

## BQM-Fachtagung „Vielfalt in Ausbildung und Arbeit“ Ergebnisse liegen gebündelt vor

„Vielfalt in Ausbildung und Arbeit“ hieß es am 26. April 2007, als rund 270 Teilnehmerinnen und Teilnehmer auf der jährlich stattfindenden BQM-Fachtagung im Haus der Wirtschaft zusammenkamen. Die ganztägige Veranstaltung hatte zum Ziel, sich mit verschiedenen Aspekten von Vielfalt auseinanderzusetzen sowie mit guten Praxisbeispielen aus dem In- und Ausland zukunftssträchtige Wege der beruflichen Integration von



Erster Bürgermeister Ole von Beust

satz in der Ausbildung von Jugendlichen mit Migrationshintergrund aus.

Neben der Preisverleihung standen am Vormittag die Impulsreferate und Redebeiträge der Bildungssenatorin Alexandra Dinges-Dierig, des UVNord-Hauptgeschäftsführers Dr. Claus Kemmet, des BIBB-Präsidenten Manfred Kremer, des Vorstandsmitglieds der Deutschen Bahn AG Margret Suckale sowie der Professorin Nora Räthzel von der University of Umea in Schweden im Vordergrund. Vier Workshops am Nachmittag boten die Möglichkeit, mit Erfolgsbeispielen Vielfalt als Unternehmensleitbild zu beleuchten, Lösungsvorschläge für neue

Wege des Azubi-Recruitments zu entwickeln, mit Mitgliedern der Senatsverwaltungen und Personalämter aus Wien, Berlin, München, Köln und Hamburg die interkulturelle Öffnung des öffentlichen Dienstes zu erörtern und sich über die Bedeutung einer interkulturellen Elternarbeit auszutauschen.



Fachtagung im Haus der Wirtschaft bei strahlendem Sonnenschein

Jugendlichen mit Migrationshintergrund für die Stadt Hamburg sichtbar zu machen.

Ein Highlight der Fachtagung war die Verleihung des Förderpreises „Vielfalt in Ausbildung 2007“, der vom Unternehmensverband Nord und der BQM zum dritten Mal ausgelobt wurde. Hamburgs Erster Bürgermeister Ole von Beust zeichnete nach einer engagierten Rede das Restaurant Breitengrad, die Lindenbazar Handels GmbH sowie die SAGA GWG für ihren besonderen Ein-



Experten in der Podiumsdiskussion (v. l. n. r.): Manfred Kremer, Senatorin Alexandra Dinges-Dierig, Dr. Claus Kemmet, Margret Suckale, Prof. Dr. Nora Räthzel

• Die richtungsweisenden Ergebnisse und Reden der Referentinnen und Referenten liegen ab sofort unter

[www.bqm-hamburg.de/pdf/BQM\\_Fachtagungsdokumentation\\_2007.pdf](http://www.bqm-hamburg.de/pdf/BQM_Fachtagungsdokumentation_2007.pdf)

gebündelt vor.

Weitere Informationen unter

[www.bqm-hamburg.de](http://www.bqm-hamburg.de).

### • • • INHALT

<b>AKTIONSPLAN</b>	
Über 1.000 zusätzliche Perspektiven für Jugendliche mit Migrationshintergrund	S. 2
<b>AKTUELLES</b>	
Zweiter „Hamburger Ausbildungskonsens“ unterzeichnet	S. 2
Buchtipp: „Zweiheimisch – Bikulturell leben in Deutschland“	S. 3
Wann bilden IT- und Medienunternehmen aus?	S. 6
<b>AUS DER PRAXIS</b>	
Azubi im Blickpunkt: Deutsche Telekom ermöglicht Aufenthalt in Kanada	S. 3
<b>SERVICE</b>	
Azubi-Auswahl für den Einzelhandel	S. 4
Tagesseminar für Unternehmen	S. 5



