

## “QUALITÄTSCHARTA”

### Das Unternehmen

PRONORM Consulting ist ein Beratungs- und Dienstleistungsunternehmen.

Wir beraten und unterstützen unsere Kunden in den verschiedensten Management-Bereichen. Unser ganzheitliches, fachlich und methodisch abgestimmtes Beratungsspektrum reicht von Management-Systemen, Arbeitssicherheit, SOA-Qualifizierung und Ausschreibungsberatung bis hin zu Innovationsprojekten und Weiterbildung. Wir entwickeln betriebswirtschaftliche, organisatorische und individuelle Lösungen für Ihr Unternehmen.

Unser praxisbezogener Ansatz hat dazu geführt, dass vor allem im Bereich Arbeitssicherheit und Ausschreibungen unser Schulungsangebot fortlaufend erweitert wurde.

So verfügt PRONORM seit dem Jahr 2014 über die vorläufige Akkreditierung für Bildungsmaßnahmen im Bereich Arbeitssicherheit (Beschluss der Landesregierung vom 07.10.2013, Nr. 1469; Dekret des Landesrates für die deutsche Berufsbildung vom 23.06.2014, Nr. 1959) und hat als Bildungsträger Maßnahmen angeboten für:

- Ausbildung zum MDAS und LDAS
- Arbeitgeber mit Aufgaben in den Bereichen Vorbeugung und Schutz
- Besondere Befähigungen zur Benutzung von Arbeitsgeräten
- Seilunterstützte Zugangs- und Positionierungssysteme
- Aufstellen von Straßenverkehrszeichen für Arbeiten, die in Anwesenheit von Fahrzeugverkehr durchgeführt werden

In Bezug auf die Qualitätssicherung und Transparenz der Informationsdienste gemäß dieser Qualitätscharta verpflichten wir uns als Weiterbildungseinrichtung zu folgenden Mindestanforderungen im Bereich des Arbeitsprozesses der Beziehungen zu den Begünstigten von Bildungsmaßnahmen.

### Qualitätspolitik

Kundenzufriedenheit ist einer unserer obersten Unternehmensgrundsätze. Diese erreichen wir durch hohe Qualität unserer Dienstleistung und Produkte. **Den Maßstab für die Qualität setzt der Kunde.** Somit ist das Urteil des Kunden über unsere Qualität ausschlaggebend.

Unser Unternehmen ist bemüht, die Erfordernisse und Erwartungen unserer Kunden zu erfassen und zufrieden zu stellen. Jeder einzelne Mitarbeiter trägt durch seine persönliche Leistung und seinen Einsatz dazu bei, den Kunden voll zufrieden zu stellen und ist um eine stetige Erhöhung der Kundenzufriedenheit bemüht.

Unsere Qualitätspolitik wird unterstützt durch ein Qualitätsmanagementsystem nach der Norm EN ISO 9001.

### Organisation

Unser Schulungsangebot beinhaltet vorwiegend Themen aus dem Bereich Arbeitssicherheit und Ausschreibungen. Das Bildungsangebot richtet sich sowohl an öffentliche Körperschaften als auch an Unternehmen, an Arbeitgeber und an Arbeitnehmer. Im Bereich Arbeitssicherheit handelt es sich in der Regel um gesetzlich vorgeschriebene Bildungsmaßnahmen.

Als Bildungsträger im Bereich Arbeitssicherheit werden Maßnahmen angeboten für:

- Ausbildung zum MDAS und LDAS
- Arbeitgeber mit Aufgaben in den Bereichen Vorbeugung und Schutz
- Besondere Befähigungen zur Benutzung von Arbeitsgeräten
- Seilunterstützte Zugangs- und Positionierungssysteme
- Aufstellen von Straßenverkehrszeichen für Arbeiten, die in Anwesenheit von Fahrzeugverkehr durchgeführt werden

PRONORM verfügt über ein Sekretariat sowie in den einzelnen Bereichen über ein Pool von über 10 internen professionellen Fachkräften mit den erforderlichen Qualifikationen und mit Erfahrung in der Referententätigkeit. PRONORM kann zudem auf ein Pool von externen Fachkräften zurückgreifen und bei Bedarf stehen Tutoren zur Verfügung.

Wir sind bestrebt, unsere Bildungsmaßnahmen auf lokaler Ebene anzubieten. Auch verfügen wir über zentral gelegene Schulungsräume. Bei der Auswahl des Schulungsraumes achten wir auf gute logistische Anbindung und geeignete technische Ausstattung.

Die Einschreibungen zu den Schulungen müssen fristgerecht erfolgen und werden in der Reihenfolge ihres Eintreffens registriert. Die Abfrage des Lernerfolgs und die Ausstellung der Teilnahmebestätigung erfolgt, sofern vorgesehen, gemäß der geltenden normativen Bestimmungen.

Bei der Einschreibung erhalten die potentiellen Teilnehmer sachgerechte Dokumentation bezüglich des Bildungsangebotes, der Zugangsbedingungen und Endbewertungsmodalitäten.

Prozessverantwortlicher Leitung	Paulina Schwarz
Prozessverantwortlicher Wirtschafts- und Verwaltungsmanagement	Paulina Schwarz
Prozessverantwortlicher Bedarfsanalyse der Fachkräfte und Bildungsmaßnahmen	Martin Schwarz
Prozessverantwortlicher Planung der Bildungsmaßnahmen	Martin Schwarz
Prozessverantwortlicher Durchführung der Dienstleistungen, einschließlich Koordinierung, Monitoring und Bewertung	Jürgen Hafner
Bezugsperson für die ESF Akkreditierung	Markus Maier

## Qualitätsfaktoren

Das Bildungsangebot von PRONORM konzentriert sie vorwiegend auf die Themen aus dem Bereich Arbeitssicherheit und Ausschreibungen. In beiden Bereichen ist normativ bedingt die Zielgruppe klar definiert.

