



Mitarbeiterqualifikation

der Schlüssel für Ihre Wettbewerbsfähigkeit



Bildungszentrum des Hessischen Handels gGmbH
Westendstraße 70
60325 Frankfurt am Main
Beauftragte für Innovation und Technologie im Handel
Frau Julia Moastafa
Tel.: 069 / 74742-206
Fax: 069 / 74742-300
Mail: Moastafa@bzffm.de
Web: www.bzffm.de

MITARBEITERQUALIFIKATION

1. Einleitung

In einer zunehmend global ausgerichteten Wirtschaft sehen sich auch kleine und mittlere Unternehmen mit neuen Herausforderungen konfrontiert. Damit wird auch das Management von KMU zu einer ständig komplexeren Angelegenheit. Mit anderen Worten: auch die Weiterbildungsbedürfnisse der KMU sind im Steigen begriffen.

In den Geschäftsleitungen von Klein- und Mittelunternehmen wird die Weiterbildung immer stärker zum Thema. Nicht so auf den unteren Hierarchiestufen. Das «Europäische Beobachtungsnetz für KMU» (ENSR) hat im letzten Jahr rund 7.600 KMU in den EU-Staaten über ihre Weiterbildungs-Gewohnheiten befragt. Dabei zeigte sich, dass der Anteil an Weiterbildungsteilnehmern mit abnehmender Vorbildung und Hierarchiestufe sinkt: während sich 57 Prozent der Geschäftsleitungsmitglieder weiterbilden, sind es unter den Technikern und Ingenieuren nur 40 Prozent. Noch tiefer ist der Anteil bei den Hilfskräften: von ihnen kommen nur 17 Prozent in den Genuss einer Weiterbildung.

Dass das Prinzip des «Lebenslangen Lernens» in KMU nur wenig Gehör findet, begründen die Unternehmen mit personellen und finanziellen Aspekten: es sei schwierig, aus einem kleinen Team eine Person zu entbehren, und die wirtschaftliche Situation verlange oft alle verfügbaren Kräfte vor Ort. Bei vielen dürfte aber auch die geringe Sensibilisierung der Chefs in punkto Fortbildung mitspielen. Denn bei 80 Prozent der Firmen ist der Eigentümer oder Chef für die Weiterbildung der Mitarbeiter verantwortlich.

Innovation und Mitarbeiterqualifizierung bilden nach Überzeugung von Führungskräften mittelständischer Unternehmen die entscheidenden Erfolgsfaktoren für den Standort Deutschland.

2. Mitarbeiterqualifizierung als Schlüssel für Wettbewerbsfähigkeit

Den Schlüssel zu einer verbesserten Wettbewerbsfähigkeit liefern aus der Sicht der Unternehmen Innovationen. Diese können jedoch nur mit hoch motivierten Mitarbeitern erreicht werden kann. Im starken Konkurrenzkampf ist von ausschlaggebender Bedeutung, dass die Mitarbeiter fähigkeitsgerecht eingesetzt sind. Ohne Qualifikationen erhöhen sich zwangsläufig die Fehlleistungen.

Globalisierung und Internet revolutionieren unsere wirtschaftlichen Beziehungen und Verhaltensweisen. Industrielle Wertschöpfungsketten verändern sich. Neue Märkte entstehen mit weltweit agierenden Anbietern und Nachfragern. Unternehmen dringen real oder virtuell auf unsere Märkte vor und sind mit neuen Produkten, ausgesuchtem Service und guten Konditionen ernsthafte Wettbewerber. Dieser Prozess wird sich weiter beschleunigen. Die Markteintrittsbarrieren sinken.

2.1 Mitarbeiterqualifikation in klein- und mittelständischen Handelsunternehmen

Wenn der traditionelle Mittelstand den neuen Herausforderungen gewachsen sein will, muss er sich verändern und den neuen Verhältnissen anpassen. In erster Linie bedeutet dies, dass sie international, innovativ und flexibel sind.

