

Qualitätscharta

der Bildungsabteilung

Inhaltsverzeichnis:

| | |
|--|---|
| 1. Freigabe | 2 |
| 2. Die SYSTENT GmbH | 3 |
| 3. Qualitätspolitik | 3 |
| 4. Organisation der Bildungsabteilung | 4 |
| 5. Qualitätsfaktoren | 4 |
| 6. Rechte und Pflichten der Teilnehmer | 5 |
| 7. Beziehungen zu den territorialen Akteuren | 5 |
| 8. Transparenzbestimmungen | 5 |
| 9. Änderungen | 5 |

1. Freigabe

Geschäftsführender Verwal-
ter

Aribo Asam

26.02.2018



Funktion

Name

Datum

Unterschrift

2. Die SYSTENT GmbH

Wir begleiten und unterstützen Unternehmen und Privatpersonen in den Bereichen der Unternehmensführung und Projektrealisierung mit dem Ziel gesunde, nachhaltige, umwelt- und sozialverträgliche Arbeitssysteme und Lebensräume zu schaffen. Die Dienstleistungen beziehen sich dabei auf die Beratung der Kunden in den Bereichen,

- Arbeits- und Gesundheitsschutz
- Umweltschutz
- Produktsicherheit
- Bauphysik
- Unternehmens- und Managementorganisation
- Schulung- und Weiterbildung

SYSTENT ist aus dem Unternehmen Öttl & Asam hervorgegangen, welches sich seit 1992 mit den auf Europäischer Basis neu geregelten Arbeitsschutzbestimmungen auseinandersetzte und damit zu den ersten Anbietern in Südtirol für Dienstleistungen in diesem Bereich zählte.

Nach der Trennung von Hr. Öttl 1998 wurde das Technische Büro Aribio Asam gegründet was, dann 2010 im Rahmen einer Neuorganisation in die Gründung der SYSTENT GmbH überging.

Um diese Entwicklung im Dienstleistungsbereich zu ermöglichen, haben sich die Gründer mit modernen Aspekten der Unternehmensorganisation auseinandergesetzt, was eine kontinuierliche Entwicklung ermöglicht hat. Diese gesammelten Erfahrungen hat SYSTENT im Rahmen von verschiedenen Veranstaltungen und bei jeder Auftragsübernahme seit jeher mit Kunden und Partnern geteilt, um dadurch eine nachhaltige Entwicklung der Kundensysteme zu ermöglichen.

Zudem bietet SYSTENT in Zusammenarbeit mit dem Unternehmer- und Raiffeisenverband Schulungen zum Thema Arbeitsschutz an. Seit 30.04.2014 ist SYSTENT als Bildungseinrichtung für die Ausbildungen der Leiter und Sicherheitsbeauftragten der Dienststellen für Arbeitsschutz vom Deutschen Bildungsressort der Provinz Bozen vorläufig anerkannt.

3. Qualitätspolitik

SYSTENT ist bemüht die Anforderungen und Erwartungen der Kunden zu erfüllen und nachhaltige, nutzenbringende Veränderungen in den Kundensystemen bewirken. Wir stehen als Modell und Vorbild für diese Entwicklung und prüfen die Zielsetzung anhand der eigenen kritischen Bewertung, sowie direkter Kundenbefragungen. Die Ergebnisse fließen in als kontinuierlichen Verbesserungen in die Abläufe ein.

4. Organisation der Bildungsabteilung

Die Bildungsabteilung plant, organisiert und haltet die Bildungsveranstaltung in Abstimmung mit Kunden und Referenten ab. Zum Bildungsangebot gehören alle Dienstleistungsbereiche der SYSTENT. Einen Schwerpunkt bilden dabei die gesetzlich geregelten Ausbildungen für

Siehe auch Organigramm und Funktionsbeschreibungen im Handbuch für die Lerndienstleistungen

- Sicherheitsbeauftragte
- Bediener von spezifischen, fahrbaren Arbeitsmitteln
- Nutzer von persönlicher Schutzausrüstung der Kategorie III
- Industriekletterer und Höhenarbeiter mit Arbeiten im Seil
- Befähigte Personen zur Gerüstmontage
- Befähigte Personen zur Aufstellung von Straßenbeschilderung

Die Organisation der Bildungsaktivitäten erfolgt durch die Schulungsorganisation im Sitz Algund, welche auf den Mitarbeiterpool von 16 Referenten in den verschiedensten Fachbereichen oder auch auf externen Referenten zurückgreifen kann. Aufgrund der Kundenanforderungen werden die Bildungsmaßnahmen größtenteils in zentral gelegenen, öffentlich zugänglichen Veranstaltungsstätten oder in Site bei den Kunden angeboten. Die eigenen Schulungsräumlichkeiten in Brixen werden nur selten für spezifische Kurse für Bediener von spezifischen fahrbaren Arbeitsmitteln genutzt.

