

6.2 Qualitätsziele

Sinn unserer kommunizierten Qualitätspolitik ist es, den Mitarbeitern eine Richtung aufzuzeigen, vor welchem Hintergrund alle Aktivitäten umzusetzen sind. Hierzu werden Qualitätsziele abgeleitet, die mit der Qualitätspolitik im Einklang stehen.

Nur wenn unsere Mitarbeiter das Ziel auch kennen, zum Beispiel in Form von Qualitätszielen ausformuliert, können sie den besten Weg zu einer optimalen Zielerreichung wählen.

Die Ziele werden in Einzelmaßnahmen und Aufgaben für die Mitarbeiter heruntergebrochen. Die Leitung ist dafür verantwortlich, dass für die Umsetzung der Ziele die erforderlichen Mittel zur Verfügung gestellt werden. Ebenso ist der Qualifizierungsbedarf der Mitarbeiter zu berücksichtigen.

Fragen wie z.B.:

- Warum machen wir das so?
- Was soll uns das für die Zukunft bringen?
- Wie können wir das konkret umsetzen?

helfen dabei, das Verständnis der Mitarbeiter aufzubauen. Nur wenn Mitarbeiter die Zielsetzung des Unternehmens verstehen und vertreten können, werden Sie sich für deren Erreichung auch einsetzen.

Basierend auf der Verpflichtung der Leitung sowie den Ergebnissen der Managementbewertung, der Eignung und Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems und anderen Eingabeinformationen haben wir messbare und realistische Qualitätsziele festgelegt, deren Erfüllung in regelmäßigen Abständen von den Bereichsleitern und der Leitung überprüft werden. Wesentlich ist hierbei die Vorgabe von Zielen, die Funktionen, Ebenen und Prozessen zuzuordnen sind. Themen der Ziele sind:

- **Kundenzufriedenheit, Reklamationen, Beschwerden**
- **Qualität des Bildungsprozesses**
- **Mitarbeiterzufriedenheit**
- **Kundenbindung**
- **Lieferantenqualität (externe Lehrkräfte und Unterauftragnehmer, Sonstige Lieferanten)**

Die Leitung ermittelt die zum Erreichen der Qualitätsziele erforderlichen Mittel und stellt diese bereit. Die Qualitätsziele werden messbar definiert, dokumentiert und mit den betroffenen Mitarbeitern besprochen.

Bei allen festgelegten Qualitätszielen ist stets festzulegen:

- **Was** soll getan werden?
- **Welche Ressourcen** benötigen wir dazu?
- **Wer** kümmert sich drum (Verantwortlich)
- **Bis wann** ist es zu erreichen?
- **Wie** werden die Ergebnisse bewertet?

Der Zielerreichungsgrad wird halbjährlich von der Bereichsleitung mit der/dem QMB in der Bereichsversammlung vorgestellt. Hierbei kommen die festgelegten Ziele auf den Prüfstand und werden ggf. geändert oder neu definiert.