

Kapitel 4

**Qualitätspolitik, Qualitäts- und Führungsgrundsätze sowie  
Qualitätsziele**

Inhaltsverzeichnis	Seite
1. Zweck	2
2. Ermittlung der Anforderungen von Kunden und anderen interessierten Parteien	2
2.1. Anforderungen in der beruflichen Weiterbildung	
2.1.1. Anforderungen der Bundesagentur für Arbeit	
2.1.2. Anforderungen der Sozialversicherungsträger	
2.1.3. Anforderungen der Europäischen Union (EU) und des Freistaates Sachsen	
2.1.4. Anforderungen von Unternehmen und Trägern	
2.1.5. Anforderungen von Privatpersonen an berufs begleitende Qualifizierungen	
2.1.6. Anforderungen von Institutionen der beruflichen Erwachsenenbildung	
2.1.7. Anforderungen von kommunalen Trägern zur Umsetzung des SGBII	
3. "Kundenorientierung" als Leitprämisse des Dienstleistungsunternehmens Gemeinnütziges Schulungszentrum für Sozialwesen gGmbH Auerbach gegenüber	5
3.1. den Kostenträgern	
3.2. den Schulaufsichtsbehörden	
3.3. unseren Lehrgangsteilnehmern	
3.4. den Pflege- und Betreuungseinrichtungen, den Abnehmern unserer Produkte und Dienstleistungen	
4. Umsetzung in der Organisationsstruktur	5
4.1. Führungsgrundsätze der Geschäftsführung	
4.2. im Verhältnis zu den Kostenträgern	
4.3. im Verhältnis zu den Schulaufsichtsbehörden	
4.4. im Verhältnis zu unseren Teilnehmern	
4.5. im Verhältnis zu den Pflege- und Betreuungseinrichtungen	
4.6. im Verhältnis zu unseren Mitarbeitern	

## 1. Zweck

Dieses Kapitel beschreibt die gemeinsam von der Qualitätsgemeinschaft Witt Schulungszentrum GmbH und dem Gemeinnützigen Schulungszentrum für Sozialwesen gGmbH Auerbach verabschiedete Qualitätspolitik. Ausgehend von der Ermittlung der interessierten Parteien und ihrer Anforderungen wird dargelegt, was für uns Kundenorientierung als Leitprämisse heißt und wie sich deren Umsetzung in den Organisationsstrukturen niederschlägt.

## 2. Ermittlung der Anforderungen von Kunden und anderen interessierten Parteien

Mit unseren Qualitätsgrundsätzen haben wir langfristige Ziele und Strategien formuliert, die wir mit unseren Kunden erreichen wollen. Der enge Kontakt zu unseren Kunden und die Beachtung der Veröffentlichungen aller am Prozess der beruflichen Erwachsenenbildung interessierter Parteien stellen sicher, dass wir die Erwartungen und Erfordernisse unserer Kunden kennen und diese in die Anforderungen an unsere Produkte und Dienstleistungen sowie unsere innerbetrieblichen Prozesse übersetzen können.

### 2.1 Anforderungen in der beruflichen Weiterbildung

#### 2.1.1 Anforderungen der „Bundesagentur für Arbeit“:

Der Kunde setzt für die Aufnahme von Geschäftsbeziehungen die Erfüllung seiner Qualitätsanforderungen voraus:

