial sowie die Einweisung in Lernprogramme. In Fällen schwerwiegender Lernschwäche ist die systematische Erweiterung der Lern- und Selbstkompetenzen der Teilnehmenden durch fortgesetzte Lernbegleitung und im Bedarfsfall auch intensives Einzelcoaching erforderlich, das in den Lehrgängen der Volkshochschule im angemessenen Rahmen der begleitenden Unterstützung geleistet wird.

Die Münchner Volkshochschule bietet eigene Lernwerkstätten an und führt dezentrale Lernwerkstätten in den BildungsLokalen der Kommune durch, in denen Teilnehmende vernetzt gestützt werden.

In den Integrations- und Berufssprachkursen (Niveaustufe B1/B2 500 UE) müssen von den Dozierenden Zwischentests durchgeführt werden, die mit der Fachgebiets- und Projektleitung ausgewertet werden. Für die Weitermeldung in Integrationskursen muss eine pädagogische Begründung erstellt werden, wenn das Leistungsziel vom Teilnehmenden nicht erreicht wurde und der Lernweg dennoch fortgesetzt wird. Für Teilnehmende mit spezifischen Bedarfen organisiert die Münchner Volkshochschule in Zusammenarbeit mit Prüfungsanbietern Einzelprüfungen, in denen auf die speziellen Prüfungsanforderungen der Teilnehmenden Rücksicht genommen wird.

Fehlzeiten werden lückenlos über eine Anwesenheitsliste der Teilnehmenden dokumentiert. (🡪 A 2.4.1.c) Beispiel aus Berufssprachkurs) Hierbei hat die Kursleitung laut Honorar-Rahmenvertrag die Datenschutzbestimmungen und andere Bestimmungen bezogen auf die Teilnehmenden zu beachten. Fehlt ein Teilnehmender unentschuldigt oder verspätet sich kontinuierlich, so sind sozialpädagogisch begleitete Fehlzeitengespräche zu führen. (🡪A 2.4.1.d).

### Bewerbungstraining

Das Bewerbungstraining ist ein wichtiger Baustein in den Bildungsmaßnahmen. Das Augenmerk der Arbeit liegt dabei auch auf dem äußeren Erscheinungsbild der Bewerbung, der Formulierung eines aussagekräftigen Anschreibens und der überzeugenden Ansprache des individuell angeschriebenen Betriebes. Dies bezieht sich auch auf die Erstellung von online-gestützten Bewerbungsunterlagen.

Voraussetzung für eine erfolgreiche Einbeziehung berufsbiografischer Alternativen in die Bewerbungsaktivitäten ist die Bereitschaft der Teilnehmenden. Maßnahmen der Volkshochschule, die diese Bereitschaft herstellen, sind unter anderen:

* Vorstellen von alternativen Berufsfeldern
* Darstellung und Vermittlung erfolgreicher Entwicklungen von ehemaligen Teilnehmender
* Motivieren der Teilnehmenden und Unterstützung der persönlichen Eignungen   
  und Stärken unter Berücksichtigung einer realistischen Selbsteinschätzung
* Bewerbungstraining in und mit digitalen Medien (power\_m)
* Offenes Kursangebot im Rahmen des Fachgebiets Beruf und Karriere und Fachgebiet Deutsch für den Beruf (🡪A 2.4.2.a)
* Zielgruppenorientierte Bewerbungstrainings (z.B. im Rahmen des Projekts „Sozialpädagogische Begleitung der Integrationskursteilnahme von EU-Zuwanderern in prekären Lebenslagen“ 🡪 A 2.4.2.b, S. 12)
* Fachvorträge in den Berufssprachkursen im Rahmen der sozialpädagogischen Begleitung im Übergang Deutsch und Beruf, Sensibilisierung für Bewerbungsprozess und -portfolio im deutschen Arbeitsmarkt (🡪A 2.4.2.c)

