

Gründung großen Wert auf hohe Qualitätsstandards gelegt. Diese konkretisieren sich insbesondere in

- der Kontinuität und arbeitsmarktpolitischen Aktualität unseres Angebotes
- der hohen fachlichen, pädagogischen und sozialen Kompetenz unserer Mitarbeiter/-innen
- unserer guten räumlichen und technisch-medialen Ausstattung
- unseren erwachsenengerechten Lehr- und Lernmaterialien.
- der Kundenorientierung des gesamten Unternehmens.

Qualität ist für uns keine feststehende Größe. Sie ergibt sich vielmehr aus einem ständigen Optimierungsprozess, der sich nicht mit den jeweils erreichten Standards zufrieden gibt.

6. INNOVATION

Die DAA betrachtet Innovation als Herausforderung, ihre Dienstleistungen den Bedarfen der Kunden entsprechend zu entwickeln und anzupassen sowie neue Geschäftsfelder zu entwickeln.

Sie versteht ihre Rolle dabei als kompetenter Dienstleister an der Schnittstelle zum Arbeitsmarkt, der

- veränderte oder neue Anforderungsprofile erkennt,
- daraus fachlich fundierte und didaktisch reflektierte Konzepte entwickelt,
- die zur Realisierung innovativer Konzepte erforderlichen personellen, sachlichen und organisatorischen Ressourcen bündelt und gezielt einsetzt.

7. ARBEITSMARKT

Die sorgfältige Beobachtung des regionalen und überregionalen Arbeitsmarktes ist die Basis für die Entwicklung unserer Konzepte. Wir sichern diesen Bezug durch

- regelmäßige Kundenbefragung
- enge Kontakte zu Unternehmen, Fachverbänden und anwendungsnahen Forschungseinrichtungen
- die Abstimmung unseres Lehrgangsangebots mit den Auftraggebern
- eine technisch-mediale Infrastruktur, die modernen betrieblichen Standards entspricht
- eine handlungsorientierte und erwachsenengerechte marktbezogene Qualifizierung, die den Erwerb von Schlüsselqualifikationen nachhaltig fördert
- die Einbeziehung betrieblicher Erfahrungen
- eine regelmäßige Evaluation unserer Dienstleistungen.

So tragen wir mit unserem Angebot dem Bedarf der Unternehmen nach qualifizierten Arbeitskräften

Rechnung und eröffnen unseren Kunden neue oder verbesserte Perspektiven.

8. PARTNERSCHAFT

Wer arbeitsmarktorientierte und zukunftsweisende Weiterbildungsangebote konzipiert, ist auf die vertrauensvolle Zusammenarbeit mit kompetenten Partnern angewiesen. Dies gilt nicht nur für die Unternehmen, die Praktikumsplätze für unsere Teilnehmer und Teilnehmerinnen zur Verfügung stellen und viele der ausgebildeten Fachkräfte übernehmen.

Auch unsere vielfältigen Kooperationsbeziehungen – etwa im Rahmen von Modellversuchen, Forschungsvorhaben und gemeinsamen Projekten mit europäischen Partnern – haben maßgeblich dazu beigetragen, die Markstellung und Innovationskraft der DAA zu sichern und zu stärken.

9. ORGANISATION

Dezentrale Organisations- und Entscheidungsstrukturen gewährleisten ein hohes Maß an Flexibilität. So kann unser Angebot gezielt am Bedarf der regionalen Arbeitsmärkte und an den Bedürfnissen unserer Kunden ausgerichtet werden.

Die Vorteile unserer bundesweiten Marktpräsenz bleiben allerdings nicht ungenutzt. Positive Effekte ergeben sich insbesondere durch

- zentrale Service-, Steuerungs- und Beratungsfunktionen
- die Integration von Innovationen
- die Koordination der Produktentwicklung
- ein umfangreiches Angebot interner Mitarbeiterfortbildung
- die Definition und Einhaltung gemeinsamer Qualitätsstandards
- eine mittel- und langfristig ausgerichtete Investitions- und Finanzplanung.

Deutsche
Angestellten-Akademie
Alter Teichweg 19
22081 Hamburg
www.daa-bw.de



Stand 10/2006

LEITBILD DER DAA GMBH



PRÄAMBEL

Die DAA GmbH ist eine gemeinnützige GmbH. Die Gesellschaft leistet als Rechtsnachfolgerin der DAG-Bildungseinrichtungen, die 1946 durch die Deutsche Angestellten-Gewerkschaft gegründet wurden, einen wichtigen Beitrag zur beruflichen Bildung.

Aus der Erkenntnis, dass der beruflichen Bildung eine entscheidende Rolle bei der Zuteilung sozialer und beruflicher Chancen zukommt, konzipieren wir kontinuierlich attraktive Angebote und führen Bildungsveranstaltungen durch.

Unsere bundesweite Präsenz und unser breitgefächertes Angebot sind Ausweis unserer engagierten, kundenorientierten und qualitativ hochwertigen Bildungsarbeit.

Für uns wird durch berufliche Bildung eine unverzichtbare Chance entwickelt für diejenigen, die

- individuelle Handlungsspielräume erweitern wollen,
- ihren beruflichen und sozialen Aufstieg planen,
- Qualifikationsdefizite beheben möchten oder
- ihre Vermittlungsaussichten am Arbeitsmarkt verbessern wollen.

Das Leitbild ist Bestandteil des Arbeitshandbuches der DAA.