Stufe 1: <b>Trägerzertifizierung durch eine Fachkundige Stelle</b> (§84 SGB III)	
Inhalt:	Prüfung der Befähigung des Bildungsträgers, dass <ol style="list-style-type: none"><li>1. der Träger der Maßnahme die erforderliche Leistungsfähigkeit besitzt,</li><li>2. der Träger in der Lage ist, durch eigene Vermittlungsbemühungen die Eingliederung von Teilnehmern zu unterstützen,</li><li>3. Aus- und Fortbildung sowie Berufserfahrung des Leiters und der Lehrkräfte eine erfolgreiche berufliche Weiterbildung erwarten lassen und</li><li>4. der Träger ein System zur Sicherung der Qualität anwendet.</li></ol>
Zertifikat:	Zulassung als „Träger für die Förderung der beruflichen Weiterbildung“ nach Akkreditierungs- und Zulassungsverordnung Arbeitsförderung – AZAV - durch die CERTQUA, Gesellschaft der Deutschen Wirtschaft zur Förderung und Zertifizierung von Qualitätssicherungssystemen in der Beruflichen Bildung mbH
Stufe 2: <b>Maßnahmezertifizierung durch eine Fachkundige Stelle</b> (§85 SGB III)	
Inhalt:	Prüfung der Förderfähigkeit von Maßnahmen, dass sie <ol style="list-style-type: none"><li>1. nach Gestaltung der Inhalte der Maßnahme sowie der Methoden und Materialien ihrer Vermittlung eine erfolgreiche berufliche Bildung erwarten lässt und nach Lage und Entwicklung des Arbeitsmarktes zweckmäßig ist,</li><li>2. angemessene Teilnahmebedingungen bietet,</li><li>3. mit einem Zeugnis abschließt, das Auskunft über den Inhalt des vermittelten Lehrstoffs gibt,</li><li>4. nach den Grundsätzen der Wirtschaftlichkeit und Sparsamkeit geplant und durchgeführt wird, ins- besondere die Kosten und die Dauer angemessen sind.</li></ol> Sofern es dem Wiedereingliederungserfolg förderlich ist, sollen Maßnahmen nach Möglichkeit betriebliche Lernphasen vorsehen.

Zertifikat:	Zulassung der Weiterbildungsmaßnahmen für die Förderung der beruflichen Weiterbildung Akkreditierungs- und Zulassungsverordnung Arbeitsförderung – AZAV durch die CERTQUA, Gesellschaft der Deutschen Wirtschaft zur Förderung und Zertifizierung von Qualitätssicherungssystemen in der Beruflichen Bildung mbH
-------------	--

Die Grundsätze für diese(s) Prüfverfahren sind niedergelegt im

- § 182 Sozialgesetzbuch Drittes Buch (SBG III)
- bzw. der Akkreditierungs- und Zulassungsverordnung Arbeitsförderung (AZAV)

Alle in diesem Zusammenhang genannten Dokumente und Zertifikate recherchiert, beantragt, verwaltet und archiviert die „Einreichende Stelle“.

Änderungen/Aktualisierungen dieser Dokumente werden uns auch bekannt durch Veröffentlichungen, Posteingang oder intensiven persönlichen Kontakt zu unseren Kunden vor Ort.

### **2.1.2 Anforderungen der Sozialversicherungsträger**

Rehabilitanden haben Anspruch auf Leistungen zur Teilhabe am Arbeitsleben und damit auf eine Berufliche Anpassung, Ausbildung und Weiterbildung.

Hierbei handelt es sich um berufliche Qualifizierungsmaßnahmen, deren Ziel es ist, Kenntnisse, Fähigkeiten und Fertigkeiten zu vermitteln, die Ihnen eine behindertengerechte berufliche Tätigkeit ermöglichen.

### **2.1.3 Anforderungen der Europäischen Union (EU) und des Freistaates Sachsen**

Projekte, gefördert durch den ESF und den Freistaat Sachsen, verfolgen vorrangig beschäftigungspolitische Ziele im Rahmen der Umsetzung der Strukturpolitik der EU und sind am Prinzip der Nachhaltigkeit ausgerichtet. Die einzelnen Vorhaben dienen Beschäftigten und Unternehmen zur Steigerung der Anpassungsfähigkeit und Wettbewerbsfähigkeit und Arbeitslosen sowie benachteiligten Menschen zur Wiederherstellung bzw. Verbesserung der Beschäftigungsfähigkeit und der sozialen Integration.

Übergreifendes Ziel ist, das Humankapital zu stärken und die Chancengleichheit auf dem Arbeitsmarkt zu verbessern.

### **2.1.4 Anforderungen von Unternehmen und Trägern**

In Zeiten einer schwierigen Wirtschaftslage wachsen die Anforderungen an die Unternehmen bzgl. Qualität, Flexibilität und Anpassung an die Kundenbedürfnisse. Die Kompetenzen der Mitarbeiter sind dabei die bedeutendsten Ressourcen, die es den Unternehmen ermöglichen, im Wettbewerb zu bestehen.