Gemäß unserer Qualitätspolitik ist uns das Urteil des Kunden über unsere Qualität ausschlaggebend, um den Maßstab für die Qualität zu setzen. Bei der Abfrage der Kundenzufriedenheit haben Schulungsteilnehmer die Möglichkeit auch Verbesserungsvorschläge einzubringen, wodurch es uns möglich ist, Bedürfnisse und Erwartungen der Teilnehmer zu ermitteln.

Unser Unternehmen ist bemüht, die Erfordernisse und Erwartungen unserer Kunden zu erfassen und zufrieden zu stellen.

Die jeweiligen Prozessverantwortlichen überwachen die Einhaltung der Qualitätsstandards. Feedbacks bzw. Beschwerden zu den Weiterbildungsmaßnahmen werden über die Fragebögen erhoben oder können auch jederzeit seitens der Teilnehmer durch Kontaktaufnahme über das Sekretariat oder direkt über die jeweiligen Prozessverantwortlichen eingebracht werden.

Eventuelle Beanstandungen werden unmittelbar von den Prozessverantwortlichen analysiert und falls notwendig entsprechende Korrekturmaßnahmen eingeleitet.

Im Bereich Arbeitssicherheit handelt es sich in der Regel vom Gesetz vorgeschriebene Bildungsmaßnahmen, wodurch die Wirksamkeit einer Teilnahme an den angebotenen Programmen als Notwendigkeit zur Ausübung bestimmter Funktionen im Berufsleben zu werten ist.

Phase des Schulungsprozesses	Qualitätsfaktoren	Indikatoren	Qualitätsstandard	Kontrollmittel
Aufbau des Angebots	Schnelligkeit der Reaktion	Anzahl der Tage zwischen Anfrage und Angebot	1 Woche	Kontrolle Datum Anfrage und Datum Angebot bezüglich Einhaltung der vorgesehenen Zeitspanne (kontinuierlich geprüft)
Ressourcen	Fortbildungsmaßnahmen	Anzahl Stunden	Mindestens 24 Stunden jährlich für jeden Prozessverantwortlichen	Bestätigungen der Teilnahme an Fortbildungsmaßnahmen (jährlich geprüft)
Planung	Rasche Beantwortung der Anfragen potenzieller Kursteilnehmer	Zeitspanne zwischen dem Erhalt der Anfrage und der Beantwortung	1 Woche	Kontrolle Datum Anfrage und Datum Beantwortung bezüglich Einhaltung der vorgesehenen Zeitspanne (kontinuierlich geprüft)
Durchführung	Zufriedenheit der Teilnehmer	Prozentsatz der zufriedenen Teilnehmer	70% zufriedene Teilnehmer	Fragebogen (geprüft bei Kursende)

#### Rechte und Pflichten der Teilnehmer:

##### Rechte der Teilnehmer an Bildungsmaßnahmen:

- Bei der Einschreibung sachgerechte Dokumentation bezüglich des Bildungsangebotes, der Zugangsbedingungen und Endbewertungsmodalitäten zu erhalten
- Informationen über die Veranstaltungszeiten ausreichend im Voraus zu erhalten
- Bei Anfragen eine rasche Beantwortung zu erhalten
- Datenverarbeitung gemäß der geltenden Datenschutzbestimmungen

##### Pflichten der Teilnehmer an Bildungsmaßnahmen:

- Die Unterrichtstätigkeit mit Aufmerksamkeit und Teilnahme zu verfolgen
- Ausfüllen der Fragebögen, um die Qualität abzufragen und die Teilnehmerzufriedenheit festzustellen
- Falls eine Abfrage des Lernerfolgs vorgesehen ist, daran gewissenhaft teilzunehmen
- Die für die Schulung zur Verfügung gestellten Einrichtungen und Instrumente sorgsam zu benutzen, ohne sie zu beschädigen

## Transparenzbedingungen

Die Qualitätscharta ist auf der Internetseite [www.pronorm.it](http://www.pronorm.it) veröffentlicht.

## Beziehungen zu den territorialen Akteuren

PRONORM ist durch die vorläufige Akkreditierung für Bildungsmaßnahmen im Bereich Arbeitssicherheit mit dem Bereich Berufsbildung vom Deutschen Bildungsressort der Autonomen Provinz Bozen in Kontakt. Zudem ist es uns ein Anliegen, in rechtlichen Fragestellungen im Bereich Arbeitssicherheit das Arbeitsinspektorat der Provinz Bozen zu konsultieren.

Als Mitglieder des Unternehmerverbands Südtirol und des hds – Handels und Dienstleistungsverbands Südtirol sowie durch unsere Referententätigkeit für den HGV – Hoteliers- und Gastwirteverband, für die Cusanus-Akademie, für die Volkshochschule Südtirol und für mehrere Landesberufsschulen in Südtirol, sind wir in ständiger Beziehung zu Weiterbildungseinrichtungen in der Provinz Bozen. Im Zuge der ESF-Akkreditierung sind wir im Netzwerk mit der Stiftung St. Elisabeth Bildungshaus Lichtenburg.

Durch das Engagement der Geschäftsführung im Beirat zur Förderung des weiblichen Unternehmertums der Handelskammer Bozen haben wir auch einen Bezug zum Thema Förderung der Chancengleichheit.