1. UNSERE ZIELE

Zwei Grundsätze prägen die Identität der DAA

- unsere besondere sozial- und bildungspolitische Verantwortung
- unser Selbstverständnis als kundenorientiertes Dienstleistungsunternehmen.

Diese ergänzen und konkretisieren sich in

- einem differenzierten und vielfältigen Lehrgangsangebot, das den unterschiedlichen Qualifizierungsinteressen der Teilnehmer und Teilnehmerinnen Rechnung trägt,
- der Entwicklung innovativer und der Anpassung bestehender Lehrgangskonzeptionen an die sich wandelnden Anforderungen der Kunden und Partner sowie des Arbeitsmarktes,
- einer flexiblen und kontinuierlich angelegten Bildungsarbeit,
- unserer bundesweiten Präsenz,
- der Verlässlichkeit und Seriosität unseres Dienstleistungsunternehmens,
- dem hohen Qualitätsstandard unserer Arbeit.

2. UNSER ANGEBOT

Wir wollen

- durch ein qualitativ überzeugendes, den Markterfordernissen entsprechendes Angebot und
- durch eine faire und vertrauensvolle Zusammenarbeit mit unseren Kunden und Kooperationspartnern unsere Marktstellung als großer überregionaler Träger erhalten und ausbauen.

Eine kostenbewusste und an den Kriterien der Wirtschaftlichkeit orientierte Lehrgangsplanung, -organisation und -durchführung bildet dafür die notwendige Voraussetzung.

Unseren traditionellen sowie innovativen arbeitsmarkt-orientierten Tätigkeitsfeldern messen wir auch in Zukunft große Bedeutung bei. Die Schwerpunkte unseres Angebots liegen hierbei in

- der kaufmännisch-betriebswirtschaftlichen Aus- und Fortbildung
- Bildungsangeboten für besondere Zielgruppen des Arbeitsmarktes
- der Aus- und Weiterbildung im Gesundheitssektor und in sozialen Berufen
- dem gewerblich-technischen Bereich
- der Qualifizierung für Firmen und sonstige Kundengruppen.

Bei der Fortbildung von Arbeitsuchenden steht die Vermittlung in Arbeit durch vielfältige Dienstleistungen im Mittelpunkt unseres Angebotes.

Marktnähe bedeutet für uns besonders regionale Differenzierung und Flexibilität in den Schwerpunkten unserer Arbeit. Dazu gehört, dass wir unsere Angebote bedarfsorientiert kontinuierlich ausbauen und dabei insbesondere durch ein attraktives Preis-Leistungsverhältnis überzeugen wollen.

3. UNSERE KUNDEN

Unser Ansehen und Vertrauen in der Öffentlichkeit werden maßgeblich durch partnerschaftliche Kundenbeziehungen, glaubwürdige Kommunikation und effiziente Mittelverwendung geprägt. Die Zufriedenheit der Kunden mit unseren Dienstleistungen ist entscheidend für die Wettbewerbsfähigkeit der DAA. Kunden und Partner sind für uns

- die Teilnehmer und Teilnehmerinnen mit ihrem berechtigten Anspruch auf eine sorgfältige Beratung, Unterstützung und qualifizierte Durchführung der Lehrgänge,

- die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der Auftraggeber, die neben der Lehrgangsqualität besonderen Wert auf die Arbeitsmarktorientierung unseres Lehrgangsangebotes und die Vermittelbarkeit der Teilnehmer und Teilnehmerinnen legen,
- die Unternehmen der Region, die mögliche Auftraggeber von betrieblichen Bildungsmaßnahmen sind und für unsere Teilnehmer und Teilnehmerinnen sowohl Arbeitsplätze als auch Praktikumsplätze anbieten,
- Mitarbeiter von Behörden, staatlichen und transnationalen Institutionen, die Projekte und Teilnehmer finanzieren,
- Partner, mit denen wir vor allem in der Bildungsarbeit kooperieren.

4. UNSERE MITARBEITER UND MITARBEITERINNEN

Berufliche Bildung ist eine personalintensive Dienstleistung. Unsere Kunden erwarten zu Recht hohe Qualität im Hinblick auf

- Beratung und Unterstützung
- Lehrgangskonzeption und -organisation
- fachliche und pädagogische Kompetenz
- Kundenorientierung und Vermittlung.

Dies erfordert von allen Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen ein großes Maß an Engagement und Identifikation mit den Zielen unseres Unternehmens. Jeder Mitarbeiter und jede Mitarbeiterin beeinflusst durch das eigene Verhalten das Ausmaß der Kundenzufriedenheit und trägt daher Mitverantwortung für den Erfolg unserer Arbeit.

Wir sind uns bewusst, dass dies nur von Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen zu leisten ist, die über Freiräume für Kreativität und Eigeninitiative verfügen. Unsere Grundsätze für Führung und Zusammenarbeit basieren daher auf

- Kooperation und Teamarbeit
- Delegation von Verantwortung
- offener Kommunikation und Information
- Förderung und Entwicklung.

Diese Punkte gelten auch für unsere Honorarkräfte.

5. QUALITÄT

Mit Hilfe eines systematischen und kontinuierlichen Qualitätsmanagements werden wir den gestiegenen Kundenerwartungen gerecht. Wir stellen uns in regelmäßigen Abständen einer Überprüfung durch unabhängige externe Stellen.

Angesichts ihrer besonderen sozial- und bildungspolitischen Verantwortung hat die DAA bereits seit ihrer