### Praktikum

Zur Überprüfung des theoretisch gelernten Stoffes in der Praxis und zur Eignungsfeststellung absolvieren z.B. die Teilnehmenden von mona lea ein individuelles betriebliches Praktikum in einem regional ansässigen Unternehmen. Die Volkshochschule organisiert zusammen mit den Teilnehmenden geeignete Praktikumsplätze. Das Praktikum soll die Aufnahme einer versicherungspflichtigen Tätigkeit unterstützen. Die sozialpädagogischen Fachkräfte einer Maßnahme unterstützen im Vorfeld und während des Praktikums sowie nach Beendigung der Arbeitserprobung. Sie stehen im Kontakt mit dem verantwortlichen Beschäftigten des Praktikumsbetriebes, um eventuell auftretende Konflikte anzusprechen und bei Eignung der\*des Bewerber\*ins Verhandlungen zur Übernahme in Beschäftigung/Ausbildung aufzunehmen.

Bei der Auswahl eines geeigneten Betriebes steht den Sozialpädagog\*innen eine Liste möglicher Praktikumsstellen zur Verfügung. Dabei ist insbesondere darauf zu achten, inwieweit sich ein Unternehmen unter wirtschaftlichen und sozialkompetenten Gesichtspunkten als Praktikumsbetrieb eignet und welche Eingliederungschancen real verfügbar sind (🡪 A 2.4.3.a).

Die Münchner Volkshochschule bietet allen Teilnehmenden von Maßnahmen zur Integration in den Arbeitsmarkt eine ergebnis- und erfolgsorientierte Vermittlung in Zusammenarbeit mit

* der Industrie und Handelskammer und den Handwerkskammern
* der Agentur für Arbeit
* den Jobcentern
* Betrieben und Unternehmen der Region
* sonstigen Einrichtungen der beruflichen Weiterbildung

an.

### Nachbetreuung der Teilnehmenden

Die Nachbetreuung von Teilnehmenden aus Maßnahmen zur Integration in den Arbeitsmarkt beginnt unmittelbar nach Abschluss der Maßnahme und endet nach drei Monaten, sofern nicht vorher ein Arbeitsplatz gefunden wurde. Die Teilnehmenden werden intensiv bei der Stellensuche unterstützt.

Nachbetreuung bedeutet für die Teilnehmenden, dass die Beschäftigten auch nach Maßnahmenende zu folgenden Dienstleistungen zur Verfügung stehen:

* Individuelle Beratung bei der Stellensuche
* Akquise von geeigneten Arbeitsplätzen
* Suche von passgenauen Stellenangeboten
* Individuelle Hilfe beim Erstellen von Bewerbungsunterlagen
* Passgenaue Verweisberatung z.B. an AMIGA, Mentorship und andere Stellen

Nachbetreuung bedeutet für Kooperationspartner\*innen auf Arbeitgeberseite, dass folgende Dienste erbracht werden:

* Vorschlag von geeigneten Bewerber\*innen
* Vermittlung von Praktikant\*innen
* Passgenaue Qualifizierung nach ihren Anforderungen
* Ansprechpartner\*in auch nach Arbeitsaufnahme

# Bildungsberatung

Die Bildungsberatung hat zum Ziel, Jugendliche und Erwachsene bei Entscheidungsprozessen, die Bildung, Beruf und Arbeit betreffen, zu begleiten und zu fördern. Sie trägt dazu bei, dass Interessierte ihre Entscheidungen bewusst und eigenverantwortlich treffen und erfolgreich umsetzen können.

Neben den in 1.8.1. genannten Angeboten aus dem Programmbereich Jugend und Ausbildung bietet der Infopoint von power\_m ein intensives Beratungsangebot für Wiedereinsteiger\*innen nach Eltern- oder Pflegezeit. Bei mona lea gibt es eine mehrtägige Test- und Clearingphase, um durch die intensive Beratung den richtigen und passenden Lehrgang zu finden.