Ihr Anspruch lautet deshalb:

- Qualifikation entsprechend den Anforderungen
- Schulung und Umsetzung fachlicher und verwaltungstechnischer Weiterentwicklungen
- Ausbau der persönlichen Stärken der Mitarbeiter/innen

### **2.1.5 Anforderungen von Privatpersonen an berufsbegleitende Qualifizierungen**

Menschen müssen länger und mehr lernen, um mit dem immer schneller fortschreitenden beruflichen, technischen und gesellschaftlichen Wandel Schritt halten zu können.

Für die Sicherung eines Arbeitsplatzes ist die Qualifizierung über den Besuch beruflicher Weiterbildungsangebote eine Möglichkeit.

Die Weiterbildungskonzepte sollen:

- gezielt an Erstausbildungen anknüpfen
- fachlich Weiterentwicklungen und Tendenzen vermitteln
- den Bezug zur Praxis beinhalten
- im Rahmen der Wissensvermittlung Erfahrungen und Fragestellungen der Weiterbildungsteilnehmer aus der Praxis aufnehmen und darauf eingehen
- ein fachlicher Wegbereiter für den Erwerb anerkannter Abschlüsse und Zertifikate sein

### **2.1.6 Anforderungen von Institutionen der beruflichen Erwachsenenbildung**

Einige Wege, die wir ständig nutzen, um unser Bildungsangebot entsprechend den Zielen unserer Kunden zu gestalten, sind:

#### **Gesetzliche Grundlagen der beruflichen Weiterbildung wie**

- Altenpflegegesetz (AltPflG),
- Schulgesetzgebungen,
- Schulordnungen
- die gesetzlichen Bestimmungen der Berufsgenossenschaften in den einzelnen Branchen und Einrichtungen zur beruflichen Rehabilitation (REHA)

#### **Veröffentlichungen der Bundesagentur für Arbeit**

- Presseinformationen
- Amtliche Nachrichten der Bundesagentur für Arbeit (ANBA)
- Runderlässe und Rundverfügungen der Bundesagentur für Arbeit, der Landesarbeitsämter und der regionalen Arbeitsämter
- Geschäftsbericht der Bundesagentur für Arbeit
- Daten zum Arbeitsmarkt
- Blätter zur Berufskunde
- IBZ- Ihre berufliche Zukunft
- Informationen für die Beratungs- und Vermittlungsdienste der Bundesagentur für Arbeit (ibv)

#### **Veröffentlichungen der von der Bundesagentur für Arbeit ins Leben gerufenen Einrichtungen**

- Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung (IAB)
- Bundesinstitut für Berufsbildung (BiBB)

#### **Veröffentlichungen von für die Berufabschlüsse zuständigen Stellen wie**

- staatlichen Ministerien

#### **Veröffentlichungen von Interessensverbänden und deren Forschungseinrichtungen wie**

- Arbeitgeberverbände und
- Gewerkschaften

#### **Veröffentlichungen politischer Institutionen, die die berufliche Weiterbildung tangieren**

- Europäischer Sozialfond (ESF)
- Gemeinschaftsinitiative Ost (GI Ost)

### **2.1.7 Anforderungen kommunaler Träger, die die Umsetzung des SGBII betreffen**

Es ist immer wieder aufs Neue erforderlich, über neue Möglichkeiten und Wege zur Gewinnung von Erwartungen und Forderungen unserer Kunden nachzudenken und diese operativ und schnell einzusetzen. Das können zum Beispiel Internet- und Literaturrecherchen, gezielte Befragungen von Kundengruppen u.a. sein. Die in den Analysen gewonnen Erkenntnisse werden durch die verantwortlichen Mitarbeiter direkt umgesetzt oder daraus in den GF-Besprechungen und Abteilungsbesprechungen Maßnahmen zur Verbesserung abgeleitet.

### **3. Kundenorientierung als Leitprämisse des Dienstleistungsunternehmens Gemeinnütziges Schulungszentrum für Sozialwesen gGmbH Auerbach**

Kundenorientierung bedeutet die Ausrichtung unserer Aktivitäten und Prozesse auf die sich fortlaufend wandelnden Wünsche, Anforderungen und Erwartungen unserer Kunden.

