


Name	QMH.doc	QM-Handbuch	 <b>ulrich kablitz</b> Karriere- und Unternehmensberatung
SD	22.08.2016		
Version	003		

# **Qualitätsmanagement-Handbuch**

*(öffentlicher Teil)*

angelehnt an die DIN EN ISO 9001:2015

## **Karriere- und Unternehmensberatung Kablitz**

**Bechtrup 28 a  
59348 Lüdinghausen**

Dieses QM-Handbuch in der Version 002 mit Stand vom 15.06.2016 wurde nach Prüfung freigegeben

Lüdinghausen, den 02.08.2016

Ort, Datum

\_\_\_\_\_  
Unterschrift


Bechtrup 28 a  
59348 Lüdinghausen

kontakt@ulrich-kablitz.de  
<https://ulrich-kablitz.de>

Tel +49(02591) 208944  
Fax +49(02591) 208945

## Inhaltsverzeichnis

Präambel.....	3
1 Philosophie und Leitbild.....	4
1.1 Positive Psychologie .....	4
1.2 Positive Leadership.....	4
1.3 echte und transparente Grundhaltung.....	5
2 Angaben zum Unternehmen.....	5
2.1 Beratungsfelder, Leistungsangebote, Zielgruppen und Zielgebiet, Alleinstellungsmerkmale.....	6
2.1.1 Beratungsfelder.....	6
2.1.2 Zielgruppen.....	8
2.1.3 Zielgebiet .....	8
2.1.4 Alleinstellungsmerkmale.....	8
2.2 Fachkompetenzen Geschäftsführer Ulrich Kablitz .....	8
2.2.1 Ausbildungen.....	8
2.2.2 Zusatzqualifikationen (psychosozialer Bereich) .....	8
2.2.3 Zusatzqualifikationen und Zertifizierungen ( <i>Unternehmensberatung</i> ) .....	9
2.2.4 Weiterbildungen/ Vorträge (Auszug) .....	9
2.2.5 Berufs- und Lebenserfahrungen .....	9
2.2.6 Referenzen .....	10
2.2.7 Weiterbildungen .....	10
3 Unsere Prozesse .....	10
3.1 Führungsprozesse.....	10
3.2 Kundenzufriedenheit .....	11
3.3 Qualitätsmanagement-Beauftragter .....	11
4 QMH-Dokumentation (Formblätter-FOB) .....	11

Name	QMH.doc	QM-Handbuch	 <b>ulrich kablitz</b> Karriere- und Unternehmensberatung
SD	02.08.2016		
Version	003		

## Präambel

Der zunehmende Veränderungsdruck (z.B. durch die Globalisierung der Märkte und den rasanten technologischen Fortschritt) auf die – auch in unserer Region ansässigen – Menschen und Organisationen fordert zunehmend mehr Flexibilität, Kreativität und dem Veränderungsbedarf entsprechende Qualifikationen, um die wirtschaftliche Existenz sowie die weitere Entwicklung und den Erfolg zu sichern.

Die Karriere- und Unternehmensberatung Kablitz sieht sich als Prozessbegleiter und möchte sowohl Unternehmer als auch Mitarbeiter – gleich ob Facharbeiter, Führungskräfte oder Geschäftsführungen – nachhaltig unterstützen. Im Fokus stehen die Entwicklung der Persönlichkeit und Leistungsfähigkeit, das wirtschaftliche Interesse und die reibungslose Ablauforganisation. Dabei werden sozio- und psychologische Fragestellungen betrachtet.

Zur Sicherung und ständigen Verbesserung dieser Prozesse hat die Karriere- und Unternehmensberatung Kablitz entschieden, ein Qualitätsmanagementsystem in Anlehnung der entsprechenden internationalen Norm DIN EN ISO 9001:2015 einzuführen. Durch das Qualitätsmanagementsystem werden Standards und klar strukturierte Abläufe bei der Erbringung der Dienstleistungen geschaffen, interne Fehler vermieden und so die Kundenzufriedenheit sichergestellt. Durch die klare Definition von Zielen, Verantwortungen und Schnittstellen soll die Eigenverantwortung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gesteigert und die interne Kommunikation gefördert werden.


Für die erfolgreiche Umsetzung des Qualitätsmanagementsystems in der Karriere- und Unternehmensberatung Kablitz ist die Kooperation und das Engagement aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter notwendig.

Die Dokumentation dieses Systems bietet den Kunden der Karriere- und Unternehmensberatung Kablitz einen Einblick in die Qualitätspolitik und trägt dazu bei, das Vertrauensverhältnis zu erhalten und weiter auszubauen.

