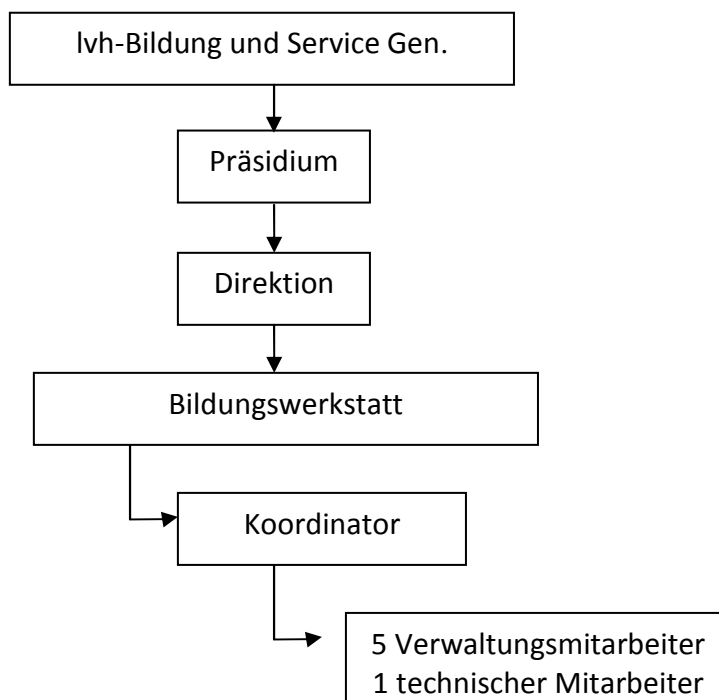


## QUALITÄTSCHARTA lvh-BILDUNGSWERKSTATT

### Einleitung:

Die lvh-Bildung und Service Gen.m.b.H. wurde am 16. Juni 1988 in Bozen gegründet mit dem Zweck technische und verwaltungsmäßige Dienstleistungen zu Gunsten der Mitglieder auszuüben. Seither werden in der lvh-Bildungswerkstatt regelmäßig Kurse und Lehrgänge - auch in Zusammenarbeit mit der Autonomen Provinz Bozen - organisiert mit zunehmend steigenden Teilnehmerzahlen. Das Spektrum der Weiterbildungstätigkeit reicht von fach- und berufsspezifischen Themen bis hin zu sicherheitsspezifischen und persönlichkeitsbildenden Kursen. Die Weiterbildungsveranstaltungen sind für alle interessierten Teilnehmer offen und richten sich gleichwohl an Männer als auch an Frauen. Die lvh-Bildungswerkstatt ist eine Abteilung der lvh-Bildung und Service Gen. und hat ihren Sitz in Bozen, Mitterweg Nr. 7. Die Mitarbeiter sind telefonisch unter 0471/323270, per Fax unter 0471/323280 oder per E-Mail unter [weiterbildung@lvh.it](mailto:weiterbildung@lvh.it) erreichbar. Die Pec-Adresse lautet [verwaltung.lvh@secure-pec.it](mailto:verwaltung.lvh@secure-pec.it). Weitere Informationen können auf der Web-Seite [www.lvh.it/weiterbildung](http://www.lvh.it/weiterbildung) abgerufen werden.

### Aufbau und Organisation:



Die Ansprechperson für die Fragen zum Europäischen Sozialfond ist der Koordinator der lvh-Bildungswerkstatt.

### **Organisationsmodell:**

Die Ivh-Bildungswerkstatt gewährleistet eine transparente Organisationsstruktur. Durch Namens-, Funktions- und Aufgabenorganigrammen sind die Funktionen, Aufgaben und Verantwortungen klar abgegrenzt und festgelegt.

Entsprechend dem Organisationsmodell sind die Tätigkeiten der Ivh-Bildungswerkstatt in fünf Hauptfunktionen unterteilt für die jeweils ein Hauptverantwortlicher ernannt ist:

### **Leitung:**

- Supervision über die organisatorische und verwaltungstechnische Durchführung und Abwicklung der Projekte
- Kontrolle und Einhaltung der Qualitätscharta
- Hauptverantwortlicher: Dr. Arnold Villgrattner

### **Bedarfserhebung und Bedarfsermittlung:**

- Ermittlung der Daten und Erhebung des Bildungsbedarfs
- Auswertung der Daten und Verfassen von Berichten und Statistiken
- Hauptverantwortlicher: Dr. Arnold Villgrattner

### **Planung**

- Vorbereitung, Einreichung und Abwicklung der Bildungsanträge
- Kontakt und Zusammenarbeit mit Ämtern, Partnern und Referenten
- Planung der Weiterbildungsmaßnahmen im Rahmen der strategischen Ziele
- Hauptverantwortlicher: Dr. Petra Willi