Kundenorientierung heißt deshalb in Kenntnisnahme der an uns gestellten Anforderungen gegenüber:

#### **3.1 den Kostenträgern:**

- den Nachweis der Zuverlässigkeit, Leistungsfähigkeit und Wirtschaftlichkeit in der Unternehmensorganisation zu führen, indem wir Standards, Verfahren und Qualitätssicherungsmaßnahmen transparent gestalten und durch genaues Controlling eine kostengünstige Umsetzung bewerkstelligen
- Flexibilität und Innovationskraft bei den Lehrgangskonzeptionen unter Beweis zu stellen, indem wir „marktnah“ agieren, d.h. den aktuellen Qualifizierungsbedarf der Wirtschaftsbetriebe feststellen und auch künftigen Entwicklungen Rechnung tragen
- Aktualität und Planmäßigkeit in der Lehrgangsorganisation zu gewährleisten, indem wir eine technologische Ausstattung nach dem neuesten Stand der Technik bieten, fachlich und pädagogisch qualifiziertes Lehr-, Beratungs- und Betreuungspersonal stellen, sowie räumliche und sachlich funktionale Lernbedingungen bereitstellen
- Zuständigkeit und Verantwortlichkeit für den Lehrgangserfolg zu übernehmen, indem wir eine konsequente Evaluation des Abschlusserfolgs und der Reintegrationsquote durch Erfolgsbeobachtung, Erfolgskontrolle und Erfolgsbewertung betreiben

#### **3.2 den Schulaufsichtsbehörden:**

- Die Beachtung und Erfüllung der Genehmigungsvoraussetzungen in Bezug auf Lerninhalte, Lehrpersonal und räumliche Ausstattung

#### **3.3 unseren Lehrgangsteilnehmern:**

- umfassende Information anzubieten
- individuelle Beratung durchzuführen
- fachgerechte Ausbildung und gezielte Prüfungsvorbereitung zu garantieren
- umfassende Betreuung zu ermöglichen
- eine individuelle zielgerichtete Vermittlung in Praktika durchzuführen
- Unterstützung bei der Integration in den Arbeitsmarkt zu leisten

#### **3.4 den Pflege- und Betreuungseinrichtungen, den Abnehmern unserer Produkte und Dienstleistungen:**

- leistungsfähige und leistungsbereite Fachkräften anzubieten
- Absolventen mit umfassenden Sozial- und Handlungskompetenzen auf den Markt zu bringen
- enge fachliche Zusammenarbeit, um eine praxisnahe Ausbildung zu gewährleisten
- die Nachfrage nach innovativen Konzepten und Ausbildungsrichtungen zu wecken bzw. zu fördern

### **4. Umsetzung in der Organisationsstruktur**

Zur Umsetzung der angestrebten Kundenorientierung sind in unserer Organisationsstruktur nachfolgende Verfahren eingerichtet:

#### **4.1 Führungsgrundsätze der Geschäftsführung**

Führungskraft schöpft aus einer gemeinsamen Vision und aus der Fähigkeit, im Team die Bereitschaft zu wecken und zu fördern, diese Vision umzusetzen.

Unsere Vision „Weiterentwicklung durch Lernen im Team“ muss sich demnach auch in unseren Führungsgrundsätzen, im Führungsstil kenntlich machen und durch sie getragen werden.

### **Ziele setzen**

„Weiterentwicklung“ heißt, sich Ziele zu suchen und zu versuchen, sie zu verwirklichen. Führungsqualität zeigt sich im Setzen ehrgeiziger, aber zugleich realistischer Ziele in der und für die Organisation.

### **Lernen unterstützen**

„Lernen“ ist die wichtigste Voraussetzung für Entwicklung und steht daher im Mittelpunkt unserer Organisation. Lernen braucht freie Entfaltungsmöglichkeit ohne Einengung.

Wirksame Führung ist auf die Anerkennung jedes Beitrags zur Weiterentwicklung des Unternehmens ausgerichtet - ungeachtet der Stellung in der Organisation - und schafft auch Möglichkeiten für individuelle Weiterbildung.

### **Teamgeist fördern**

Voneinander und miteinander lernen gelingt nur in einem Team, das sich verbunden weiß in der gemeinsamen Aufgabenstellung und der Kenntnis der Zusammenhänge. Ob Sachbearbeiter oder Leiter, jede Abteilung, jedes Mitglied des Teams ist gleich wichtig für die Erreichung dieses Ziels.