Lüdinghausen, den 02.08.2016

---

(Geschäftsführer)

Name	QMH.doc	QM-Handbuch	 <b>ulrich kablitz</b> Karriere- und Unternehmensberatung
SD	02.08.2016		
Version	003		

# 1 Philosophie und Leitbild

## 1.1 Positive Psychologie

Unser unternehmerisches Handeln wendet sich dessen zu, was den Menschen allgemein stärkt, das Wohlbefinden steigert und das Leben lebenswerter macht. Wir beschäftigen uns mit den Bereichen der positiven Emotionen, des positiven Charakters und positiver Strukturen. Der Blick auf die positiven Seiten der menschlichen Existenz sowohl im unternehmerischen Handeln als auch der einzelnen Mitarbeiter stärkt deren Kompetenz und unterstützt den Abbau defizitärer Aspekte. So können wirtschaftliche Unternehmensziele einhergehen mit Arbeitszufriedenheit, Gesundheit und Chancengleichheit.


## 1.2 Positive Leadership

**Positive Leadership** ist ein Modell der Mitarbeiterführung und -motivation, welches aus dem Ansatz der Positiven Psychologie entwickelt wurde. Dieses Modell bildet die Grundlage unseres unternehmerischen Handelns.

vergl. auch: Martin Seligmann, Kim Cameron und Ruth Seliger und Daniel Kahnemann (2002 Nobelpreis für Ökonomie).

Hier haben wir uns den sechs Hauptbereichen des Positive-Leadership-Ansatzes verpflichtet:

1. Flow: Kombination von Arbeitszufriedenheit und Höchstleistung.
2. Engagement: Messung von Mitarbeiterengagement zur Leistungsfähigkeit von Mitarbeitern
3. Stärkenorientierung: Analyse persönlicher Stärken und Teamstärken.
4. Grid: Beteiligung von Mitarbeitern zur Erzielung größtmöglicher Identifikation mit dem Unternehmen.
5. Sechs Hüte des Denkens: Ideenfindung durch verschiedene Rollenverteilungen mit dem Ziel der Steigerung der Effizienz von Teams
6. Visionen: Definition der Unternehmensgrundwerte, des Unternehmenszwecks, der herausfordernden Unternehmensziele sowie der langfristigen Unternehmensvision.

Name	QMH.doc	QM-Handbuch	 <b>ulrich kablitz</b> Karriere- und Unternehmensberatung
SD	02.08.2016		
Version	003		

### 1.3 echte und transparente Grundhaltung

In jeder Beratungsphase werden wir unsere Grundhaltung mit einbringen:

- **Kongruenz**

Wir begegnen unseren Kunden als Person und verstecken uns nicht hinter einer professionellen Maske. Dazu gehört auch, dass die Rahmenbedingungen des jeweiligen Auftrages klar und für alle Beteiligten durchschaubar sind.

- **Empathie**

Als wesentlicher Bestandteil der Führungskompetenz wollen wir Menschen nicht nur rational (kognitiv), sondern vor allem nachempfindend (emotional) verstehen und motivieren.

- **bedingungslose positive Wertschätzung**

Konflikte und Demotivation von Mitarbeitern und Führungskräften entstehen, wenn deren Arbeit im Unternehmen weniger wertgeschätzt wird. Wir unterstützen durch unsere Beratung unsere Kunden im Streben nach Entfaltung ihrer Möglichkeiten konstruktiv, rational und sozial.


vergl. auch: Carl Rogers, [Abraham Maslow](#), [Fritz Perls](#)

## 2 Angaben zum Unternehmen

Am **01.08.2005** wurde die „pvm-kablitz“ (seit 2015 „Karriere- und Unternehmensberatung Kablitz“) gegründet. Ulrich Kablitz führt das Unternehmen als Einzelunternehmer. Am 01.06.2016 wurde eine Mitarbeiterin eingestellt (450 €-Basis), um den Bereich der betriebswirtschaftlichen und psychosozialen Unternehmensberatung zu unterstützen. Zusätzliches Personal wird je nach Bedarf engagiert: Messe-Assistenzen, Dozenten und EDV-Experten (Honorarbasis).