Im Programmbereich Deutsch und Integration ist mit der Einzelberatung Deutsch und Beruf eine institutsumgreifende Anlaufstelle für alle Teilnehmenden und Deutschlernenden etabliert. Die Beratung flankiert in regelmäßiger und enger Zusammenarbeit mit allen Berater\*innen und Sozialpädagog\*innen des Programmbereichs das Übergangsmanagement von Teilnehmenden aus dem Deutschkursprogramm in die berufliche Weiterbildungs- und Arbeitslandschaft.

Eine engmaschige Zusammenarbeit der Einzelberatung Deutsch und Beruf mit dem internen Berater\*innenteam und den Dozierenden und der intensive Austausch mit wichtigen Anlaufstellen in der Stadt, vornehmlich der Bildungs- und Anerkennungsberatung, Jobcenter, Agentur für Arbeit und Kreisverwaltungsreferat sowie eine entsprechend umfassende Verweisberatung auf berufsspezifische Angebote in der Münchner Bildungslandschaft unterstützen die frühzeitige Orientierung der Deutschlernenden auf dem Arbeitsmarkt.

Sozialpädagogische Inhalte runden das Beratungsprogramm der MVHS für die individuelle Teilhabe an Bildung und Arbeit ab (z.B. Verweisberatung bei handicap, Begleitung bei angepassten Prüfungen, Günstiger leben in München, Integreat App).

Die Münchner Volkshochschule arbeitet intensiv mit der Bildungsberatung der   
Landeshauptstadt München zusammen (🡪 A 2.5).

Diese bietet eine individualisierte Beratung für Interessierte in unterschiedlichen Lebenssituationen. Aufbauend auf einer systematischen Analyse der aktuellen beruflichen Situation wird ein individueller Weiterbildungsplan erstellt. Das Beratungsgespräch beinhaltet:

* Feststellen der Ausgangssituation
* Erstellen eines persönlichen Qualifikationsprofils
* Abgleich von Zielvorstellungen und beruflichen Anforderungen
* Entwicklung eines Weiterbildungsplans
* Coaching während der Umsetzung

# Maßnahmenverwaltung

Das MVHS-interne Projekt- und Maßnahmen-Prozessmanagement ist standardisiert und richtet sich nach folgenden Grundsätzen:

* *Bedarfsorientierte Akquisition geht vor ressourcenorientierte Akquisition*: Die MVHS stellt Projektanträge für innovative oder ergänzende Aufgaben, nicht aus finanzieller Motivation.
* *Zusätzliche* *Projekte verlangen zusätzliche Ressourcen/Kapazitäten*: Die Projekte sind so zu planen, dass die zusätzlichen Aufgaben auch von zusätzlichen Personalkapazitäten erfolgversprechend bearbeitet werden können.
* *Nachhaltigkeit sichern*: bereits in der Projektplanung muss berücksichtigt werden, wie die Ergebnisse dauerhaft in die „Regelarbeit“ integriert werden können.
* *Umgang* *mit „kleineren“ Drittmittelprojekten*: solche Projekte werden nur dann akquiriert, wenn sie im direkten Zusammenhang mit unseren laufenden Arbeiten stehen.
* *Strategische Positionierung der MVHS*: Die MVHS beteiligt sich an Ausschreibungen, wenn erfolgreiche Anträge dazu führen, sich relevanten gesellschaftlichen Herausforderungen frühzeitig zu stellen.
* *Kommunale Dienstleistung*: Die MVHS versteht sich in einem zu entwickelnden kommunalen System des lebenslangen Lernens als Dienstleistungseinrichtung für die Stadt.
* *Projekte müssen professionell gemanagt werden*: Projektleitungen sind verantwortlich für Zielprüfung, Arbeitsplanung, Zielerreichung, Budget, fachliche Außenvertretung und interne wie externe Berichterstattung.
* *Risikomanagement:* Nur solche Projekte werden angenommen, für deren Durchführung die erforderlichen Kapazitäten und fachlichen Kompetenzen vorhanden sind.

# Teilnehmer\*innenbezogene Verwaltung

Die Checkliste „Vorbereitung einer Maßnahme“ ist vorhanden. Sie regelt die Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten beispielsweise für die Beschaffung von Unterrichtsmaterial, der Bereitstellung von Räumen und von EDV-Hard- und Software. Verantwortlich für die Einhaltung der Checkliste ist die Projektleitung (🡪 A 3).