Aufbauorganisation:

- Prozessverantwortlicher Leitung: Aribo Asam
- Wirtschafts- und Verwaltungsmanagement: Bernhard Leimegger
- Bedarfsanalyse und -Bestimmung: Wolfgang Nischler
- Durchführung: Wolfgang Nischler
- Planung: Doris Pförtl

5. Qualitätsfaktoren

Alle Einflussfaktoren auf das qualitative Ergebnis sind in einem anonymen Fragebogen verfasst und werden bei jeder Bildungsveranstaltung von den Teilnehmern beantwortet. Die Auswertung der Teilnehmerrückmeldungen erfolgt unmittelbar an den Prozessverantwortlichen und wird durch die Schulungsorganisation zusätzlich überwacht. Bei Abweichungen informiert die Schulungsorganisation unmittelbar den Prozessverantwortlichen, welcher die möglichen weiteren Schritte einleitet. Reklamationen können auch direkt an den Referenten erfolgen und unmittelbar berücksichtigt werden oder können direkt an das Sekretariat weitergegeben werden.

Siehe auch Handbuch für die Lerndienstleistungen Abschnitt Kursabschluss und Nachbearbeitung

| Prozessfase | Anforderung | Indikator | Standard | Prüfung und Kontrolle |
|--------------------------------------|---|--------------------|---|--|
| Angebotslegung bzw. Veröffentlichung | Zeitnahe korrekte Antwort mit festgelegten Rahmenbedingungen | Kundenerwartung | 1 Woche | Vergleich der Datum Angebot-Auftragsbestätigung |
| Ressourcen | Ausreichende Verfügbarkeit, Weiterbildungen für die Prozessverantwortlichen | Aufwand in Stunden | 24 Std. für jeden Prozessverantwortlichen | Automatische Kontrolle durch AsiX-Qualifikation der Teilnahmebestätigungen |

| | | | | |
|--------------|---|---|---|---|
| Planung | Berücksichtigung der Kundenanforderungen Verwaltung der Verfügbarkeit der Referenten | Vermehrte Absagen bzw. Rückmeldungen der Kunden | Kundenzufriedenheit, Anzahl der Kursabsagen | Kontrolle durch die Schulungsorganisation |
| Durchführung | Berücksichtigung der rechtlichen Anforderungen Erfüllung der Kundenerwartungen | Reklamation durch Behörde Kundenfeedback | Keine 75% gute (++) Rückmeldungen | Kontinuierliche Kontrolle der Teilnehmerfragebögen nach Umsetzung |

6. Rechte und Pflichten der Teilnehmer

| | |
|-----------|--|
| Rechte | <p>Korrekte Informationen zu allen Aspekten der Bildungsveranstaltung, hinsichtlich der Zielgruppe, Inhalt, Datum und Dauer, Ort und Kosten, sowie mögliche erforderliche persönliche Sicherheitsausrüstung.</p> <p>Rechtzeitige Mitteilung der Informationen oder der Änderungen</p> <p>Umsetzung der Bildungsveranstaltung im Rahmen der Vereinbarungen und unter Berücksichtigung möglicher Rechtlicher Rahmenbedingungen.</p> <p>Gewährleistung der Datenschutzbestimmungen</p> <p>Erhalt einer Teilnahmebestätigung</p> |
| Pflichten | <p>Beachtung der Teilnahmebedingungen</p> <p>Überlassung der erforderlichen Daten für die Teilnahmebestätigung</p> <p>Trägt mit zum Erreichen der Schulungsziele bei</p> <p>Nimmt an den Wirksamkeitsprüfungen teil, wo vorgesehen</p> <p>Füllt den Feedback-Bogen aus</p> |

7. Beziehungen zu den territorialen Akteuren

SYSTEMT steht in seiner Tätigkeit in Beziehung mit verschiedenen Ämtern und Behörden, insbesondere mit den zuständigen Arbeitsinspektorat insbesondere mit der Abt. 19.2.4. Sektor technische Kontrollen bzw. 19.2.5. Sektor Unfalluntersuchungen.

Die vorläufige Akkreditierung für Aus- und Weiterbildungen im Arbeitsschutzbereich wurde durch das Amt für deutschsprachige Berufsbildung der Provinz Bozen erlassen. In diesen Rahmen werden alle erforderlichen Informationen zu den betreffenden Veranstaltungen an das Amt weitergeleitet.

Im Rahmen der Bildungstätigkeit arbeitet SYSTEMT mit verschiedenen weiteren Organisationen, wie dem Raiffeisenverband Südtirol, dem Unternehmerverband, dem Hotelier- und Gastwirteverband HGV für die Durchführung von Bildungsmaßnahmen zusammen.

Eine weitere Zusammenarbeit ergibt sich für Unternehmen des privaten und öffentlichen Rechts im Rahmen der einzelner Bildungsprojekte.

8. Transparenzbestimmungen

Vorliegendes Dokument wird auf der Internetseite von SYSTEMT veröffentlicht.

9. Änderungen

23.02.2018 Erstfassung