Meilensteine:

01.08.2005	Gründung der pvm-kablitz mit dem Schwerpunkt Personalvermittlung
01.08.2006	Coaching von Fach- und Führungskräften, keine Personalvermittlung mehr im Dienstleistungsangebot
01.01.2015	Umbenennung der „pvm-kablitz“ in „Karriere- und Unternehmensberatung Kablitz“
01.06.2016	Erweiterung auf zwei Mitarbeiter

Name	QMH.doc	QM-Handbuch	 <b>ulrich kablitz</b> Karriere- und Unternehmensberatung
SD	02.08.2016		
Version	003		

## **2.1 Beratungsfelder, Leistungsangebote, Zielgruppen und Zielgebiet, Alleinstellungsmerkmale**

### **2.1.1 Beratungsfelder**

Die Beratung erstreckt sich auf die folgenden Felder:

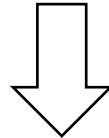
- Biografisches Einzelcoaching vor jeder Beratung
- Karriereberatung
- Vor-Gründungsberatung
- Festigungsberatung nach der Gründung
- Potential- und Wachstumsberatung
- Krisenmanagement
- Nachfolgeberatung

## Karriere- und Unternehmensberatung Kablitz

### Zielgruppen

**Karriereberatung**  
 (Fach- und Führungskräfte  
 als Privatpersonen)

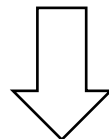
**Unternehmensberatung**  
 Fach- und Führungskräfte kleinerer  
 und mittlerer Unternehmen (KMU)



### Themen

- professionelle Bewerbung
- berufliche Neu- und Umorientierung
- Karriereplanung
- Existenzgründung
- psychische Belastungen und Konflikte am Arbeitsplatz
- Ich-Stärkung

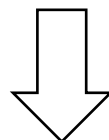
- Ablauforganisation (organisationale Prozesse)
- Potentialanalyse
- Führungskompetenz
- Mitarbeiterverantwortung und -motivation
- psychische Belastungen und Konflikte am Arbeitsplatz
- Ich-Stärkung
- Unternehmensnachfolge
- Marketing und Vertrieb
- Unternehmenskrisen



### Methoden

- Prozessberatung
- Coaching
- Counseling (psychosoziale Beratung)
- diagnostische Testverfahren
- biografische Methode (bM)


- Prozessberatung
- Coaching
- Counseling (psychosoziale Beratung)
- Mitarbeiterbefragung
- diagnostische Testverfahren



### Ziele

- Wiederherstellung bzw. Steigerung der (persönlichen und organisationalen) Leistungsfähigkeit
- Erfolgchancen im Beruf verbessern
- Gesundheit und Zufriedenheit

- wirtschaftliches Wachstum mit den Mitarbeitern
- Bindung von Fachkräften
- Konflikte in Teams und mit einzelnen Mitarbeitern angehen
- Kommunikations- und Zeitabläufe optimieren
- Unterstützung der Führungskompetenzen

Name	QMH.doc	<b>QM-Handbuch</b>	 <b>ulrich kablitz</b> Karriere- und Unternehmensberatung
SD	02.08.2016		
Version	003		

### 2.1.2 Zielgruppen

- Fach- und Führungskräfte auf allen Hierarchieebenen
- Existenzgründer
- Fachliche Disziplinen: Wirtschaftswissenschaften, Geisteswissenschaften, Sozialwissenschaften, Gesundheitswesen und Psychologie, Technik und Ingenieurwissenschaften, Informatik, Kunst und Design
- Menschen in besonderen Lebenslagen (z.B. Arbeits- und Studiensuchende, Menschen in Krisen, Menschen in Neu-/Umorientierung, Berufsrückkehrerinnen, Young Professionals)

### 2.1.3 Zielgebiet

Die regionalen Zielgebiete und damit das Regionalmarketing der Karriere- und Unternehmensberatung Kablitz konzentrieren sich auf das Münsterland und dem Ruhrgebiet. Durch die Messeauftritte und Fachvorträge erweitert sich das überregionale Zielgebiet auf ganz Nord-Rhein-Westfalen und Niedersachsen. Hier greifen vor allem die Zusatzangebote Webinare und Onlinekonferenzen.

### 2.1.4 Alleinstellungsmerkmale

- Prozessberatung (Einzelindividuum und Gruppe)
- diagnostische Testverfahren zur Interessens- und Persönlichkeitsbestimmung
- breite Branchenerfahrungen
- langjährig gewachsene Netzwerke (Unternehmen, Fachkräfte, Behörden und Institutionen)

## 2.2 Fachkompetenzen Geschäftsführer Ulrich Kablitz


### 2.2.1 Ausbildungen

- Studium Dipl. Sozialpädagogik mit den Schwerpunkten Didaktik/Methodenlehre und Psychologie
- Applikationsentwickler Multimedia (Datenbank- und Softwaredesign, Netzwerke, CSS und Internet, Kommunikation und Gestaltung)
- Fachabitur: Schwerpunkt E-Technik
- Ausbildung zum Elektriker bei der Ruhr-Kohle-AG