### Teilnehmer\*innenwerbung

Grundsätzliches Ziel der beruflichen Bildung der Volkshochschule ist es, die Bevölkerung umfassend zu befähigen, dem gesellschaftlichen und technologischen Wandel gewachsen zu sein und für entstandene Bildungsbedarfe geeignete Fortbildungen anzubieten.  
Speziell im Programmbereich Deutsch und Integration wird mit zweisprachigen Materialien und Texten im Internet, mehrsprachigen Berater\*innenteams und der gezielten Distribution von Werbematerial in Print und online das Bildungsangebot der MVHS für die Zielgruppe geöffnet.

Als Methoden der Teilnehmer\*innenwerbung dienen:

* Öffentlichkeitsarbeit inkl. Social Media
* Kooperation mit den Medien
* Kooperation mit den Auftraggeber\*innen
* eigene Werbeträger (Anzeigen in der Tagespresse, Flyer, Handzettel)
* mehrsprachiger Internetauftritt, teils zweisprachige Flyer und Broschüren
* mehrsprachige Informationsveranstaltungen
* Telefonische Beratung
* persönliche Beratungsgespräche mit den Interessent\*innen

(🡪 Anlage Beispiele von Werbematerialien (🡪 A 1.7.2.a-l).

### Informationen für Teilnehmende

Alle Daten zur Maßnahme, die für die Entscheidung potenzieller Teilnehmender wesentlich sind, sind rechtzeitig vor dem geplanten Beginn zu veröffentlichen. Hierzu sind alle von der Münchner Volkshochschule regelmäßig genutzten Medien zu bedienen.

Neben dem Einstellen der Kursbeschreibungen auf der Homepage der Volkshochschule sind Plakate, Flyer sowie Pressemitteilungen und Anzeigen geeignete Informationsmittel. Alle Veröffentlichungen beinhalten relevante Informationen zu Maßnahmeninhalten und Durchführung. Wichtig ist auch die interne Werbung in bereits laufenden Kursen, daher werden die Dozierenden regelmäßig mit Informationen zu Veranstaltungen und neuen Kursen versorgt.

Zur Orientierung für die Teilnehmenden führt die Münchner Volkshochschule für Maßnahmen der beruflichen Bildung im Vorfeld Informationsveranstaltungen durch, die allen Interessierten Gelegenheit geben, sich weitergehend über das Angebot zu informieren und persönliche Fragen zu stellen.

Sind für einzelne Maßnahmen Vorkenntnisse für die Teilnahme erforderlich, müssen diese durch die Teilnehmenden in geeigneter Weise nachgewiesen werden (Zertifikate, Zeugnisse, Teilnahme am Vorkurs, Einstufungstests). Die Teilnahme an den Einstufungstests ist für alle kostenfrei. Teilnehmende, die aufgrund des Tests nicht geeignet erscheinen, werden im persönlichen Gespräch auf geeignete Alternativen hingewiesen.

Informationen zum Angebot sowie die jeweils gültigen Geschäftsbedingungen (🡪 A 3.1.2.). und bei geförderten Maßnahmen die Datenschutzerklärung werden den Teilnehmenden bei der Anmeldung zu einer Maßnahme ausgehändigt.

### Profiling

Neben der Gruppenberatung bietet die Münchner Volkshochschule auch Einzelberatung zur Auswahl der geeigneten Maßnahme an. Entscheidend für die richtige Kurswahl sind Lernmotive und Ziele. Bei der Motivation ist zwischen vorwiegend beruflichen und vorwiegend privaten Beweggründen zu unterscheiden. Die Ziele der Teilnehmenden sind mit den jeweiligen Kursinhalten abzugleichen.

Im Einzelgespräch wird der bisherige Werdegang des\*der Interessierten beleuchtet, Verbesserungspotentiale sowie Stärken herausgearbeitet.