## Ziel nach einem Jahr erreicht Über 1.000 zusätzliche Perspektiven für Jugendliche mit Migrationshintergrund

Die Erwartungen wurden mehr als übertroffen. Das ursprüngliche Ziel des am 5. April 2006 auf Initiative des Ersten Bürgermeisters Ole von Beust vereinbarten Aktionsplans zur Integration junger Migrantinnen und Migranten in Arbeit und Ausbildung, innerhalb von zwei Jahren 1.000 zusätzliche Perspektiven für die Zielgruppe zu schaffen, wurde bereits nach gut einem Jahr erreicht: Etwa 550 betriebliche Ausbildungs- und Arbeitsplätze wurden durch die Akteure des Aktionsplans mit Jugendlichen mit Migrationshintergrund besetzt. 460 junge Migrantinnen und Migranten haben zusätzlich in geförderten Programmen einen außerbetrieblichen Ausbildungsplatz gefunden. Seitens der BQM wurden allein 68 Unternehmen angesprochen und beraten. Diese Zwischenbilanz wurde am 31. Mai 2007 im Gästehaus des Senats gezogen.

Neben Vertreter/-innen des Hamburger Senats saßen Vertreter/-innen der Handelskammer Hamburg, der Handwerkskammer Hamburg, dem Unternehmensverband Nord, der Agentur für Arbeit, von team.arbeit.hamburg, dem Deutschen Gewerkschaftsbund Hamburg sowie von zehn großen Hamburger Unternehmen zusammen am Tisch, darunter die Deutsche Bank AG, die Hamburger Sparkasse AG, die Norddeutsche Affinerie AG, die HCI Hanseatische Capital AG sowie die Iwan Bundnikowsky GmbH & Co. KG.

Im Beisammensein aller Akteure verkündete Bürgermeister von Beust das neue Ziel: Im nächsten Jahr sollen weitere 1.000 Perspektiven für Jugendliche mit Migrationshintergrund geschaffen werden, auch für leistungsschwächere junge Migrantinnen und Migranten. Daneben sollen fort-

laufend auch die stärkere Einbeziehung von Eltern in die Berufsorientierung ihrer



Das Hamburger Rathaus mit Hamburg-Fahne

Kinder, der Ausbau von Partnerschaften zwischen Unternehmen und Schulen sowie die Entwicklung von interkulturellen Einstellungsverfahren besonders fokussiert werden. Entsprechende Aktivitäten in dieser Richtung laufen bereits erfolgreich und werden im Rahmen des Aktionsplans weiter ausgebaut.

## Zweiter „Hamburger Ausbildungskonsens“ unterzeichnet Jugendliche erhalten bis 2010 mehr Unterstützung in der Berufsorientierung

Ausbildungswillige und ausbildungsfähige Hamburger Jugendliche sollen eine realistische berufliche Qualifizierungsperspektive erhalten. Dies wurde am 28. Juni 2007 im zweiten „Hamburger Ausbildungskonsens“ vereinbart. Unterzeichner sind der Senat der Freien und Hansestadt Hamburg, die Vereinigung der Unternehmensverbände in Hamburg und Schleswig-Holstein e. V., die Handelskammer Hamburg sowie die Handwerkskammer



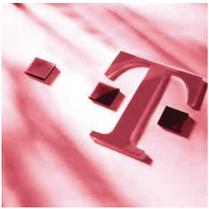
Hamburg. Damit wird die erfolgreiche Arbeit des 2004 erstmals beschlossenen Ausbildungskonsenses bis 2010 fortgesetzt.

Zur Steigerung der Ausbildungsbeteiligung der Hamburger Jugend werden die Angebote in der Berufsorientierung, Berufsvorbereitung und Berufsausbildung ausgeweitet. Hamburger Schülerinnen und Schülern soll weiterhin ermöglicht werden, durch Praxislernetage und Betriebspraktika per-

sönliche Kontakte zu möglichen Ausbildungsbetrieben zu knüpfen. Unterstützend werden seitens der Wirtschaft gezielt berufsorientierende Projekte zwischen Schulen und Unternehmen gefördert.

Im „Hamburger Ausbildungskonsens“ stehen neben Jugendlichen mit Migrationshintergrund auch so genannte Altbewerber, die Verbesserung der Ausbildungsreife junger Menschen und das Jahr 2010 mit seinem Abiturdoppeljahrgang im Vordergrund.