### 2.2.2 Zusatzqualifikationen (psychosozialer Bereich)

- Methodische Fortbildung „Identitätsfindung in Institutionen“ an der Akademie Münster
- Methodische Fortbildung Diakonikum (Seelsorge und Begleitung, Ethik und Verantwortung)
- Fortbildung in „klientenzentrierter Gesprächsführung“ Carl Rogers
- Schuldnerberatung (Grund- und Aufbau-seminar)
- berufsbegleitende Supervision und Therapie/ Selbstreflektion (Bioenergetik), ca. 6 Jahre



Name	QMH.doc	QM-Handbuch	 <b>ulrich kablitz</b> Karriere- und Unternehmensberatung
SD Version	02.08.2016 003		

### 2.2.3 Zusatzqualifikationen und Zertifizierungen (*Unternehmensberatung*)

- Zertifizierung „Unternehmenswert Mensch“ Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS) seit 2015, jährliche Fortbildungen
- Zertifizierung „Förderung unternehmerischen Know-hows“ (Bundesministerium für Wirtschaft und Energie)
- gelisteter Berater KfW-Bank (Gründungsberatung)
- Gutachter und Unternehmensberater Start2Grow in Dortmund
- gelisteter Unternehmensberater Potentialberatung NRW bei der GIB in Bottrop (Gesellschaft für innovative Beschäftigungsförderung NRW)
- Anerkennung Beratungsprogramm Wirtschaft NRW (BPW-Landesregierung NRW und LGH)

### 2.2.4 Weiterbildungen/ Vorträge (Auszug)

- Potentialberatung: Grundlagen und Erfahrungsaustausch zum Förderinstrument GIB-NRW (jährlich)
- Fachberater „Unternehmenswert Mensch“ (jährlich)
- Fördermöglichkeiten der KfW (Finanzierung und Beratung)
- Kreditratings und Finanzierung (KfW-Akademie)
- Risikomanagement (Wirtschaftsförderung Münster)
- Onlinemarketing und Telesales für KMU (KfW-Akademie)
- Gründung – Wachstum – Nachfolge (KfW-Akademie)
- weitere in den Bereichen: Ablauforganisation, Controlling, Marketing und Vertrieb...

### 2.2.5 Berufs- und Lebenserfahrungen

- Organisationsberatung und Potentialanalyse von mittelständischen Unternehmen
- Gutachtenerstellung von Existenzgründungen
- Niederlassungs- und Abteilungsleiter
- Seminarleitung im Bereich Personalwesen, Berufsbildung und Lehrerfortbildung
- Konzeptentwicklung und Personalführung
- Bildungsberatung und biographisches Coaching
- Personalvermittlung und Potentialberatung seit 15 Jahren
- als Fachbereichsleiter verantwortlich für 2 Zertifizierungen nach DIN EN ISO 9001
- Familienvater von 4 Kindern


#### bisherige Berufsgruppen

- Akademiker: Ingenieure, Psychologen, Betriebswirte, Archäologen, Physiker, Mathematiker, Informatiker, Architekten, Designer, Künstler, Philosophen, Journalisten, Biologen, Rechtsanwälte
- Angestellte/Handwerker: Verwaltungsbereich, Metall-, Elektro-, Hoch-, Tiefbau, Garten- und Landschaftsbau, Steuerberater, Rechtsanwaltsgehilfen, Hauswirtschaft, Lagerlogistik, Hotel- und Gaststättenwesen, Kriminalpolizisten, Pfarrer

#### bisherige Branchen +Wirtschaftszweige

- Krankenhaus, Altenheim, Entsorgungsunternehmen, Heilpraktikerpraxen, Ingenieurbüro, Lüftungsbau, Textilhandel, Bildungszentrum, pädagogischer Fachdienst, Malerbetrieb, Visuelle Kommunikation, Logistik, Oldtimer, Freiberufler (Designer, Künstler, Personalvermittlung von Ärzten und med. Fachangestellten)

#### bisherige Beratungsthemen

Name	QMH.doc	<b>QM-Handbuch</b>	 <b>ulrich kablitz</b> Karriere- und Unternehmensberatung
SD	02.08.2016		
Version	003		

- Existenzgründung (Businessplan und Marktanalyse), Nachfolgeberatung, Konflikt- und Krisenmanagement, Motivation von Mitarbeitern, Personalführung, Konzeptentwicklung und Ablauforganisation.