### **Durchführung und Koordinierung**

- die didaktische Abstimmung des Weiterbildungsprojekts
- die Umsetzung der inhaltlichen Schulungsziele und der zeitlichen Abgrenzung
- Supervision der Ausschreibung der Seminare und der Bewerbung
- Überwachung der beteiligten internen und externen Mitarbeiter
- Hauptverantwortlicher: Dr. Petra Willi

### **Verwaltungstechnische Supervision der Projekte**

- finanztechnische Überwachung der einzelnen Bildungsmaßnahmen
- Koordinierung der Finanztransaktionen
- Leitung der Buchhaltung
- Hauptverantwortlicher: Dr. Andreas Plattner

### **Ziele:**

Ziel der Ivh-Bildungswerkstatt ist die Planung und Durchführung von allgemeinen und beruflichen Bildungsinitiativen, Ausbildungsinitiativen und Weiterbildungsinitiativen jeglicher Art. Die Bildungsinitiativen sollen in erster Linie dazu beitragen, das fachliche und betriebswirtschaftliche Niveau der Südtiroler Betriebe zu heben und ihre Position im regionalen und internationalen Wettbewerb zu festigen. In diese Tätigkeit fällt die

Organisation, Durchführung und Abhaltung von Bildungsveranstaltungen und Maßnahmen die im weitesten Sinne mit der Bildungsarbeit zusammenhängen.

Die vorgegebenen Ziele konnten in der Vergangenheit durch die Organisation und Durchführung von gezielten Ausbildungsmaßnahmen und spezifischen Lehrgängen mit großem Erfolg erreicht werden. Sowohl die Anzahl der Kurse als auch die Anzahl der Teilnehmer sind über die Jahre stetig und kontinuierlich angestiegen.

### **Qualität:**

Professionalität und höchste Qualität sind die obersten Ansprüche die sich die Ivh-Bildungswerkstatt in ihrer Tätigkeit zum Ziel gesetzt hat. Aktuelle und praxisrelevante Weiterbildungsangebote, moderne Wissensvermittlung durch ausgewählte Kursreferenten sowie ein kundenorientierter Service in der Abwicklung sind die Grundsätze der Bildungstätigkeit. Weiterbildungsthemen und Kursinhalte werden laufend an die sozialen, rechtlichen und wirtschaftlichen Rahmenbedingungen angepasst, um eine realitätsnahe, praxisrelevante und wirksame Aus- und Weiterbildung zu garantieren.

Um die Effizienz der Kursabwicklung weiter zu erhöhen werden laufend EDV-technische Prozesslösungen implementiert, erweitert und verbessert. Dadurch wird die Anwender- und Benutzerfreundlichkeit für Mitarbeiter und Kursteilnehmer erhöht und gleichzeitig eine höchstmögliche Transparenz gewährleistet. Die Mitarbeiter werden laufend geschult.

Die Ausstattung der Kurs- und Seminarräume wird ständig dem aktuellen Stand der Technik angepasst und ergänzt. Für die internen Arbeitsabläufe sind Stellen- und Funktionsbeschreibungen schriftlich formuliert, die laufend ergänzt und aktualisiert werden.

### **Räumlichkeiten und Ausstattung:**

Die Ivh-Bildungswerkstatt verfügt über mehrere eigene Kursräume die den geltenden Bestimmungen hinsichtlich Sicherheit, Hygiene und architektonische Barrieren entsprechen. Alle Räumlichkeiten sind mit modernen Unterrichtsmitteln ausgestattet und können bei Bedarf individuell an die spezifischen Erfordernisse der Weiterbildungsveranstaltung angepasst werden. Zudem verfügt die Ivh-Bildungswerkstatt über eine Übersetzungsanlage, sodass auch Veranstaltungen mit Simultanübersetzung möglich sind. Die Räumlichkeiten und die technische Ausstattung werden von einem eigenen internen technischen Mitarbeiter betreut.

### **Referenten:**

Die Kursreferenten werden an Hand ihrer fachlichen Ausbildung und beruflichen Erfahrung sorgfältig ausgewählt und klassifiziert. Alle geeigneten Referenten werden in einem Verzeichnis geführt, das laufend aktualisiert wird. Jeder Referent wird am Ende der Weiterbildungsveranstaltung von den Teilnehmern mittels eines Bewertungsbogens auf Fachkompetenz, Unterrichtsstil, Vortragsweise, Ausführungen, persönliches Engagement und Praxisbezug bewertet. Die Bewertungsdaten werden regelmäßig ausgewertet und fließen in die Referentenbewertung ein.

