

1.1 Präambel

1.1.1

Die Grundsätze zum Qualitätsmanagement

Um eine Organisation erfolgreich zu führen und zu betreiben, ist es notwendig, sie systematisch und wahrnehmbar zu leiten und zu lenken. Die in unserem integrierten Qualitätsmanagementsystem dargelegte Anleitung für das Management basiert auf acht Qualitätsmanagement-Grundsätzen. Diese Grundsätze wurden für die Verwendung durch die Kreishandwerkerschaft Waldeck-Frankenberg und die mit ihr verbundenen Bildungseinrichtungen entwickelt, um deren Arbeit im Interesse der Kunden zu optimieren.

Unsere Grundsätze

Kundenorientierung

Unsere Organisationen brauchen ihre Kunden und werden daher die jetzigen und künftigen Erfordernisse der Kunden erfassen, Kundenforderungen erfüllen und danach streben, ihre Erwartungen zu übertreffen.

Führung

Führungskräfte entscheiden über die einheitliche Zielsetzung, die Richtung und die Struktur der Organisationen. Sie schaffen das Umfeld, in dem Mitarbeitende sich voll und ganz für das Erreichen der Ziele unserer Organisationen einsetzen.

Einbeziehung der Mitarbeitenden

Auf allen Ebenen machen Menschen das Wesen unserer Organisationen aus, und ihre vollständige Einbeziehung ermöglicht es, ihre Fähigkeiten zum Nutzen unserer Organisationen einzusetzen.

Prozessorientierter Ansatz

Ein erwünschtes Ergebnis lässt sich effizienter erreichen, wenn alle Tätigkeiten und die dazugehörigen Ressourcen als Prozesse verstanden werden.

Systemorientierter Managementansatz

Das Erkennen, Begreifen und Führen eines Systems miteinander in Wechselbeziehung stehender Prozesse für ein gegebenes Ziel trägt zur Wirksamkeit und Effizienz aller Organisationen bei.

Ständige Verbesserung

Die ständige Verbesserung der Gesamtleistung unserer Organisationen stellt ein permanentes Ziel dar.

Sachlicher Ansatz zur Entscheidungsfindung

Wirksame Entscheidungen beruhen auf der Analyse von Daten und Informationen.

Interessensbeziehungen zum gegenseitigen Nutzen

Beziehungen zum gegenseitigen Nutzen zwischen unseren Organisationen und ihren Interessenspartnern fördern die Wertschöpfungsfähigkeit aller.