## Azubi im Blickpunkt: Deutsche Telekom ermöglicht Aufenthalt in Kanada



Prida Gunasekaram hat ihre Wurzeln in Sri Lanka. Die 21-jährige ist als eines von drei Geschwistern in Hamburg geboren.

Während ihrer Kindheit ist sie einmal wöchentlich auf die Tamilschule – die Tamilalayam – in Altona gegangen. Dort hat sie elf Jahre lang ihre Muttersprache perfekt gelernt und viel über die tamilische Geschichte und ihr Land erfahren. Seit über einem Jahr unterrichtet sie selbst an der Tamilalayam – jeden Samstag neben ihrer Ausbildung.

Mit einer guten Abiturnote in der Tasche und viel Engagement, Kinder und Jugendliche in der eigenen Muttersprache zu unterrichten, fiel ihr die Suche nach einem Ausbildungsplatz leicht. Sie bewarb sich bei der Deutschen Telekom und überzeugte nach einem erfolgreich bestandenen Eignungstest auch im persönlichen Gespräch sofort. Gemeinsam mit 130 Auszubildenden begann Prida Gunasekaram im letzten Jahr ihre Ausbildung als

Kauffrau für Bürokommunikation. Heute ist sie im 2. Ausbildungsjahr und wie wenige andere bekam sie aufgrund ihrer Leistungen die ganz besondere Chance, ihr erlerntes Wissen im Ausland einzusetzen.

Die Telekom schreibt jedes Jahr für ihre deutschlandweit rund 4.000 Auszubildenden 100 Auslandspraktika im englischsprachigen Raum aus. Was die Auszubildenden mitbringen müssen, sind ein sehr gutes englisches Hör- und Leseverständnis, eine persönliche Eignung und ein herausragendes Gutachten von der eigenen Ausbilderin bzw. dem eigenen Ausbilder. Die besten Azubis werden in Köln ausgewählt.

2007 war die weltoffene junge Frau eine der Glücklichen in Hamburg, die ins Ausland reisen durften – ob Flug oder Unterkunft, alles wurde von der Telekom vorbereitet und organisiert. Von Ende Mai bis Anfang Juli ging es schließlich für sechs Wochen nach Kanada. In Edmonton, einer Stadt im Westen, absolvierte sie an der Concordia University of Alberta ein

Praktikum im Bereich „Advancement“ und hatte vom ersten Tag an alle Hände voll zu tun. Sie telefonierte viel mit ehemaligen Studenten der Universität und bereitete Karteien neu auf. „Die Leute dort waren ganz nett und haben mit uns extra etwas langsamer gesprochen. Am Anfang konnte ich am Telefon das eine oder andere Wort nicht so gut verstehen, aber das hat sich ganz schnell gelegt.“ Nach sechs aufregenden Wochen voller Ereignisse ist Prida Gunasekaram wieder glücklich, zu Hause in Hamburg bei ihrer Familie zu sein – denn trotz dieser einmaligen Erfahrung, ein bisschen Heimweh hatte sie schon.



Prida Gunasekaram

• **Noch sechs freie Ausbildungsplätze für Kaufleute im Dialogmarketing bei der Telekom frei! Bewerben Sie sich jetzt online unter [www.telekom.de](http://www.telekom.de) oder schicken Sie Ihre schriftliche Bewerbung an: Deutsche Telekom AG, Petra Melerski, Walddorfer Str. 103, 22041 Hamburg.**

### BUCHTIPP

#### „Zweiheimisch – Bikulturell leben in Deutschland“

Vito Avantarios, Ferdos Forudastans, Mely Kiyak – Drei Journalisten haben in „Zweiheimisch – Bikulturell leben in Deutschland“ zwölf beeindruckende und spannende Porträts junger Menschen mit unterschiedlichem Migrationshintergrund zusammengeschrieben, von denen jeder eine eigene Geschichte hat. Sie gehören einer Generation an, die von der Mehrheitsgesellschaft häufig als zwischen den

Kulturen zerrissen bezeichnet wird. Die Porträts zeigen aber junge Menschen, die als gestärkte und weltoffene Persönlichkeiten aus der bikulturellen Prägung hervorgegangen sind. „Zweiheimisch“ wurde von Cornelia Spohn, Bundesgeschäftsführerin des Verbandes binationaler Familien und Partnerschaften, iaf e.V., herausgegeben und ist 2006 bei der Edition Körber-Stiftung erschienen.



