

CHANCE 24

Herzlich Willkommen!

24 Teilnehmerinnen
24 Monate Qualifizierung

4 Berufsfelder:

Gastronomie Küche
Gastronomie Service
Hotel Service
Einzelhandel

Die Projektpartner:



alsterarbeit



Die Unterstützer und Kooperationspartner:

Europäischer Sozialfonds

Bundesagentur für Arbeit
Agentur für Arbeit Hamburg

Freie und Hansestadt Hamburg
Behörde für Wirtschaft und Arbeit
Behörde für Soziales und Familie

Berufsschule Uferstrasse

Handelskammer Hamburg

Betriebe des
ersten Arbeitsmarktes

Qualifizierung in der Küche eines Hotels



Jeden Morgen 100 Eier zu Rührei schlagen...



2 jährige duale Qualifizierung:

Theorie

1 Tag Berufsschule pro Woche

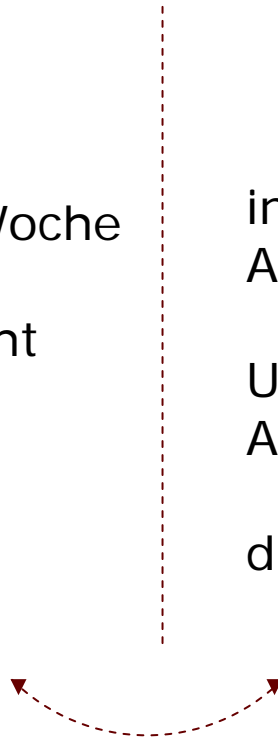
24 Wochen Blockunterricht

Praxis

in Betrieben des ersten
Arbeitsmarktes

Unterstützung durch festen
Ansprechpartner vor Ort und

durch unsere Arbeitsbegleitung



Die Ziele von **CHANCE 24**

Entwicklung, Erprobung und Konstituierung eines neuartigen Qualifizierungsganges in Werkstätten

Die ProjektteilnehmerInnen in Arbeit bringen:

- Übernahme in einen Betrieb des ersten Arbeitsmarktes
- Berufsausbildung
- Ausgelagerter Werkstattarbeitsplatz

Die Besonderheiten von **CHANCE 24**

- Zertifizierung durch die Industrie- und Handelskammer nach §69 Berufsbildungsgesetz – als erstes Projekt in Hamburg (selbst entwickelte Qualifizierungsbausteine nach BAVBVO) und als erste WfbM deutschlandweit
- MitarbeiterInnen aus dem Arbeitsbereich einer Werkstatt erhalten die Chance, sich weiter zu qualifizieren
- das Ausbildungsprofil ist auf die Interessen und Fähigkeiten des Einzelnen zugeschnitten

Die Besonderheiten von **CHANCE** ²⁴

- Hoher Anteil an theoretischer Qualifizierung
- Qualifizierungsbetriebe des ersten Arbeitsmarktes
- Gemeinschaftsprojekt der 4 Hamburger Werkstätten

Unsere TeilnehmerInnen sind

- ... Menschen mit einer geistigen, psychischen oder Lern-Beeinträchtigung
- ... mit Anspruch auf einen Platz in einer Werkstatt für behinderte Menschen
- ... auf der Suche nach einer Perspektive außerhalb einer WfbM
- ... sehr motiviert, viel zu lernen

- ... zu 45 % weiblich
- ... im Durchschnitt **24** Jahre alt
- ... kommen zu 40% aus dem Berufsbildungsbereich und
- ... zu 60% aus dem Arbeitsbereich einer Werkstatt.