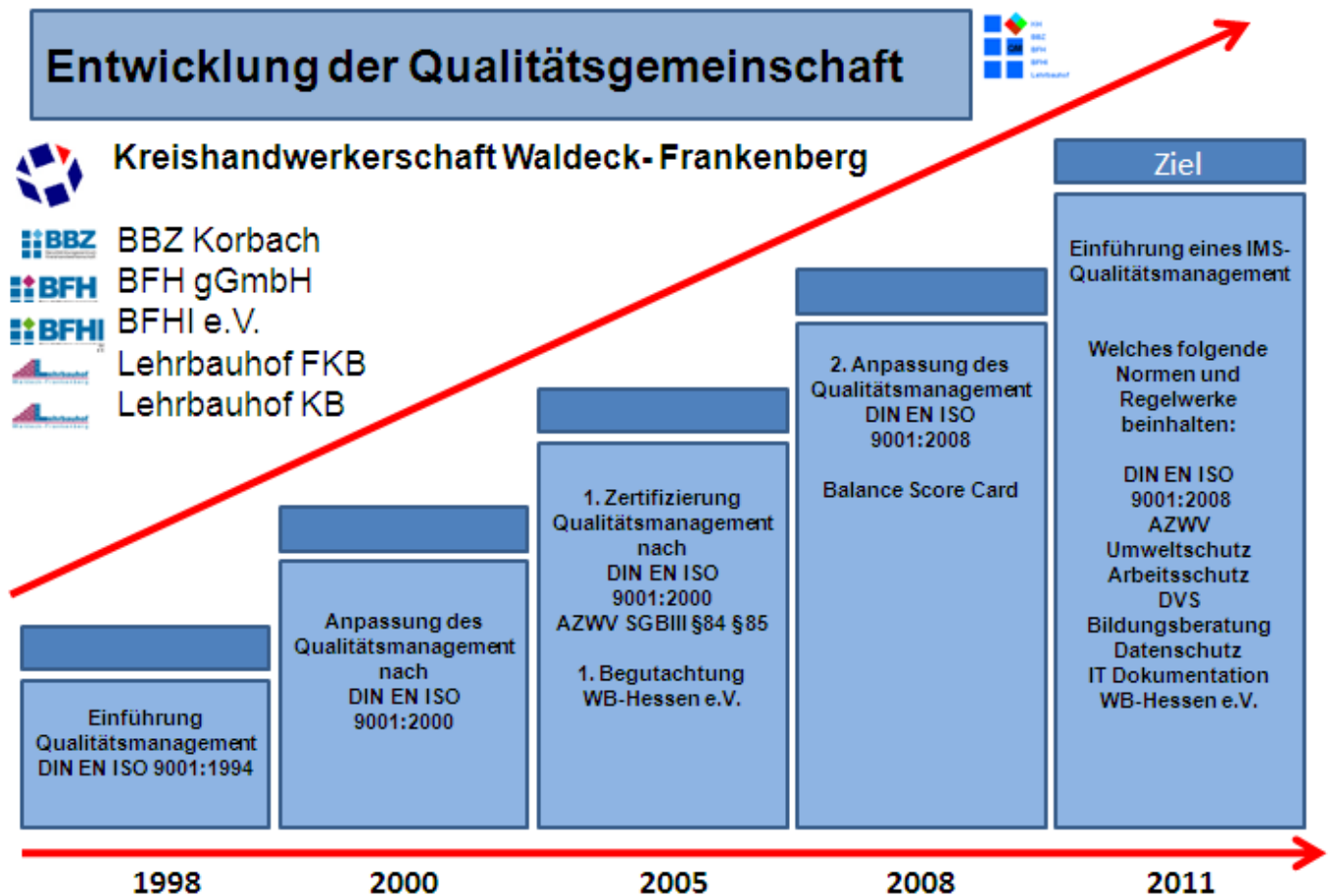
1.1.2

Die Kreishandwerkerschaft und die mit ihr verbundenen Bildungseinrichtungen

Die Kreishandwerkerschaft Waldeck-Frankenberg und die mit ihr verbundenen Bildungseinrichtungen verstehen sich als Dienstleister für Fort- und Weiterbildungen. Die umfassende Aufstellung des Qualitätsmanagementsystems stellt sicher, dass die Forderungen und Erwartungen der Kunden und Vertragspartner der Kreishandwerkerschaft Waldeck-Frankenberg und verbundenen Bildungseinrichtungen hinsichtlich ihrer Handlungen ausreichend in internen Regelwerken umgesetzt und zufriedenstellend beachtet werden.

Zu den Interessenspartnern zählen:

- Die Innungen,
- die Kunden,
- die Lieferanten,
- die angestellten und freien Mitarbeitenden.



1.1.3

Die Zielsetzung

Durch das von der Kreishandwerkerschaft Waldeck-Frankenberg und den mit ihr verbundenen Bildungseinrichtungen umgesetzte Qualitätsmanagement mit seinen Zielsetzungen, Werten und Maßnahmen ist die Qualität ihrer Dienstleistungsangebote im Sinne einer Markt- und Kundenorientierung gewährleistet. Wir unterliegen damit einer ständigen Qualitätsverbesserung. Erreicht wird dieses mit Hilfe einer regelmäßigen und kritischen Überprüfung der festgelegten Qualitätsziele im jährlichen Management-Review der Leitung sowie durch konsequente Auswertung von für die Organisationen qualitätsrelevanten Kennziffern.

1.1.4

Die Leistungspalette

Kreishandwerkerschaft Waldeck-Frankenberg:

- Interessenvertretung des selbstständigen Handwerks und der Handwerksinnungen
- Unterstützung und Schaffung von Einrichtungen zur Förderung der Mitgliederinteressen
- Geschäftsführung für Handwerksinnungen
- Durchführung von der Handwerkskammer erlassener Vorschriften und Anordnungen
- Im Detail: siehe Dienstleistungs-ABC

Bildungseinrichtungen:

- Berufsorientierung
- Berufsvorbereitung
- Berufsausbildung
- Umschulung
- Fort- und Weiterbildung
- Stufenausbildung /überbetriebliche Ausbildung
- Verbundausbildung
- Qualifizierungsmaßnahmen
- Praktika
- Firmenschulung
- abH
- Auslandsprojekte
- Bildungsberatung
- Beteiligung an Projekten

Präambel

1.1.5

Leitlinien

Die Kreishandwerkerschaft Waldeck-Frankenberg und die mit ihr verbundenen Bildungseinrichtungen haben langfristig geltende Leitlinien entwickelt, festgelegt und veröffentlicht, die für die Handlungen der Organe der Organisationen maßgebliche Richtlinien sind und der Öffentlichkeit die Grundlagen der Handlungen der Bildungseinrichtungen aufzeigen:

1.1.6

Unsere Kunden umfassend zufrieden stellen

Die Erwartungen und Wünsche unserer Kunden sind für uns die Herausforderung, sie zu erfüllen. Die Kundenzufriedenheit stellen wir in den Vordergrund unseres Handelns, weil wir erfolgreiche und langfristige Geschäftsbeziehungen mit unseren Kunden entwickeln.

1.1.7

Dienstleistung an den Kunden

Als Dienstleister fühlen wir uns einer umfassenden und ganzheitlichen Beratung und Vermittlung von Wissen an unsere Kunden verpflichtet.

1.1.8

Wettbewerbsfähigkeit und Leistungsstärke sichern

Die Kreishandwerkerschaft Waldeck-Frankenberg und die mit ihr verbundenen Bildungseinrichtungen sichern durch eine solide Geschäftspolitik auf der Kunden- und Auftraggeberseite den Bestand der Organisationen.