### Anmeldeverfahren

Die kundenfreundliche Anmeldung ist standardgemäß persönlich, telefonisch, schriftlich und online möglich. Über die Teilnahme entscheidet die Reihenfolge beim Eingang der Anmeldung mit allen erforderlichen Daten (🡪 A 3.1.4.).

Anmeldungen zu geförderten Deutschkursen (Integrations- und Berufssprachkurse) erfolgen nur persönlich und umfassen die Klärung der Zugangsvoraussetzungen (Berechtigungsschein) für den jeweiligen Kurstyp und eine individuelle Lernwegberatung. Eine Einstufung, alle organisatorischen Fragen und eine enge Zusammenarbeit mit den Anmeldestellen der MVHS optimieren den Einstieg und Lernweg der Teilnehmenden.

### Vertragliche Grundsätze

In der Vielfalt der Schulungsaufträge der Münchner Volkshochschule spiegelt sich der umfangreiche Kund\*innenkreis des Hauses wieder. So umfangreich und unterschiedlich gestaltet sind auch die Aufträge der Einrichtung. Zur Manifestierung dieser Aufträge hält sich die Volkshochschule an die privatrechtlichen Gestaltungsmittel zum einen und zum anderen an die Regularien im Sinne öffentlicher Auftragsvergaben.

Allgemeingültig und regelmäßig zur Anwendung kommend sind entsprechend den involvierten Parteien folgende Vertragsbestandteile:

* Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (🡪 A 3.1.2.)
* Versicherungsbedingungen (🡪 A 3.1.5.b)
* Vertragsbedingungen für eine Lehrtätigkeit (🡪 A 3.1.5.c)
* Verträge mit Teilnehmenden (🡪 A 3.1.5.d)
* Die Haus- und Nutzungsordnung der Volkshochschule (🡪 A 3.1.5.e)

# Datenverwaltung

### Datenerhebung

Für die Verwaltung der allgemeinen Daten der Teilnehmenden verwendet die Münchner Volkshochschule das Programm Kufer SQL. Persönliche Daten der Teilnehmenden sowie Teilnahmeinformationen werden gespeichert und stehen zur Auswertung bereit. Das Programm bietet verschiedene Möglichkeiten der Listenerstellung, beispielsweise Anwesenheitslisten oder Teilnehmendenlisten. Kufer SQL hat eine Schnittstelle zum Personenkennziffersystem (PKZ) des BAMF. Diese Bundesamts-Kennziffer dient der eindeutigen Identifizierung der teilnahmeberechtigten Person bei der weiteren Kommunikation zwischen den beteiligten Stellen und begleitet auch intern die Teilnehmenden auf ihrem Weg durch die geförderten Deutschkurse (Wiederholerstundenkontingent, Weiterleitung von Integrations- in Berufssprachkurse).

### Datenschutz

Im Rahmen der Auftragsausführung ist die Münchner Volkshochschule auf das Erfassen personenbezogener Daten angewiesen. Diese Daten werden jedoch ausschließlich zu eigenen Zwecken verwendet und nicht an Dritte weitergegeben. Bei der Erhebung statistischer Informationen werden entsprechende Daten lediglich anonym dargestellt – ein Personenbezug ist somit nicht herstellbar. Wenn im Rahmen von Aufträgen, gesteuert durch öffentliche Einrichtungen wie zum Beispiel dem ESF, dem Referat für Arbeit und Wirtschaft der LH München oder der Bundesagentur für Arbeit die Übermittlung von personenbezogenen Daten erforderlich ist, so geschieht dies unter strengster Beachtung der Datenschutzregelungen.

In diesem Zusammenhang werden die Beschäftigten der Münchner Volkshochschule im Verwaltungsbereich ebenso wie im pädagogischen Bereich, Festangestellte und Honorarkräfte vertraglich zur Einhaltung der Datenschutzgesetze verpflichtet (z.B. Verschwiegenheitspflicht, Vertragsbedingungen für eine Lehrtätigkeit auf Honorarbasis bei der Münchner Volkshochschule mit Anlagen).

