

Qualitätspolitik

Veröffentlichung und Kommunikation der Qualitätspolitik

Die Qualitätspolitik ist intern im Intranet veröffentlicht. Extern ist die Qualitätspolitik auf den Internetseiten der Unternehmen des UV einsehbar und für unsere Kunden zu finden.

Die Aufgabe der qualitativ hochwertigen Erbringung von Dienstleistungen ergibt sich aus dem **Leitbild** des Unternehmensverbundes der Wirtschaftsakademie. Für den Geschäftsbereich DSHH gelten zusätzlich das **Leitbild der DSHH** und das **Leitbild guter Lehre**.

Der Unternehmensverbund der Wirtschaftsakademie besteht aus den folgenden Gesellschaften:

- Wirtschaftsakademie Schleswig-Holstein GmbH (WAK),
- Institut für angewandte Forschung der DSHH GmbH (IAF),
- Junge Menschen in offener beruflicher Bildung GmbH (JobB),
- Kleemannschulen GmbH (KMS),
- Service-Gesellschaft der Wirtschaftsakademie mbH (SGW).

Die Profile der einzelnen Gesellschaften (außer IAF) befinden sich auf den jeweiligen Internetseiten, die über das Intranet (**Aufbauorganisation**) aufzurufen sind.

1 Normen, ext. Vorgaben, Zertifizierungen und Geltungsbereiche

Die Grundlage der Qualitätspolitik bilden neben sämtlichen zu beachtenden rechtlichen und behördlichen **Normen** insbesondere folgende Regelungen:

- DIN EN ISO 9001:2015: Gilt für die Wirtschaftsakademie Schleswig-Holstein GmbH (WAK) und Junge Menschen in offener beruflicher Bildung GmbH (JobB) (Geltungsbereich: Entwicklung und Durchführung von Bildungsmaßnahmen, Kaufmännischer Bereich, Marketing, Vertrieb und Kommunikation, Hilfen zur Erziehung (JobB GmbH)) (Details siehe **ISO-Zertifikate**).
- Akkreditierungs- und Zulassungsverordnung Arbeitsförderung (**AZAV**): Trägerzertifizierungen gelten für die Wirtschaftsakademie Schleswig-Holstein GmbH (WAK) und Junge Menschen in offener beruflicher Bildung GmbH (JobB) (Details siehe **Träger-Zertifikate AZAV**).
- Akkreditierungsbedingungen der Stiftung Akkreditierungsrat (Die Regelungen gelten nur für den Bereich der DSHH der Wirtschaftsakademie.).
- vertragliche Bestimmungen der Auftragsdurchführung.

2 Kontext des Unternehmensverbundes der Wirtschaftsakademie

- a) Marktgerechte Entwicklung von Produkten (u.a. neue Qualifizierungen im Bereich Nachhaltigkeit) (siehe Geschäftsprozess Angebots-/Konzepterstellung)
- b) Leistungsgerechte Durchführung von Veranstaltungen (siehe Geschäftsprozesse Veranstaltungsorganisation und freiberuflich Tätige)

Unternehmensverbund der Wirtschaftsakademie

- c) Hilfen zur Erziehung (JobB)
- d) Qualifiziertes Personal (siehe Geschäftsprozesse Personaleinstellung, Personalmanagement, Personalentwicklung und Verbesserungsmanagement)
- e) Abgestimmtes Finanzmanagement (siehe Geschäftsprozesse Wirtschaftsplan, Monatsabschluss, Jahresabschluss und Forderungsmanagement)
- f) Ressourcen unter Berücksichtigung der technischen Entwicklung und Effizienz (z.B. LED-Beleuchtung, Papierarmes Arbeiten, Abfallvermeidung durch Mehrweg-System in der Kantine) (siehe Geschäftsprozess Beschaffung/Bestellung)
- g) Infrastruktur und betriebliche Abläufe unter Berücksichtigung von Energieeffizienz und Umweltaspekten (z. B. Photovoltaikanlage, Fahrzeugflotte mit E-Autos und Ladestationen, optimierte Heizungseinstellungen und Gebäudedämmung, Mülltrennung)
- h) Kontinuierliche Öffentlichkeitsarbeit unter Berücksichtigung von Corporate Identity (siehe Geschäftsprozess Kommunikation)

3 Interessierte Parteien des Unternehmensverbundes der Wirtschaftsakademie

- a) Gesellschafter inklusive Aufsichtsrat (siehe Satzungen)
- b) Mitarbeitende (siehe Geschäftsprozesse Personaleinstellung, Personalmanagement und Personalentwicklung)
- c) Kunden/Teilnehmende (siehe Geschäftsprozesse Angebots-/Konzepterstellung, Veranstaltungsorganisation, Verbesserungsmanagement und Beschaffung/Bestellung)
- d) Auftraggeber (siehe Geschäftsprozesse Angebots-/Konzepterstellung, Veranstaltungsorganisation, Verbesserungsmanagement und Beschaffung/Bestellung)
- e) Kooperationspartner (siehe Geschäftsprozesse Angebots-/Konzepterstellung, Veranstaltungsorganisation und Beschaffung/Bestellung)
- f) Freiberuflich Tätige (siehe Geschäftsprozesse freiberuflich Tätige und Verbesserungsmanagement)
- g) Sonstige Lieferanten (siehe Geschäftsprozess Beschaffung/Bestellung und Verbesserungsmanagement)
- h) Vereine und Verbände (siehe Geschäftsprozess Angebots-/Konzepterstellung)
- i) Behörden, öffentliche Einrichtungen (siehe Geschäftsprozess Jahresabschluss, Personalmanagement, Veranstaltungsorganisation und Beschaffung/Bestellung)