Schnell, kostengünstig, umweltgerecht, zuverlässig, hoher Nutzen für den Kunden, ein erstklassiges Team von Führungskräften und Mitarbeitenden - das hebt uns von Wettbewerbern ab

1.1.9

Qualifikation und Verantwortung unserer Mitarbeitenden fördern

Die Mitarbeitenden wählen und bilden wir qualitätsorientiert aus und ergänzen dies durch intensive Weiterbildung im Fachwissen, in der Organisation und im Umgang mit unseren Kunden.

Arbeit im Team mit Eigenverantwortung führt zu hoher Motivation der Führungskräfte und Mitarbeitenden.

1.1.10

Dynamische Qualitätssteigerung zur Zukunftssicherung managen

Das Qualitätsbewusstsein unserer Mitarbeitenden motivieren wir durch ihre aktive Beteiligung an Qualitätsprozessen und die Umsetzung ihrer Verbesserungsideen.

Präambel

Wir sichern die Marktposition durch einen flexiblen Managementprozess auf allen Ebenen unserer Organisationen.

Diese Leitlinien stehen allen Mitarbeitenden in digitaler Form zur Verfügung und können auf Verlangen Vertragspartnern zugänglich gemacht werden.

1.1.11

Periodische Ziele

Um die Absichten, die in den Leitlinien verankert sind, zu erreichen und um einen kontinuierlichen Qualitätssteigerungsprozess in Gang zu setzen, werden jährlich durch die Geschäftsleitung und die Abteilungsleiter Ziele im Rahmen einer organisierten Zielplanung festgelegt .

Die zur Zielerreichung erforderlichen Maßnahmen werden geplant und überwacht.

1.1.12

Ausschlüsse gegenüber Normen und Regelwerken zum Qualitätsmanagement

Das IMS-Qualitätsmanagementsystem der Kreishandwerkerschaft Waldeck-Frankenberg und verbundenen Bildungseinrichtungen orientieren sich hinsichtlich des Qualitätsmanagements an folgenden Normen und Regelwerken:

- **DIN EN ISO 9001:2008**
- **AZAV**
- **Handbuch DVS-Kurswerkstatt**
- **Weiterbildung Hessen e.V. (Kriterienkataloge: WB-Hessen)**
- **Arbeitsschutz**
- **Umweltschutz**
- **Datenschutz**

Es werden hinsichtlich der Anwendungsbereiche im gesetzlich unregulierten Bereich der Normen und Regelwerke DIN EN ISO 9001:2008 und AZAV keine Ausschlüsse gemacht.

1.1.13

Verbindlichkeitserklärung

Dieses Qualitätssystem mit den ergänzenden Verknüpfungen beschreibt das Managementsystem unserer gesamten Organisationen. Das Managementsystem ist für alle eigenen und freien Mitarbeitenden uneingeschränkt die verbindliche Grundlage ihrer Tätigkeit bei der Kreishandwerkerschaft Waldeck-Frankenberg und den mit ihr verbundenen Bildungseinrichtungen.

Alle Führungskräfte haben die Aufgabe, die Umsetzung der in diesem Managementsystem festgelegten Regeln in ihrem jeweiligen Zuständigkeitsbereich zu fördern und durchzusetzen. Alle werden hiermit von der Geschäftsleitung verpflichtet, ihren Beitrag für die Verwirklichung unserer Einrichtungsleitlinien sowie die Sicherstellung der von unseren Kunden und Partnern geforderten Qualität unserer Dienstleistungen zu erbringen.

Präambel

Dies trifft in besonderem Maße auch auf die Forderungen und Erwartungen unserer Kunden zu, deren Vertrauen in unsere anhaltende Leistungsstärke die existentielle Grundlage unseres Unternehmens ist.

Dies bedeutet auch einen aktiven Beitrag zur Fortentwicklung unseres umfassenden Managementsystems durch die ständige Anpassung festgelegter Regeln und Anweisungen an die sich stetig verändernden Bedingungen. Jeder Mitarbeitende hat das Recht, seine Vorschläge zur Verbesserung des Systems, zur Vermeidung möglicher Fehler oder zur Beseitigung entstandener Fehler und Mängel vorzubringen und, wo ihm möglich, direkt umzusetzen.

Die Beteiligung an Zielfindungsprozessen und den sich daraus ergebenden Maßnahmen und Projekten ist für die Führungskräfte eine Verpflichtung; aber auch alle anderen Mitarbeitenden sind dazu aufgerufen.

Mit dem Managementsystem entspricht die Geschäftsleitung ihrer Organisations- und Aufsichtspflicht und unterstreicht ihr Qualitätsbewusstsein gegenüber allen Partnern der Kreishandwerkerschaft Waldeck-Frankenberg und den mit ihr verbundenen Bildungseinrichtungen.

Frankenberg, den 22.01.14



Gezeichnet Hauptgeschäftsführer



Gezeichnet QM-Beauftragter