Die MVHS hat seit einigen Jahren eine\*n Datenschutzbeauftragte\*n. Diese\*r berät oder initiiert eigeninitiativ die Umsetzung der geltenden Bestimmungen. (🡪 A 3.2.2.a)

Zudem werden die Teilnehmenden über die geltenden Datenschutzbestimmungen und die Verwendung durch die Münchner Volkshochschule eingehend informiert und erklären schriftlich zu Beginn einer Maßnahme ihr Einverständnis zur Übermittlung ihrer personenbezogenen Daten im Rahmen der Regelungen entsprechend dem Auftrag. (🡪A 3.2.2.b)

# Evaluation

Eine grundlegende und kontinuierlich angewandte Methode der Qualitätssicherung gemäß EFQM ist die regelmäßige Befragung der Teilnehmenden. Für diese setzt die Münchner Volkshochschule über die Maßnahme bezogenen Teilnehmendenfragebogen hinausgehende Fragebogen ein und verbessert im Rahmen des gemäß EFQM organisierten Qualitätssicherungssystems kontinuierlich die Qualität des Kursgeschehens. Sämtliche während der Durchführung der Maßnahmen im Zuge der Evaluation ermittelten Ergebnisse werden regelmäßig reflektiert, ausgewertet und gegebenenfalls sofort berücksichtigt.

Seit Herbst 2021 besteht die Möglichkeit, alle Kurse der MVHS online zu evaluieren. Dazu erhalten alle Teilnehmenden, die eine E-Mail-Adresse bei uns hinterlegt haben, im Anschluss an den Kurs eine Mail mit einem Link zur Online-Evaluation. Die Fachgebiete können über das Verwaltungsprogramm die Ergebnisse einsehen, die Dozierenden können die Ergebnisse ebenfalls über das Dozierendenportal abrufen.

Abbildung 1: Durchschnittswerte für den Programmbereich "Weiterbildung für den Beruf" im Vergleich 2013 und 2014 (wie Schulnoten zu lesen)

Ergänzend führt die MVHS seit einigen Jahren ein Beschwerdemanagement durch.  
(🡪 [A 3.3](file:///\\svfs1\home\_efqm\azav\Zertifizierung%202022%20(re)\Qualitätshandbuch\Nachweise\3.3%20Beschwerdemanagement_Kufer%20Schulung%20Anleitung%20.pdf).). Seit März 2017 wird ein Beschwerdemanagementtool der Verwaltungssoftware Kufer SQL eingesetzt.

### Erfolgsbeobachtung

Die Münchner Volkshochschule nutzt geeignete Werkzeuge zur Erfolgsbeobachtung:

* Für Maßnahmen, die von der Europäischen Union gefördert werden, ist eine Erfolgsbeobachtung durch die Eingabe in eine projektbezogene Datenbank sichergestellt.
* Bei Maßnahmen mit Zertifikatsprüfung bzw. Schulabschlüssen wird eine Erfolgsbeobachtung über die erfolgreiche Ablegung der Prüfung gewährleistet.
* Bei Firmenschulungen werden Abschlussgespräche geführt.
* Datenschutzkonforme Dokumentation der Prüfungsergebnisse im Bereich Berufssprachkurse und Zwischenstandtests auf bestimmten Niveaustufen bei den Berufssprachkursen (B1, B2/400 und C1 freiwillig, B1+/B2 verpflichtend), Begleitung von Prüfungswiederholer\*innen
* Für Maßnahmen, die in eine Berufsausbildung münden, werden Statistiken zu Abschlüssen von Ausbildungsverträgen geführt

### Verbleibstatistik

Zur Ermittlung des Verbleibs sind alle Teilnehmenden von Maßnahmen nach Maßnahmenende zu den von den Auftraggeber\*innen festgesetzten Zeiten zu kontaktieren. Der Verbleib (arbeitslos, in Beschäftigung oder Weiterbildung) ist in den dafür vorgesehenen Datenbanken (z.B. ESF) einzugeben. Beschäftigte der Volkshochschule nehmen zu den jeweiligen Stichtagen Kontakt zu ehemaligen Teilnehmenden auf (telefonisch oder per Post) und tragen die Befragungsergebnisse in die jeweils verwendete Datenbank ein.

