

Qualitätsmanagementhandbuch	<b>ITG-Mannheim</b> EDV SCHULUNG UND BERATUNG
Qualitätspolitik	Stand Juni 2018

## Definition des Kunden

ITG-Mannheim steht für Bedarfs- und kundenorientierte Aus- und Weiterbildung und garantiert Qualität in der Bildung. Bei der Entwicklung unserer Bildungsangebote nach dem Dritten Buch Sozialgesetzbuch (SGB III) berücksichtigen wir die Lage und die Entwicklung des Arbeitsmarktes und unterstützen die Teilnehmer und Teilnehmerinnen bei der Eingliederung in den regulären Arbeitsmarkt.

ITG-Mannheim sieht demnach die Teilnehmer, aber auch den Arbeitsmarkt und alle potentiellen Arbeitgeber als Kunden an.

Um unabhängig von den ausführenden Personen gleichbleibend gute Dienstleistungen anbieten zu können, verpflichten wir uns zur Einhaltung der nachfolgenden Qualitätspolitik.

## Personal

Wir setzen qualifiziertes hauptberufliches Personal in Leitung, Unterricht und Verwaltung ein, sowie qualifizierte nebenamtlich Lehrende. Entsprechend der vertraglichen Bindung an die Firmen Microsoft und Novell sind alle unterrichtenden Personen für das jeweilige Unterrichtsthema nachweislich qualifiziert und zertifiziert. Alle in den Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen eingesetzten Lehrkräfte besitzen die jeweilige Trainerzertifizierung der oben genannten Firmen. Für haupt- und nebenberufliches Personal wird eine laufende fachliche und pädagogische Fortbildung durchgeführt.

## Räumliche und sächliche Ausstattung

Die Lernräume (Unterrichtsräume) entsprechen nach Art und Ausstattung modernen erwachsenenpädagogischen und fachlichen Kriterien und sind den Zielgruppen angepasst. Darüber hinaus ist die ITG-Mannheim als zertifiziertes Schulungszentrum der Firmen Microsoft und Novell an bestimmte Voraussetzungen bezüglich der Ausstattung vertraglich gebunden, so dass eine optimale Infrastruktur im Hinblick auf die Ausbildungsinhalte gewährleistet ist.

Die genutzten Lern- und Sozialräume und die sanitären Einrichtungen entsprechen den Anforderungen der Arbeitsstättenverordnung.

## Bildungsangebot

Potentielle Lehrgangsteilnehmer erhalten von uns eindeutige Aussagen zur geforderten Eingangsqualifikation bzw. den Lernvoraussetzungen. Sie werden von uns persönlich beraten um ein teilnehmerorientiertes und sachgerechtes Lernen zu ermöglichen. Bei Angeboten der beruflichen Weiterbildung werden aktuelle Arbeitsmarkt- und berufliche Qualifikationsanforderungen berücksichtigt sowie Praxisorientierung gewährleistet.

Das Lehr- und Lernmaterial entspricht den fachdidaktischen Anforderungen und Standards.

---

*Auf Papier und ohne Unterschriften unterliegt dieses Dokument nicht dem Änderungsdienst! Es ist somit nur am Tag des Druckdatums gültig.*

Qualitätsmanagementhandbuch	<b>ITG-Mannheim</b> EDV SCHULUNG UND BERATUNG
Qualitätspolitik	Stand Juni 2018

Allen Angeboten liegt ein didaktisch-methodisches Konzept zugrunde. Die Veranstaltungen sind auf Methodenvielfalt ausgerichtet. Erwachsenengerechte Lern- und Erfolgskontrollen sichern den Unterrichtserfolg. Sämtliche Lerninhalte der einzelnen Unterrichtsmodule werden in Form von Onlinetests abgeprüft. Die Summe der bestandenen Prüfungen ergeben die angestrebten Industriezertifikate, die den Gesamterfolg der Maßnahmen dokumentieren.

## Teilnehmer

Unsere Werbeaussagen sind wahrheitsgemäß und seriös. Bei unseren Lehrgangsangeboten herrscht Transparenz in Bezug auf: Zielsetzung, Teilnahmevoraussetzungen, Teilnahmebedingungen, Abschluss, Dauer, Ort, Preis, Zahl der Unterrichtsstunden, eingesetzte Methoden, Prüfungsmodalitäten und Geschäftsbedingungen.

Wir gewähren Rücktrittsmöglichkeiten in angemessener Frist und Kündigungsmöglichkeiten aus wichtigem Grund.

Die Teilnehmer erhalten bei Erreichen der Ausbildungsziele herstellereigene Industriezertifikate, die das erworbene Know-how nachweisen und dokumentieren. Darüber hinaus erstellen wir aussagefähige Teilnahmebescheinigungen, die mindestens den Namen der Organisation, Bezeichnung und Ziel der Veranstaltung sowie Inhalt, Zeitraum und Zahl der Unterrichtsstunden enthalten.

Unsere Kostensätze entsprechen den Grundsätzen der Wirtschaftlichkeit und Sparsamkeit.

Datum	Name	Datum	Name	Datum	Name
Im Team erstellt, geprüft und freigegeben.					

-----  
**Auf Papier und ohne Unterschriften unterliegt dieses Dokument nicht dem Änderungsdienst! Es ist somit nur am Tag des Druckdatums gültig.**