Qualifikation ist dabei der Schlüssel zum Erfolg. Die Flexibilität des Mittelstandes ist eine Stärke der deutschen Wirtschaft. Doch Flexibilität alleine reicht nicht aus. Entscheidend ist, dass die Unternehmen Innovationen hervorbringen. Dabei spielt der Einsatz von Wissen und Humankapital eine entscheidende Rolle.

Im Zuge des sich ständig verstärkenden Wettbewerbs sollten vor allem in den erfolgskritischen Bereichen - Kundenservice, Finanzen, strategische Planung und Verkauf - die Kenntnisse der Mitarbeiter konsequent ausgebaut werden, um den Unternehmenserfolg nachhaltig zu stärken. Unternehmen, die diese Entwicklung in der Personalpolitik vernachlässigen, riskieren ihren Wettbewerbsvorteil. Es gilt der Grundsatz: Investieren in die Qualifikation der Unternehmensführung und die Mitarbeiterqualifikation ist gleich investieren in die Zukunft des Unternehmens!

Nur wenn die Geschäftsführung ausreichend qualifiziert und über neue Entwicklungen informiert ist, kann sie die richtigen strategischen Entscheidungen treffen. Dass die Weiterbildung in mittelständischen Unternehmen bisher in der Regel nicht systematisch und möglichst umfassend stattfindet, liegt nicht ausschließlich an den knappen Budgets oder fehlenden Fortbildungsbeauftragten. Vielmehr haben manche Geschäftsführer die strategische Bedeutung einer systematischen Qualifikation noch nicht in ausreichendem Maße erkannt. Auch Führungskräfte müssen sich den neuen Herausforderungen stellen. Es kommt immer weniger nur auf fachliche Kompetenz als auf Persönlichkeitswerte und Sozialkompetenz an. Es gilt, die Mitarbeiter zu coachen, sie auf Arbeiten vorzubereiten und zu begleiten, Projekte zu leiten, Strategien zu entwickeln und Außenkontakte wahrzunehmen. Die Verfügbarkeit von Wissen wird sich parallel zur Weiterentwicklung der Informationstechnologien weiter verbessern. Informationen werden immer systematischer.

3. Firmenspezifische Weiterbildung

Die heutige Informations- und Wissensgesellschaft geht einher mit der Digitalisierung von Geschäftsprozessen. Wollen Handelsunternehmen hier mithalten und im globalen Wettbewerb bestehen, müssen sie ihre Mitarbeiter entsprechend qualifizieren.

Die Auflistung unserer Themenschwerpunkte verdeutlicht die Anforderungen an Handelsunternehmen:

- Grundlagen der EDV
- Warenwirtschafts- und Kassensysteme
- IT-Sicherheit
- E-Commerce und elektronischer Geschäftsverkehr
- Internet und E - Mail
- Customer Relationship Management
- Informations- und Kommunikationstechnologien

Für kleine und mittelständische Unternehmen ist die berufliche Weiterbildung ihrer Mitarbeiter ein wichtiger Faktor, um die wirtschaftliche Position am Markt zu stärken. Die elektronische und flexible Form des Lernens spielt dabei eine effektive Rolle, auch wenn viele Firmen noch etliche Berührungsängste mit E-Learning haben.

Präsenzunterricht und Unmengen an Bücher bestimmten früher oft das Bild der Wissensvermittlung. Lernen geht jedoch auch viel einfacher und bequemer: mit maßgeschneiderten E-Learning-Kursen aus dem Internet. Die Vorteile liegen auf der Hand: E-Learning steht unabhängig von Ort, Zeit und Raum zur Verfügung. Dies ermöglicht eine kostengünstige und effiziente betriebliche Fortbildung.

**Haben wir Ihr Interesse geweckt?
Setzen Sie sich mit uns in Verbindung, wir beraten Sie gerne!**

Gefördert vom Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie aufgrund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages sowie dem Hessischen Ministerium für Wirtschaft, Verkehr und Landesentwicklung (HMWVL).



Bundesministerium
für Wirtschaft
und Technologie

HESSEN



Hessisches
Ministerium für
Wirtschaft,
Verkehr und
Landesentwicklung