Unsere Kooperationspartner: die qualifizierenden Betriebe

Küche Gastronomie

- Hotel Hafen Hamburg
- Euler Hermes
- Kinderhaus Heinrichstraße
- Seniorenresidenz Maak
- Pflegen & Wohnen
- Kindertagesheim Boberstrasse
- Biosupermarkt Bahrenfeld
- Kinderkrankenhaus Altona

Service Hotel

- Suitehotel Hamburg City
- Intercity-Hotel Hauptbahnhof
- Hotel Quellental
- Hotel Krohn
- Hotel Tomfort
- Tagungshotel Telekom

Service Gastronomie

- Otto Betriebsrestaurant
- Karstadt Bramfeld Restaurant
- Food & Event Catering in der Kantine der Berufsgenossenschaft
- Gesundheits- und Wohlfahrtspflege
- Food & Event Catering im Caritas Seniorenzentrum Farmsen
- Intercity Hotel, Altona
- Hotel zur Windmühle, Stapelfeld

Einzelhandel

- Edeka Aktivmarkt Ludwig
- Sparmarkt Gillert Marienthal
- Lidl Markt Hübbesweg
- Sparmarkt Nesimi Eppendorf
- Famila Steilshoop
- Real Farmsen
- Eurospar Bornheide
- Von der Ahl & Lunk Christuskirche

Die qualifizierenden Betriebe

- ... sind Kooperationspartner des Projektes und damit in die Öffentlichkeitsarbeit des Projektes eingebunden (Imagegewinn)
- ... fördern durch die Praxisausbildung die Integration von Menschen mit Behinderung in den ersten Arbeitsmarkt
- ... gewinnen einen motivierten MitarbeiterIn
- ... gewinnen einen MitarbeiterIn, der zur Verbesserung des Betriebsklimas beiträgt
- ... werden während der Qualifizierung nicht mit Kosten belastet

Qualifizierung im Hotel





Zertifizierung/Bewertung

Prozeßbegleitende Bewertung:

- Berichtsheft
- Bildungspass
- Zeugnis der Berufsschule
- Zeugnis des Betriebes

Jeder Baustein wird einzeln zertifiziert:
Formular nach BAVBVO „teilgenommen“ oder „bestanden“

Bewertung von Arbeitsverhalten **und** Fachkönnen

Qualitätssicherung

Wöchentliche Feedback-Runden der TeilnehmerInnen

Tests zur Lernkontrolle am Ende jedes Blockunterrichtes

Befragung der TeilnehmerInnen durch Fachbereich Erziehungswissenschaften Uni Hamburg zur Kontrolle der TN (Kunden!)-Zufriedenheit und Modifizierung des Konzeptes
nach 6 Monaten, nach 16 Monaten, nach 24 Monaten

Befragung der qualifizierenden Betriebe (Zufriedenheit, Anforderungen an MitarbeiterInnen, Perspektiven) durch Projektleitung

Einbindung der TN in die individuelle Entwicklungsplanung der WfbM

Regelmäßiger Austausch mit Berufsschule, ArbeitsbegleiterInnen, Lehrkräfte

Qualifizierung im Einzelhandel





erste Erkenntnisse nach 12 Monaten Qualifizierung

Abbruch und Betriebswechsel: gering

ein standardisiertes Auswahlverfahren wurde entwickelt

Lernfortschritte - in der Praxis deutlich, in der Theorie....

Zusammenarbeit mit den Betrieben:

- mit Aufklärung Enttäuschungen vorbeugen
- Konfliktfelder: Arbeitsbegleitung, Kollegen, Qualifizierungsanforderungen

Rolle der Arbeitsbegleitung

Abgrenzung der Qualifizierungsbausteine – praktisch kaum möglich

Motivationskurven

Qualifizierung im Service-Gastronomie





CHANCE 24

Elbe-Werkstätten GmbH

Friesenweg 5

22763 Hamburg

Qualifizierungsbausteine Berufsausbildungsvorbereitung VerkäuferIn

Zugrundeliegender Ausbildungsberuf: Verkäufer/ Verkäuferin gemäß

Verordnung über die Berufsausbildung in dem Ausbildungsberuf vom 16. Juli 2004

Leistungsfeststellung für alle Qualifizierungsbausteine: kontinuierliche
Tätigkeitsbewertung

Qualifizierungsbaustein

Die Übereinstimmung dieses Qualifizierungsbildes mit den Vorgaben des § 3 der Berufsausbildungsvorbereitungs-Bescheinigungsverordnung wird durch die Handelskammer Hamburg hk 24 bestätigt.

