



Unternehmensleitbild der Business Academy Marburg GmbH

Wir, die Business Academy Marburg GmbH, sind ein Erwachsenenbildungsträger, der durch den Europäischen Sozialfonds (ESF) geförderte Projekte vorrangig in der deutschen Gesundheitsbranche durchführt. Neben den ESF-Projekten bieten wir in Marburg Fort- und Weiterbildungsseminare zur Qualifikationserweiterung an. Diese sind unter anderem Bestandteile des B.A.- / MBA- / M.A.-Studiums, das durch das in enger Kooperation mit uns arbeitende STI Marburg (Steinbeis-Transfer-Institut Marburg) durchgeführt wird. Dieses Studienangebot findet in Kooperation mit einer staatlich anerkannten privaten Universität, der Steinbeis-Hochschule Berlin statt.

Neben dem Studienangebot bieten wir in Marburg Fort- und Weiterbildungsseminare zur Qualifikationserweiterung u.a. aus dem Managementbereich an. Diese sind teilweise Bestandteil des Studiums am STI, wodurch sich Synergieeffekte zwischen Studium und Weiterbildung ergeben.

Unser Unternehmensziel ist es, Bildung mit höchsten Qualitätsansprüchen anzubieten. Dies gewährleisten wir durch unsere fachlich qualifizierten Lehrkräfte mit Erfahrung in der Erwachsenenbildung, z.B. aus dem Hochschulsektor, und einer kontinuierlichen Evaluation der Bildungsangebote. Unsere Angebote basieren auf wissenschaftlicher Konzeption im Rahmen der Steinbeis-Hochschule. Die Studien- wie auch die Fort- und Weiterbildungsinhalte sind mit hohem beruflichem Praxisbezug konzipiert, so dass wir diese als *Projekt-Kompetenz-Schulung* bezeichnen.

Mit dem Ziel die Qualität unseres Bildungsangebotes ständig zu verbessern, haben wir ein Qualitätsmanagementsystem eingeführt.

Unsere festangestellten Mitarbeiter und freiberuflichen Dozenten bilden ein motiviertes und zuverlässiges Team, welches nach dem Steinbeis-Profil, unabhängig von Gender, Migrationshintergrund und körperlichen Einschränkungen, ausgewählt wurde. Wir berücksichtigen in unserem Denken und Handeln die Anliegen eines sinnvollen Umweltschutzes. Alle Mitarbeiter und Dozenten sind stolz darauf bei uns zu arbeiten.

Als Team der Business Academy Marburg ist es uns wichtig, die Vielfalt unserer Kunden widerzuspiegeln. Verschiedene Erfahrungen, Perspektiven und Kompetenzen kommen in einem respektvollen und wertschätzenden Arbeitsumfeld zusammen. Durch eine zielorientierte Aufgabenverteilung, welche für alle Mitarbeiter transparent ist, werden autonome innerbetriebliche Prozesse sowie Verantwortungsbewusstsein gefördert. Die regelmäßige Fort- und Weiterbildung ist Pflicht, auch für unsere freiberuflichen Dozenten. Alle Mitarbeiter werden durch die Leitung der Business Academy über die für ihren Tätigkeitsbereich relevanten gesetzliche Vorschriften und aktuelle Änderungen im Rahmen von Lehrgangskonferenzen regelmäßig informiert.

In der Business Academy Marburg gilt: „Der Kunde ist König“. Unsere Gäste werden zuvorkommend und freundlich behandelt. Persönliche Gespräche, insbesondere Beratungsgespräche im Bildungs- und Coaching-Bereich, führen wir kostenlos und unverbindlich durch. Kundenanfragen und Kundenrückmeldungen erfassen und bearbeiten wir sorgfältig. Die gewonnenen Daten werden unter Berücksichtigung geltender Datenschutzgesetze durch die Leitung und das Team der Business Academy Marburg ausgewertet, um bestehende Angebote zu verbessern und neue Ideen zu realisieren. Darüber hinaus nutzen wir unsere gewonnenen Erkenntnisse, um Informationen rund um unser Bildungsangebot stetig zu ergänzen – diese stellen wir Kunden sowie potenziellen Neukunden gerne zur Verfügung.

Vereinbarte Termine mit Interessenten und Kooperationspartnern werden von uns eingehalten. Regelmäßige Kundenkontakte finden entweder in den Räumlichkeiten der Business Academy Marburg oder beim jeweiligen Kunden statt.