Anforderungen

<i>Interessierte Partei</i>	<i>Anforderungen</i>
Mitarbeitende	Faire Arbeitsbedingungen, sichere Arbeitsplätze, transparente Kommunikation; klimatisierte bzw. beschattete Arbeitsräume bei Hitze
Kunden/ Teilnehmende	Produktqualität, Servicequalität, transparente Veranstaltungsinformationen, faires Preis-Leistungsverhältnis, transparente Rechnung; Nachfrage nach neuen Bildungsangeboten zu Klima/Nachhaltigkeit, Erreichbarkeit mit ÖPNV, online-Angebote für weniger Fahraufwand

Unternehmensverbund der Wirtschaftsakademie

<i>Interessierte Partei</i>	<i>Anforderungen</i>
Auftraggeber, Unternehmenskunden	Produktqualität, Liefertreue, faire Preise, nachweisbarer Lernerfolg und Mehrwert, korrekte Abrechnung; Vermittlungsquoten, Dokumentationen und Datenschutz (bei öffentlichen A.); sparsamer Ressourceneinsatz (z.B. digitale Lernunterlagen, Mehrwegbehältnisse bei Verpflegung), Anforderungen aufgrund externer Regularien zu Lieferketten und Nachhaltigkeit (z.B. Energiemanagement, Umweltschutz)
Kooperationspartner	Zuverlässige Partnerschaften und Kommunikation, direkte Ansprechpersonen, korrekte Abrechnung, Datenschutz; digitale Kommunikation und Prozesse, lokale Trainer
Freiberuflich Tätige	Langfristige Zusammenarbeit, Bereitstellung Informationen/ Infrastruktur, angemessene Honorare, pünktliche Zahlung
Sonstige Lieferanten	Langfristige Zusammenarbeit, pünktliche Bezahlung
Behörden, öffentliche Einrichtungen	Bereitstellung notwendiger Dokumente, Einhaltung von Gesetzen (u.a. Umwelt-, Energie- und Klimaschutz, Jugendschutz), Sensibilisierung der jungen Menschen bzgl. Nachhaltigkeit (JobB)

4 Qualitätsziel des Unternehmensverbundes der Wirtschaftsakademie

Im Unternehmensverbund der Wirtschaftsakademie wird als oberstes Qualitätsziel die optimale Leistungserbringung gegenüber externen (z. B. Auftraggebern und Teilnehmern) und internen Kunden (z. B. Mitarbeitern) unter Berücksichtigung von den Querschnittsaufgaben

- a) **Arbeitssicherheit**,
- b) **Risikomanagement**,
- c) **Gesundheitsschutz**,
- d) Nachhaltigkeit,
- e) **Gleichberechtigung/ Prinzip der Vielfalt**,
- f) Kinder- und Jugendschutz (JobB)
- g) **Datenschutz**,

verstanden. Dabei ist die Wirtschaftlichkeit des Handelns der begrenzende Faktor.

Zur Verbesserung des Systems werden jährlich **Qualitätsziele** durch den QM-Ausschuss in Abstimmung mit den jeweiligen Bereichen erarbeitet, verfolgt und deren Zielerreichung ausgewertet.

5 Auflistung der zentralen Geschäftsprozesse

- a) **Angebots-/Konzepterstellung**,
- b) **Veranstaltungsorganisation**,
- c) **freiberuflich Tätige**,
- d) **Personaleinstellung**,
- e) **Personalmanagement**,
- f) **Personalentwicklung**,

- g) **Wirtschaftsplan,**
- h) **Monatsabschluss,**
- i) **Jahresabschluss,**
- j) **Forderungsmanagement,**
- k) **Beschaffung/Bestellung,**
- l) **Kommunikation,**
- m) **Verbesserungsmanagement/Evaluation (DHSB),**
- n) **interne Audits,**
- o) **Einrichtung von Studiengängen (DHSB),**
- p) **Änderung von Studiengängen (DHSB),**
- q) **Aufhebung von Studiengängen (DHSB),**
- r) **interne Akkreditierung (DHSB).**

Die einzelnen zentralen Geschäftsprozesse sowie daraus abgeleitete Prozesse werden jeweils gesondert im Intranet dargestellt.

6 Änderungsdienst

Die einzelnen Regelungen zum Qualitätsmanagement werden kontinuierlich angepasst und verbessert und im **Dokumentenmanagementsystem (DMS)** gespeichert; sie sind somit vor unbeabsichtigten Veränderungen geschützt und in ihrer Versionshistorie nachvollziehbar. Die Veröffentlichung erfolgt nach Freigabe über das Intranet. Mit einer News wird auf die Veränderung hingewiesen.

7 Verpflichtung

Alle Gesellschaften des Unternehmensverbundes der Wirtschaftsakademie verpflichten sich zur Einhaltung dieser Qualitätspolitik inklusive der daraus folgenden einzelnen Regelungen und setzen diese hiermit in Kraft.