200 Seiten, 36 s/w-Abb. mit einem Essay von Tarek Badawia  
Softcover | 13 x 20 cm  
• ISBN: 978-3-89684-063-9  
Euro 14,- (D)

# Azubi-Auswahl für den Einzelhandel

## Neues Einstellungsverfahren testet auch interkulturelle Kompetenzen

„Azubi-Auswahl mit Zukunft II“ heißt das neue, innovative Einstellungsverfahren für den Einzelhandel, das von der BQM gemeinsam mit Hamburger Einzelhandelsunternehmen entwickelt und erprobt wurde. Die praxisorientierten Tests ermöglichen eine passgenaue Auswahl von geeigneten Bewerbern für den Einzelhandel und berücksichtigen dabei gleichzeitig interkulturelle Kompetenzen.

### Was testen die Module?

Die vier Module testen:

- Deutschkenntnisse (schriftliche und mündliche Ausdrucksfähigkeit),
- mathematische Grundkenntnisse,
- Teamfähigkeit,
- Fähigkeit, Zusammenhänge im Einzelhandel zu erkennen,
- Fähigkeit, Kommunikationsstörungen zu erkennen und Lösungen zu benennen,
- Motivation, die Ausbildung zu beginnen.

### Was ist das Besondere an

#### „Azubi-Auswahl mit Zukunft II“?

Moderne Einzelhandelsunternehmen haben längst erkannt, dass die Kundenstruktur vielfältiger geworden ist. Mitarbeiter/-innen müssen heute, je nachdem in welchem Umfeld die Filiale sich befindet, sehr unterschiedliche Kundensegmente ansprechen können. Um aber Kunden aus unterschiedlichen Ländern kompetent beraten zu können, benötigen Unternehmen zunehmend Personal mit interkulturellen Kompetenzen.

Trotz dieser Entwicklung haben Jugendliche mit Migrationshintergrund auch bei gleicher Qualifikation deutlich schlechtere Chancen, eine Ausbildung zu finden, als Jugendliche ohne Migrationshintergrund. Ein Grund dafür ist, dass marktgängige Einstellungsverfahren vielfach nicht die interkulturellen Kompetenzen der Bewerber berücksichtigen, auch wenn sie

für den Einzelhandel von großem Vorteil sind. „Azubi-Auswahl mit Zukunft II“ setzt an diesem Punkt an. Es berücksichtigt bewusst kulturelle Unterschiede und erfasst neben den zentralen Anforderungen



gen für die Ausbildung auch interkulturelle Kompetenzen der Bewerber/-innen.

### Ein Beispiel:

Eine erfolgreiche Kommunikation entscheidet im Verkaufsgespräch, ob sich Kunden kompetent beraten fühlen, mit dem Kauf zufrieden sind und gerne wiederkommen. Während eines Gesprächs zwischen Kunde und Verkäufer übermitteln beide Seiten neben den Sachinhalten durch Mimik, Gestik, Tonfall und Stimmlage weitere Botschaften, die je nach



- In enger Zusammenarbeit mit Dr. Andreas Hieronymus, Dr. Jörg Hutter, der Budnikowsky GmbH & Co. KG, Gebrüder Heinemann, der Max Bahr Holzhandlung GmbH & Co. KG und der Lindenbazar Handels GmbH hat die BQM ein neues interkulturelles Einstellungsverfahren für den Einzelhandel auf den Markt gebracht. Wie das Vorgängerprodukt der BQM für gewerblich-technische Berufe testet auch das neue Auswahlverfahren für den Einzelhandel interkulturelle Kompetenzen.