### 2.2.6 Referenzen

- KfW- Beraterbörse ([https://beraterboerse.kfw.de/index.php?ac=consultant\\_profile&id=93692](https://beraterboerse.kfw.de/index.php?ac=consultant_profile&id=93692)) insgesamt 23 mit der Note 1,1 bewertete Unternehmensberatungen
- Unternehmenswert Mensch <http://www.unternehmens-wert-mensch.de/das-programm/unser-prozessberater-pool> : (59348) eingeben
- GIB-NRW (Potentialberatung) [http://gibnrw.werbank.com/themen/arbeitsgestaltung-und-sicherung/potentialberatung\\_alt/beraterdatenbank/berater/127877](http://gibnrw.werbank.com/themen/arbeitsgestaltung-und-sicherung/potentialberatung_alt/beraterdatenbank/berater/127877)
- Start2Grow in Dortmund (Wirtschaftsförderung) <http://www.wirtschaftsfoerderung-dortmund.de/gruendung/start2grow/>
- Wirtschaftsförderung Coesfeld GmbH <http://www.wfc-kreis-coesfeld.de>
- Wirtschaftsförderung Münster <http://www.wfm-muenster.de>
- verschiedene ESF-Projekte

### 2.2.7 Weiterbildungen

Es erfolgt eine kontinuierliche Weiterbildung auf den vielfältigen Beratungsfeldern der Karriere- und Unternehmensberatung. Die Weiterbildungen erfolgen durch Kundengespräche und Betriebsbesuche (z.B. Verstehen der Ablauforganisation in Unternehmen, Besichtigung der Produktionsanlagen, Einsicht in die Geschäftsunterlagen), durch Internetrecherchen, Vorträge zu Fachthemen und vertiefende Einarbeitung in neue Fachgebiete.

Mehr als 4% der verfügbaren Arbeitszeit wird der Aus- und Weiterbildung zur Verfügung gestellt.

## 3 Unsere Prozesse

### 3.1 Führungsprozesse


Die Mitarbeiter sind gehalten, die intern und extern definierten Ziele selbstständig zu erreichen. Zur Definition und Prüfung der Ziele gibt es nachfolgende Einrichtungen:

#### Strategietag

Im Frühjahr setzt sich die Geschäftsleitung mit den Mitarbeitern zum Strategiemeeting zusammen. Hier wird das vergangene Jahr analysiert und die Weichen für die Zukunft gestellt. Hier haben die Mitarbeiter auch Mitspracherecht.

#### Jahresabschluss

Im Spätsommer wird in einer halbtägigen Veranstaltung mit allen Mitarbeitern Bilanz gezogen und ggf. steuernd eingegriffen.

Name	QMH.doc	<b>QM-Handbuch</b>	 <b>ulrich kablitz</b> Karriere- und Unternehmensberatung
SD	02.08.2016		
Version	003		

### 3.2 Kundenzufriedenheit

Die Karriere- und Unternehmensberatung Kablitz unterstützt prozessorientiert die Entwicklung und Förderung von unternehmerischen und beruflichen Kompetenzen. Dazu werden regelmäßig Kundenzufriedenheitsabfragen erstellt.

Mit dem Abschluss einer mit ESF-Mitteln geförderten Beratung erfolgt eine Kundenbewertung durch die zuständigen regionalen Wirtschaftsförderungen bzw. der KfW-Beraterbörse. Weitere Bewertungen finden über Bewertungsportale im Internet statt (z.B. Google Maps).

### 3.3 Qualitätsmanagement-Beauftragter

Der Qualitätsbeauftragte ist der Inhaber selbst. Er verfolgt:

- Die Einhaltung der Forderungen der DIN EN ISO 9001:2015
- Anpassung des Systems an sich verändernde Zielsetzungen, Organisationsstrukturen und den Stand gesetzlicher Anforderungen
- Pflege des Qualitätsmanagement-Handbuchs (QMH)
- Verbesserung von grundsätzlichen Qualitätsmethoden und -verfahren (im Geschäftsprozess) durch einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess
- Überprüfung der Wirksamkeit des Qualitätsmanagement-Systems durch Qualitätsaudits

## 4 QMH-Dokumentation (Formblätter-FOB)

Die qualitätsrelevanten Arbeitsprozesse der Karriere- und Unternehmensberatung Kablitz sind in sechs der internen Organisation entsprechende Bereiche untergliedert. Für die in diesen Bereichen durchgeführten Arbeitsprozesse sind entsprechende Qualitätsmanagementdokumente erarbeitet worden:

- 10 = Allgemeines
- 20 = Unternehmensberatung
- 30 = Karriereberatung
- 40 = Seminare
- 50 = Marketing und Vertrieb
- 60 = Verwaltung