

## **Inhaltsverzeichnis**

<b>1 HERAUSFORDERUNG FÜR DIE ZUKUNFT - DIE IHK IM BLICKPUNKT KUNDENORIENTIERTER WEITERBILDUNG</b>	<b>1</b>
1.1 Kundenorientierte Weiterbildungsangebote	3
1.2 Die geschichtliche Entwicklung der IHK und ihr heutiges Bild in der Öffentlichkeit	6
1.3 Weiterbildungsangebote der IHK: markt- und kundenorientiert?	9
1.4 Informationsaustauschprozesse als Bedarfsübermittler zwischen IHK und Mitgliedsunternehmen	12
<b>2 WEITERBILDUNGSZIELE DER IHK - KONSEQUENZ EINER DEFIZITÄREN INNERBETRIEBLICHEN WEITERBILDUNG IHRER MITGLIEDSUNTERNEHMEN</b>	<b>16</b>
2.1 Innerbetriebliche Weiterbildung als regulativer Qualifizierungsprozeß	16
2.2 Schwierigkeiten der Mitarbeiterqualifizierung kleiner und mittlerer Unternehmen	19
2.3 Konsequenzen für die Weiterbildungspolitik der IHK	22
<b>3 KOMPONENTEN EINES KUNDENORIENTIERTEN WEITERBILDUNGS- MANAGEMENTS</b>	<b>23</b>
3.1 Weiterbildungsmanagement - ein umfassender Ansatz	23
3.2 Weiterbildungsanbieter - Konzepte, Themen und Methoden	26
3.3 Möglichkeiten und Grenzen der Weiterbildungsbedarfserhebung	30
3.4 Erfolgsbewertung des Weiterbildungsangebotes durch die Unternehmen	34
3.5 Erfolgsbewertung konkreter Bildungsmaßnahmen durch den Anbieter	36
3.6 Innovations- und Lernfähigkeit der Weiterbildungsorganisation	40
3.7 Trainereinsatz und Trainerqualifikation	43

## **Inhaltsverzeichnis**

<b>4 REALISIERUNG KUNDENORIENTierter WEITERBILDUNGSKOMPONENTEN DER INDUSTRIE- UND HANDELSKAMMERN AUGSBURG UND LUDWIGSHAFEN</b>	<b>47</b>
4.1 Zielsetzung der Untersuchung	47
4.2 Befragungsmethode: Der Interviewleitfaden für das Gespräch mit den Unternehmen	47
4.3 Aufbau des Interviewleitfadens	49
4.4 Informationen und Selbsteinschätzung: Interview mit den IHK- Bildungsleitern	49
4.5 Auswertungsmethoden der Interviews	50
4.6 Raster zur systematischen Beurteilung von Veranstaltungsverzeichnissen	50
4.7 Untersuchungsorte Augsburg und Ludwigshafen	51
4.8 Durchführung der Interviews	53
<b>5 ERGEBNISSE: NEUE WEGE FÜR DIE IHK</b>	<b>55</b>
5.1 Das Kontaktverhalten der Unternehmen zur IHK	55
5.2 Das Weiterbildungsverhalten der befragten Unternehmen	67
5.3 Die Einschätzung der Weiterbildungsarbeit der IHK	80
5.4 Einschätzung der Untersuchungsmethode durch die Befragten	81
5.5 Wünsche und Optimierungsansätze	83
5.6 Bewertung der Veranstaltungsverzeichnisse	95
<b>6 ZUSAMMENFASSUNG DER ERGEBNISSE UND HANDLUNGSEMPFEHLUNGEN</b>	<b>97</b>
<b>7 AUSBLICK</b>	<b>99</b>
<b>8 LITERATURVERZEICHNIS</b>	<b>100</b>
<b>9 ANHANG</b>	