Kultur etwas anderes bedeuten können. Während es in den westlichen Ländern zum Beispiel selbstverständlich ist und als Zeichen der Ehrlichkeit verstanden wird, dem Gegenüber ins Gesicht zu blicken, gilt der direkte Augenkontakt in den asiatischen Kulturen als respektlos und unhöflich.

Auch beim Lächeln und Lachen lassen sich prägnante Unterschiede feststellen. Demnach existieren in Japan allein für Geschäftsleute sechs verschiedene Arten von Lächeln, die von Zuneigung und Zustimmung über Entschuldigung bis hin zur Ablehnung oder Verweigerung reichen.

Auch das Schütteln des Kopfes bedeutet nicht überall Ablehnung. In Indien zum Beispiel bedeutet das seitliche Bewegen des Kopfes Zustimmung.

Sensibel sein für kulturelle Unterschiede im Verkaufsgespräch bedeutet daher, verschiedene Kommunikationsarten auch vor dem Hintergrund kultureller Ver-

schiedenheit zu reflektieren.

In dem neuen Einstellungsverfahren haben die Bewerber/-innen in Modul 2 „Kommunikation im Verkaufsgespräch“ zum Beispiel die Aufgabe, sich aus ihrem Privatleben als Kunde an verschiedene Kommunikationsstörungen zu erinnern, diese möglichst detailliert zu schildern und mögliche Lösungen zu benennen. Die Ausbildungsverantwortlichen bekommen dadurch einen Eindruck davon, inwieweit Bewerber/-innen auf fremde Menschen zugehen können und mit unterschiedlichen Ausdrucksformen vertraut sind.

„Azubi-Auswahl mit Zukunft II“ ist für alle Einzelhandelsunternehmen geeignet, die Testverfahren für die Bewerberauswahl einsetzen möchten. Die enthaltenen vier Module können je nach Bedarf auch einzeln eingesetzt werden. Beigefügte Beobachtungsbögen ermöglichen eine einfache Auswertung.

- **Interessierte Unternehmen erhalten von der BQM kostenfrei ein Kennwort, um das Einstellungsverfahren passwortgeschützt von der BQM-Homepage herunterzuladen. Kontakt: Monika Ehmke, ehmke@kwb.de, T 040 / 63 78 55 - 33.**

### Cartoon



## Tagesseminar für Unternehmen: Interkulturelles Einstellungsverfahren für den Einzelhandel

Unternehmen stehen immer wieder vor der schwierigen Aufgabe, passende Bewerber/-innen für ihre freien Ausbildungsplätze zu finden. Das neue, innovative interkulturelle Einstellungsverfahren für den Einzelhandel wurde von der BQM gemeinsam mit Dr. Andre-



as Hieronymus, Dr. Jörg Hutter sowie Hamburger Einzelhandelsunternehmen wie Budnikowsky, Gebrüder Heinemann, Max Bahr und Lindenbazar entwickelt. Die praxisorientierten Tests ermöglichen eine passgenaue Auswahl von geeigneten Bewerbern für den Einzelhandel und berücksichtigen dabei gleichzeitig inter-

kulturelle Kompetenzen. Das Verfahren

ist für alle Bewerber/-innen gleichermaßen anwendbar.

Dieses Tagesseminar führt Ausbildungsverantwortliche in das neue Verfahren ein und befähigt sie, die Module selbstständig zur treffsicheren Auszubildenden-Auswahl in ihrem Unternehmen einzusetzen.

- **Termin:**

Donnerstag, 20. September 2007

- **Dauer:**

9.30 Uhr bis 16.30 Uhr

- **Ort:**

KWB e.V. · Haus der Wirtschaft · Kapstadtring 10 · 22297 Hamburg

- **Referent:**

Dr. Andreas Hieronymus

- **Kosten:**

Das Seminar ist kostenfrei.