Führungsgrundsatz muss daher sein, das Ziel in den Vordergrund zu stellen, ein Klima zu schaffen für gegenseitiges Vertrauen und eine offene und ehrliche Kommunikation. Reger Informationsaustausch zwischen den Geschäftsbereichen und Abteilungen, sachliches Austragen unterschiedlicher Meinungen und das Schaffen von Freiräumen sind die unverzichtbare Basis für eine individuelle Lern- und Leistungsbereitschaft.

### **Diversity Management**

Die Wertschätzung der Vielfalt von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern dient dem wirtschaftlichen Erfolg unseres Unternehmens. Ziel ist, Personalprozesse und Personalpolitik so auszurichten, dass einerseits die Belegschaft die demographische Vielfalt des Geschäftsumfeldes widerspiegelt sowie andererseits alle Mitarbeitenden Wertschätzung erfahren und motiviert sind, ihr Potential zum Nutzen der Organisation einzubringen.

Diversity Management ist in unserem Unternehmen ein ganzheitliches Konzept des Umgangs mit personeller und kultureller Vielfalt – zum Nutzen aller Beteiligten. Die personelle Vielfalt der Belegschaft soll sich im Unternehmen widerspiegeln, sich in Bezug auf alle Geschäftsfelder positiv auswirken und sich erfolgreich für Kundengruppen, Angebote und Geschäftspartner nutzen lassen.

Bestehende Verfahren, Regelungen und Richtlinien werden fortlaufend im Hinblick auf ihre Durchlässigkeit und Angemessenheit geprüft und ggf. neuen Anforderungen angepasst.

### **Strukturiertes Denken und Handeln fordern**

Jede Aufgabe hat ihren Zweck, Inhalt, Termin und ein überprüfbares Ergebnis. Jeder Mitarbeiter lebt in seiner „Aufgabenwelt“ und bewährt sich darin.

Führungsqualität zeigt sich demnach bereits in der Vergabe von Aufgaben an die geeigneten Mitarbeiter und in einem klar definierten Delegieren, das auch Verantwortung und Kompetenz mit überträgt. Führungskräfte leben strukturiertes Arbeiten und Denken vor und verleihen der Beachtung dieser Prämisse im Team und in der Organisation einen hohen Stellenwert.

### **Ergebnisse prüfen und Erfolge würdigen**

Anerkennung und Kritik tragen dazu bei, Stärken zur Geltung zu bringen und bei der Bewältigung erkannter Schwächen zu helfen.

Führungsqualität sorgt für ein Feedback, das Sicherheit in der Beurteilung von

Ergebnissen stiftet und den konstruktiven Umgang damit ermöglicht. Individuelle Erfolge werden als solche auch gewürdigt und als Teil des Gesamterfolgs herausgestellt.

#### **4.2 im Verhältnis zu den Kostenträgern**

- Auswertung und Berücksichtigung der Qualitätsmaßstäbe und Qualitätsanforderungen der Kostenträger.
- Auswertung der Ergebnisse von Prüfgruppen der Kostenträger
- Berufskundliche Beobachtung des Arbeitsmarktes, der Entwicklung des Bedarfs an neuen Qualifikationsprofilen
- Verfolgung der Entwicklung neuer, gesetzlich geordneter Ausbildungsberufe

#### **4.3 Im Verhältnis zu den Schulaufsichtsbehörden**

- Verfolgung der Entwicklung neuer Gesetze und Rechtsverordnungen

#### **4.4 im Verhältnis zu unseren Teilnehmern**

- Systematische Durchführung und Auswertung von Teilnehmerbefragungen.
- Angebot zu Einzel- und Gruppengesprächen als Problemlösungsstrategie
- Beschwerdemanagement

#### **4.5 im Verhältnis zu den Pflege- und Betreuungseinrichtungen**

- Besuch und Befragung der Praktikumsbetriebe
- Analyse der Praktikumsbewertungen
- Gezielte Befragungen von Pflegeeinrichtungen zur Erhebung des Qualifizierungsbedarfs

#### **4.6 Im Verhältnis zu unseren Mitarbeitern**

- systematische Aus- und Weiterbildung
- Analyse der Mitarbeitermotivation

**Eine durchgehende Auswertung und Verbesserung der Verfahren wird durch die Behandlung als fester Besprechungspunkt bei Teamsitzungen in den Geschäftsbereichen gewährleistet.**