### **Planung und Organisation:**

Die Tätigkeiten in der Aus- und Weiterbildung erfordern eine flexible Organisation, die auf gesellschaftliche und/oder gesetzliche Veränderungen der Rahmenbedingungen, aber auch auf den Wandel in der Bildungsnachfrage und in den Arbeitsbedingungen rasch reagieren kann. Für die Planung der Bildungstätigkeit bedarf es einer expliziten Analyse des Bildungsbedarfs um die Bedürfnisse und die Anforderungen des Zielpublikums bestmöglich zu befriedigen. Die Bildungsangebote beruhen daher auf einer laufenden Bedürfnisanalyse der Teilnehmer und aller beteiligten Partner und werden dynamisch an die wandelnden Rahmenbedingungen angepasst. Das Bildungsprogramm wird in einem eigenen halbjährlichen Kurskalender veröffentlicht und kann zudem jederzeit auf der Homepage nachgeschlagen werden.

Die lvh-Bildungswerkstatt ist eine eigenständige Abteilung und wird von einem Koordinator geleitet, der von mehreren Verwaltungs- und Sekretariatsmitarbeitern sowie einem technischen Mitarbeiter unterstützt wird. In einem eigenen EDV-Anwenderprogramm werden alle Kurse, Teilnehmer, Referenten, Teilnahmebestätigung und Stunden erfasst und verwaltet. Die Anmeldung zu den Kursen erfolgt ausschließlich in schriftlicher Form. Die genauen Kurs- und Rücktrittsbedingungen, sowie alle weiteren Rechte und Pflichten der Teilnehmer, sind in einer eigenen Kursordnung festgeschrieben. Auf allen Anmeldeformularen wird explizit auf die geltende Kursordnung hingewiesen, die für die Teilnehmer jederzeit auf der Homepage ([www.lvh.it/weiterbildung](http://www.lvh.it/weiterbildung)) einsehbar ist. Am Kursende wird den Teilnehmern eine entsprechende Teilnahmebestätigung (Kursdiplom) ausgehändigt.

### **Kundenzufriedenheit:**

Die Kursteilnehmer werden sowohl in der organisatorischen Abwicklung wie auch in der inhaltlichen Ausführung der Weiterbildungsveranstaltung bestmöglich betreut und zufriedengestellt. Die Kundenzufriedenheit ist die Grundlage für die Planung, Organisation und Durchführung der Weiterbildungsmaßnahmen. Mittels eigener anonymer Beurteilungsbögen werden die Teilnehmer bei jedem Kurs aufgefordert ihre Meinung bzw. ihre Bewertung hinsichtlich Organisation, Referent, Unterlagen und Ausbildungsergebnis abzugeben. Diese Daten werden regelmäßig statistisch ausgewertet und bilden die Grundlage für weitere Maßnahmen zur laufenden Qualitätsverbesserung. Beschwerden oder Verbesserungsvorschläge können jederzeit mündlich dem Tutor oder schriftlich mittels Beurteilungsbogen oder Mail mitgeteilt werden. Beschwerden werden zeitnahe bearbeitet und schriftlich beantwortet. Für Lehrgänge werden zudem eigene Monitoringberichte über den Verlauf der Veranstaltung und die Zufriedenheit der Teilnehmer erstellt.

### **Rechte und Pflichten der Teilnehmer:**

Die Rechte und Pflichten der Kursteilnehmer sind in einer eigenen Kursordnung festgeschrieben. Die Kursteilnehmer werden bei ihrer Anmeldung auf die Kursordnung hingewiesen und können diese jederzeit auf der Homepage nachlesen oder anfordern.

**Beziehungen zu den territorialen Akteuren:**

Die lvh-Bildungswerkstatt ist über ein Netzwerk mit anderen wichtigen Institutionen und Verbänden (Handelskammer, Autonome Provinz Bozen, Wirtschaftsverband der Handwerker, Confartigianato, Fondartigianato, usw.) laufend in Kontakt um relevante Entwicklungen zeitnahe zu verfolgen und entsprechende Bildungsmaßnahmen frühzeitig einzuleiten. Ein kontinuierlicher Austausch von Erfahrungen, Vertiefungen und Diskussionen innerhalb und außerhalb unserer Organisation ist die Grundlage für die fortlaufende Qualitätsentwicklung.

Die vorliegende Qualitätscharta ist auf der Homepage [www.lvh.it/weiterbildung](http://www.lvh.it/weiterbildung) veröffentlicht und einsehbar und kann jederzeit in der lvh-Bildungswerkstatt eingesehen oder angefordert werden.

Bozen, Juli 2016