Hamburg, 13.03.2005

Katja Freitag

Geschäftsbereich Berufsbildung

Qualifizierungsbaustein 2: Unfallursachen und arbeitsbedingte Erkrankungen und deren Vermeidung

Qualifizierungsziel: Der Teilnehmer kennt mögliche Unfallursachen und arbeitsbedingte Erkrankungen und deren Vermeidung.

Dauer der Vermittlung: 330 Stunden

| Zu vermittelnde Tätigkeiten | Zuordnung zu den Fertigkeiten und Kenntnissen des Ausbildungsrahmenplanes |
|--|--|
| <p>Unfallgefahren erkennen und vermeiden Brandgefahr erkennen und vermeiden Richtig Heben und Tragen Hautschutz Ergonomische Sitzarbeitsplätze kennen lernen und daraus Verhaltensregeln ableiten</p> <ul style="list-style-type: none">- richtiges Sitzen- Greifraum <p>Training „Verhalten bei Unfall und Feuer“ Training „Erste Hilfe“ Gebots- und Verbotshinweise kennen lernen Telefontraining „Notruf melden“</p> | <p>2. Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit (§ 8 Abs. 1, Nr. 1.5)</p> <ul style="list-style-type: none">a) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zur Vermeidung ergreifen.b) berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwendenc) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleitend) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden: Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen <p>Service an der Kasse (§ 8 Abs.2, Nr. 3.1)</p> <ul style="list-style-type: none">c) Kassenbereich unter ergonomischen Gesichtspunkten erläutern, das eigenen Verhalten danach ausrichten |

Qualifizierungsbaustein 6: Grundlagen von Beratung und Verkauf (Teil II)**Qualifizierungsziel:** Der Teilnehmer lernt Beratungs- und Verkaufsgespräche führen**Dauer der Vermittlung:** 420 Stunden

| Zu vermittelnde Tätigkeiten | Zuordnung zu den Fertigkeiten und Kenntnissen des Ausbildungsrahmenplanes |
|--|---|
| <p>Schwierige Beratungs- und Verkaufsgespräche trainieren</p> <ul style="list-style-type: none">- Emotionale Gespräche vermeiden- Konflikte vermeiden können- Lösungsansätze in Konfliktsituationen formulieren- Anwenden von Warenkenntnissen <p>Erkennen unterschiedlicher Kundentypen</p> <p>Stressbewältigung</p> | <p>Beratungs- und Verkaufsgespräche (§ 8 Abs. 2, Nr. 2.1)</p> <ul style="list-style-type: none">a) Struktur zweier Warengruppen eines Warenbereichs im Ausbildungsbetrieb nach Breite und Tiefe darstellenb) Kunden über qualitäts- und preisbestimmende Merkmale sowie Ver- und Anwendungsmöglichkeiten von Waren eines Warenbereichs informierenc) Unterschiede von Herstellermarken und Handelsmarken im Verkaufsgespräch herausstellend) Kunden über rechtliche und betriebliche Rücknahmeregelungen sowie über umweltgerechte Entsorgungsmöglichkeiten von Waren informierene) Trends und innovative Ansätze beobachten und als Verkaufsargument nutzenf) im Kundengespräch warenspezifisch Mengen und Preise ermittelnh) Kundentypen und Verhaltensmuster unterscheiden, im Verkaufsgespräch individuell nutzenj) Kaufmotive und Wünsche von Kunden durch Beobachten, aktives Zuhören und Fragen ermitteln und nutzen. <p>Verhalten in schwierigen Gesprächssituationen (§ 8 Abs. 2, Nr. 2.3)</p> <ul style="list-style-type: none">a) im Umgang mit Kunden Einfühlungsvermögen zeigenb) mit emotional geprägten Situationen im Verkauf umgehenc) Stresssituationen im Verkauf bewältigen <ul style="list-style-type: none">d) Konfliktursachen feststellen, Konfliktlösungen im Beratungsgespräch entwickelne) Strategien im Umgang mit schwierigen Kunden anwenden |

- Mehr Informationen erhalten Sie unter www.chance-24.de
- Die von uns entwickelten Qualifizierungsbausteine können eingesehen werden unter den websites von aktionbildung, good practice BIBB, Rehadat