**Anmeldung: Monika Ehmke, ehmke@kwb.de, T 040 / 63 78 55 - 33.**



## Wann bilden IT- und Medien-Unternehmen aus? Pilotstudie liefert Ergebnisse

Der Boom hält an. Die IT- und Medienbranche beschäftigt in Hamburg rund 130.000 Mitarbeiter/-innen in 17.000 Unternehmen und bildet somit einen wesentlichen Beschäftigungs- und Wachstumssektor in der Hansestadt. Viele der

„Hanseaten bilden aus“ in enger Zusammenarbeit mit dem Projektpartner SDA Service Digitale Arbeit die Pilotstudie „Erhebung und Analyse von dualen Ausbildungspotenzialen in der IT- und Medienbranche“ durchgeführt. Durch

standardisierte Betriebsbefragungen wurden berufsbezogene Qualifikations- und Informationsbedarfe sowie ausbildungsfördernde Merkmale erhoben. Rund 100 und mittelständischen Hamburger Unternehmen in der Medien- und IT-Branche leider zurzeit noch eine eher untergeordnete Rolle spielt. Ein Grund dafür ist, dass besonders die Klein- und Einzelunternehmen sich aufgrund ihrer Größe nicht in der Lage sehen auszubilden, auch nicht wenn sie die Voraussetzungen dafür eigentlich erfüllen. Weitere in der Studie dargelegten Ergebnisse lassen Handlungsansätze erkennen, wie (noch) nicht ausbildende IT- und Medienunternehmen für die Ausbildung von Hamburger Jugendlichen gewonnen werden können.



Betriebe wurden in den vergangenen Jahren neu gegründet und sind bezüglich ihrer Mitarbeiterzahlen klein. Vergleichbar mit traditionellen Branchen ist die duale Ausbildung hier deutlich weniger verbreitet. Auf der anderen Seite steigt jedoch der betriebspezifische Fachkräftebedarf weiter an.

Zur Ermittlung des ungenutzten Ausbildungsplatzpotenzials der IT- und Medienbranche hat die Ausbildungsagentur

Unternehmen wurden zu allgemeinen Betriebsangaben, zum Ausbildungspotenzial der Unternehmen, zu den Auszubildenden im Betrieb sowie zum externen Beratungsbedarf befragt. Die Studie richtete sich vorrangig an kleine Unternehmen dieser Branche. Sowohl Ausbildungsbetriebe als auch Unternehmen, die (noch) nicht ausbilden, wurden einbezogen.

Die Pilotstudie zeigt, dass das Thema „Ausbildung“ bei den befragten kleinen

• **Detaillierte Ergebnisse lesen Sie in der begleitenden Broschüre zur Pilotstudie, die in Kürze erscheint.**

Kontakt:



„Hanseaten bilden aus“,  
Julia Lübberstedt-Piesold,  
luebberstedt@kwb.de,  
T 040 / 63 78 55 - 31.

### KONTAKT/IMPRESSUM

#### Herausgeber:

KWB e.V. / BQM  
Kapstadtring 10 · D-22297 Hamburg  
T +49 (0)40 / 63 78 55 - 00  
F +49 (0)40 / 63 78 55 - 99  
info@kwb.de · www.kwb.de

#### Geschäftsführender Vorstand:

Hansjörg Lüttke  
T +49 (0)40 / 63 78 55 - 00  
luettke@kwb.de

#### Erscheinungsweise:

vierteljährlich

#### Auflage:

3.500

#### Redaktion:

Dr. Trias-A. Kolokitha, PR-Referentin BQM  
kolokitha@kwb.de

Monika Ehmke, Verwaltung BQM  
ehmke@kwb.de

Hülya Eralp, Referentin BQM  
eralp@kwb.de

Sabine Kümmerle, Referentin BQM  
kummerle@kwb.de

Carmen Wöbcke, Referentin BQM  
woebcke@kwb.de

Sara Schmidt, Studentin BQM  
sschmidt@kwb.de

T +49 (0)40 / 63 78 55 - 33  
www.bqm-hamburg.de

#### Gestaltung / Produktion:

Agentur Proobjekt  
T +49 (0)40 / 390 84 81

#### Fotos:

Manfred Witt  
Pressestelle des Senats / Koch  
Prida Gunasekaram

Cartoon aus der Sammlung „Cartoons und Karikaturen über Ausländer und Inländer“ der Ausländerbeauftragten des Landes Bremen, 2003.