Unsere Zukunftsvision: Die Business Academy Marburg ist offen für konstruktive Partnerschaften mit anderen lokalen, regionalen und internationalen Unternehmen. Wir passen unsere Dienstleistungen im Bildungsbereich den Bedürfnissen unserer Kunden mit Blick auf aktuelle und kommende wirtschaftliche und demografische Entwicklungen an.

Gegenüber unseren Kunden haben wir ein ausgeprägtes Verantwortungsbewusstsein, besonders im Hinblick auf Preis-Leistungs-Transparenz, praxisorientierte Bildungsangebote und individuelle Beratung.

Lehrgangsinhalte werden permanent auf ihre praktische Relevanz überprüft und gegebenenfalls aktualisiert. Im eigenen Interesse und im Interesse unserer Kunden erbringen wir unsere Leistungen wirtschaftlich. Die Basis für eine faire Preisgestaltung ist einerseits die konsequente Orientierung an den Wünschen unserer Kunden, andererseits das kostenbewusste Denken und Handeln unserer Mitarbeiter.

Die persönliche berufliche Entfaltung unserer Mitarbeiter fördern wir durch die Teilnahme an entsprechenden Fort- und Weiterbildungsprogrammen. Gleichzeitig gewährleisten wir dadurch den permanent hohen Standard unserer Dienstleistungen. Von unseren Mitarbeitern erwarten wir eine hohe berufliche und persönliche Qualifikation, entsprechende Leistung und ein gut entwickeltes, teamorientiertes Verhalten. Wir verpflichten uns gegenüber unseren Mitarbeitern zu fortschrittlichen Arbeitsbedingungen. Die Entlohnung richtet sich nach tariforientierten Regelungen sowie der Funktion, der Leistung und der Erfahrung im Tätigkeitsbereich.

Kooperative Führung bedeutet in der Business Academy Marburg Entscheidungen gemeinsam mit den entsprechenden Mitarbeitern vorzubereiten und auftretende Probleme im Team zu lösen. Jeder Mitarbeiter hat das Recht, in Abstimmung mit dem Qualitätsmanagementbeauftragten einen Qualitätszirkel zur Lösung eines konkreten Problems einzuberufen.

Die Vereinbarung von gemeinsam erarbeiteten und überprüfbaren Zielsetzungen zwischen den Mitarbeitern und den Vorgesetzten, die sich an den Gesamtzielen der Business Academy Marburg orientieren, bilden eine wesentliche Grundlage unseres Führungskonzeptes. Von unseren Fachbereichsleitungen erwarten wir im Besonderen eine hohe Identifikation mit den Zielen der Business Academy und vorbildhaftes Verhalten.

Neue Mitarbeiter erhalten das Unternehmensleitbild der Business Academy Marburg zusammen mit ihren Einstellungsunterlagen. Einmal pro Jahr findet ein Audit für die Mitarbeiter der Business Academy statt, in dem die Aussagen zum Unternehmensleitbild diskutiert und weiterentwickelt werden. Die Ergebnisse des Audits fließen in die Bewertung des QM-Systems ein. Die fortdauernde Angemessenheit des Unternehmensleitbildes wird im Rahmen dieses Audits in Bezug auf das QM-System überprüft.

Die Ansprüche und Wünsche unserer Kunden sind der Ausgangspunkt für die Weiterentwicklung unseres Bildungsangebotes. Als Kunden betrachten wir in erster Linie Weiterbildungsteilnehmer, die zum Abschluss jedes Kurses um die Bewertung unserer Leistungen gebeten werden. Darüber hinaus führen wir am Ende der Ausbildungsblöcke eine Kundenbefragung durch. Die Auswertung dieser Daten sowie die Analyse der eingegangenen Beschwerden liefern uns wichtige Erkenntnisse über die Bedürfnisse unserer Kunden.

Ziel unserer Bemühungen ist es, die Anforderungen unserer Kunden vollständig zu verstehen, zu erfüllen und unser Angebot kontinuierlich zu verbessern. Die Methoden zur Messung der Kundenzufriedenheit werden im Abschnitt II.2.3 Umgang mit Fehlern und Beschwerden, Korrekturmaßnahmen des QM-Handbuches detailliert dargestellt.