Das PKZ-System vom BAMF, Kufer SQL und die Koppelung beider Systeme ermöglichen, den Lernweg von Teilnehmenden intern zu verfolgen und zu dokumentieren, dadurch können Rückschlüsse zur Verbleibs- als auch Erfolgsdynamik der Teilnehmenden innerhalb der Institution gezogen werden. Dies unterliegt nach Punkt 3.2.2 den DSGVO-Vorgaben für Mitarbeitende. Quernutzer\*innenstatistiken dokumentieren den über das Deutschprogramm hinausgehenden Besuch von Kursen und Informationsveranstaltungen. Der Wert der Quernutzung des Programms soll kontinuierlich gesteigert werden. Auf Informationenveranstaltungen wie „Deutschkurs und dann?“ oder „kurz & gut“ wird die Programmvielfalt des Programmbereichs und der Institution umfassend vorgestellt (🡪 A 3.3.2.a).

Im Programmbereich „Jugend und Ausbildung“ wird die Verbleibstatistik der Absolvent\*innen der Schulabschlusslehrgänge über die Prozessbegleitung gewährleistet. Hierzu wird eine Bildungsbiographie geführt.

### Befragung der Teilnehmenden

Neben der auftragserfüllenden Befragung der Teilnehmenden mit Hilfe der von den Auftraggeber\*innen bereitgestellten Formulare sowie der kursbezogenen Evaluation, setzt die Volkshochschule zur Qualitätssicherung weitere Fragebögen ein (🡪 A 3.3.3).

Fast alle Teilnehmenden (89 %) beurteilen die Kursleitung als fachlich kompetent und geben an, dass die Dozierenden die Inhalte der Veranstaltungen verständlich vermitteln (86 %) und die Veranstaltungen gut vorbereiten (86 %). 80% der Teilnehmenden stimmen zu, dass die Dozierenden den Lernprozess durch Praxisbeispiele unterstützt haben. 1,6 % der Teilnehmenden stimmen dem nicht zu. 84 % der Teilnehmenden sehen eine aktive Beteiligung an den Veranstaltungen als häufig möglich an. Der Mittelwert der Skala „Dozierende“ liegt bei 1,55 und hat sich im Vergleich zu 2010 (1,64), 2014 (1,69) und 2017 (1,6) konstant verbessert.

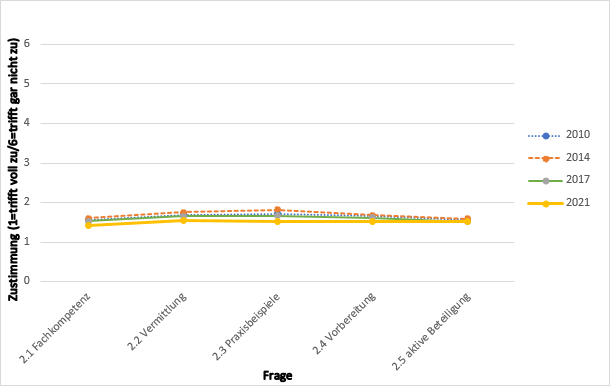


Abbildung 2: Bewertung der Kursleitungen durch die Teilnehmenden (2010 bis 2021 im Vergleich)

Ausführliche Ergebnisse der MVHS-übergreifenden Befragung der Teilnehmenden sind dem Ergebnisbericht zu entnehmen. (🡪 A 3.3.3.a).

# Beschwerdemanagement

Neben der Evaluation bietet die MVHS mehrere Anlaufstellen zur Entgegennahme von Beschwerden. Die Bearbeitung erfolgt nach einem festgelegten Prozess und unter Bereitstellung standardisierter Hilfsmittel.

### Direktes Feedback

Jeder Mitarbeitende der MVHS ist eine Anlaufstelle für Feedback von Kund\*innen. Auch Dozierende können Anlaufstellen sein.In den Häusern der MVHS sind die Anmeldungen oder Infopunkte Stellen, um persönlich Feedback zu geben. Die MVHS bietet zudem zentrale Kontaktpunkte für Feedback per E-Mail, telefonisch (<https://www.mvhs.de/kontakt>) oder über den digitalen Feedbackbogen nach jeder Veranstaltung.

Mitarbeitende, die direkten Kontakt mit dem Teilnehmenden haben, nehmen das Feedback auf oder verweisen, falls die Situation ihre Kompetenz übersteigt, auf eine zuständige Person, die das Feedback bearbeiten kann. Ein Verweis auf dritte Mitarbeitende ist zu vermeiden.

Vorgehensweise zum Verhalten bei Beschwerden/Reklamationen:

* auf Beschwerden freundlich und zuvorkommend reagieren,
* Kund\*innen ausreden und den Ärger abbauen lassen,
* nicht auf persönliche Angriffe reagieren,
* notwendige Fragen zum Sachverhalt stellen,
* keine Schuldzuweisungen,
* unmittelbare Lösung anbieten (z. B. wir veranlassen noch heute ...),
* die weitere Bearbeitung der Beschwerde erläutern, hier BEB ausfüllen und

die weitere Vorgehensweise zur Beschwerdebearbeitung erklären (z. B. dass ein\*e Dozierende/Hausmeister\*in noch kontaktiert werden muss, um den Sachverhalt zu klären),

* sicherstellen, dass der\*die Kund\*in die Lösung verstanden hat.

Bei Kundenfeedback über zentrale Kontaktpunkte: Der\*die für den Kontaktpunkt zuständige Mitarbeitende leitet das Feedback an die Fachabteilung zur Bearbeitung weiter.

Die Durchführung und Bearbeitung umfasst die folgenden Schritte:

1. Der Eingang einer schriftlichen Beschwerde/Reklamation wird schriftlich bestätigt (Eingangsbestätigung).
2. Die Beschwerde wird an die zuständige Stelle weitergeleitet (z.B. Fachgebiet, Projektleitung, Anmeldung).
3. Nach spätestens einer Woche erhält der\*die Kund\*in einen Zwischenbescheid, nach zwei Wochen sollte das Problem gelöst, bzw. eine Problemlösung vorgeschlagen und dem\*der Kund\*in mitgeteilt sein.
4. Die Beschwerde wird zentral im FG/SG/SB bzw. in der GF abgelegt.

Ziel der Bearbeitung von Feedback ist es, eine für den\*die Kund\*in befriedigende Lösung zu erarbeiten. Dazu können auch finanzielle oder auch immaterielle Ausgleiche (Entschuldigung) angeboten werden. Abschließend gilt es die Zufriedenheit des\*der Kundin zu überprüfen.

### Indirektes Feedbackmanagement

Zum Vorgehen bei der Erhebung von Feedback über die Online Evaluation gibt es ein Informationsblatt über den Evaluationsprozess (🡪 A 3.4.2.a) sowie die Anleitung „Online-Evaluation“ zur technischen Umsetzung (🡪 A 3.4.2.a).

# Meldung zulassungsrelevanter Änderungen an die fachkundige Stelle

Die Leitungen der Fachgebiete, in denen die zertifizierten Maßnahmen angesiedelt sind, melden alle Änderungen an ihre Programmbereichsleitung. Diese klärt im Austausch mit dem\*der Koordinator\*in des Qualitätsmanagements, ob es sich um eine zulassungsrelevante Änderung handelt. Die\*der Koordinator\*in des Qualitätsmanagements leitet die zulassungsrelevanten Änderungen an die fachkundige Stelle weiter. Externe Beratung hinsichtlich aller zulassungsbezogenen Fragen erhält die MVHS überdies von den Referent\*innen für berufliche Bildung des bvv (Bayerischer Volkshochschulverband e.V.).