



Kundenorientiertes Leitbild

Das Kaufmännische Schulungszentrum richtet alle Dienstleistungen auf die Zielsetzung, Anforderungen und Erwartungen seiner Kunden aus:

Bildung, die Zukunft unserer Kunden

Das Kaufmännische Schulungszentrum 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.

1. *„Wir entwickeln und bieten Dienstleistungen an, durch die unsere Kunden nachhaltig in die Lage versetzt werden, sich eine berufliche und soziale Existenz frei und unabhängig aufzubauen und am wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Leben sowie Wettbewerb erfolgreich teilzunehmen und fördern somit die Voraussetzungen für die Anpassung an den Wandel der Erwerbsfähigkeit bzw. des Arbeitsmarktes.“*
2. *„Wir verbinden unsere Angebote der Aus- und Weiterbildung mit marktorientierten Dienstleistungen im erwerbswirtschaftlichen Bereich.“*
3. *„Wesentliche Merkmale unserer Dienstleistungen sind Effizienz und Lösungsorientierung so wie ständiges Streben nach optimaler und erstklassiger Qualität.“*
 - *durch Förderung und Verbesserung von Innovationen*
 - *ständige Weiterbildung der Mitarbeiter und Dozenten*
 - *mitarbeiterorientierte Führung im ständigen Optimierungsprozess*
4. *„Unsere Leistungen sind nicht nur darauf ausgerichtet, unsere Kunden bestmöglich zu unterstützen, sondern ihnen einen markanten Wettbewerbsvorteil auf dem Arbeitsmarkt zu verschaffen.“*

Unsere Kunden sind:

- Teilnehmerinnen und Teilnehmer an Weiterbildungsmaßnahmen und an beruflichen Aktivierungs- und Eingliederungsmaßnahmen wie beispielsweise das hauseigene Bewerbungszentrum und berufsvorbereitende Maßnahmen für Jugendliche
- Unternehmen, für die wir als Bildungsdienstleister potentielle Beschäftigte oder Beschäftigte in Firmenschulungen aus- und weiterbilden oder die zu besetzende Stellenangebote an uns weitergeben
- Ministerien, Behörden und Ämter des öffentlichen Rechts im Sinne von Auftraggebern

Die Kundenanforderungen werden ständig analysiert und fließen in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess ein:

1. Systematische Analyse der arbeitsmarktlichen Entwicklungen und der Qualifikationsanforderungen von Unternehmen. Ziel ist es, den Teilnehmern an Ausbildungs- und Qualifizierungsmaßnahmen den maximal möglichen Wissens- und Kenntnisstand zu gewährleisten.
2. Teilnehmerbefragungen mit dem Ziel der Reflexion der Kundenerwartungen in drei Hauptschwerpunkten:
 - Zufriedenheit mit der Ausbildungsstätte

- Zufriedenheit mit dem Inhalt und der arbeitsmarktlichen Verwertbarkeit der Ausbildungs- bzw. Qualifizierungsmaßnahmen
 - Zufriedenheit mit dem Betreuungs- und Lehrpersonal.
3. Strukturierte Kommunikation mit Auftraggebern durch die Geschäftsleitung bezüglich der Kundenerwartungen und Kundenzufriedenheit.

Auf der Grundlage einer systematischen Erfassung der Kundenzufriedenheit und die gleichzeitige Überwachung von Kennzahlen und Indikatoren der Maßnahmequalität und entsprechend einzuleitender Korrekturmaßnahmen werden die Kundenanforderungen mit dem Ziel der Erhöhung der Kundenzufriedenheit bestmöglich in folgenden Bereichen erfüllt:

Personal

Wir setzen qualifiziertes hauptberufliches und vor allem auch langjähriges Personal in Leitung, Unterricht und Verwaltung ein, sowie qualifizierte haupt- und nebenamtliche Dozenten. Sowohl das haupt- als auch das nebenberufliche Personal wird zu fachlichen und pädagogischen Fortbildung angehalten. Leistungsstarke, hochmotivierte Mitarbeiter mit ausgeprägter Persönlichkeit stellen neben der fachlichen Qualifikation die Basis unserer Erfolge dar. Die Zusammenarbeit im KSZ zeichnet sich aus durch Kollegialität, Integrität, Loyalität und persönliche Zuverlässigkeit jedes Einzelnen aus.

Räumliche und sächliche Ausstattung

Die Lernräume (Unterrichtsräume und Werkstätten) entsprechen nach Art und Ausstattung modernen erwachsenenpädagogischen und fachlichen Kriterien und sind den Zielgruppen angepasst. Die genutzten Lern- und Sozialräume und die sanitären Einrichtungen entsprechen den Anforderungen der Arbeitsstättenverordnung. Besondere Gestaltung der Lehrräume des Aufenthaltsbereiches im Innen- und Außenbereich fördert das harmonische Miteinander der Kursteilnehmer.

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. Allen Angeboten liegt ein didaktisch-methodisches Konzept zugrunde. Die Veranstaltungen sind auf Methodenvielfalt ausgerichtet. Erwachsenengerechte Lern- und Erfolgskontrollen sichern den Unterrichtserfolg.

Eingliederung in den Arbeitsmarkt und Nachhaltigkeit

Das Kaufmännische Schulungszentrum ist seit 1971 fest mit den Akteuren des Ausbildungs- und Arbeitsmarktes vor Ort sowie mit Behörden und Ämtern verbunden. Dadurch werden arbeitsmarktrelevante Entwicklungen berücksichtigt und Trends aufgenommen. In allen Fort- und Weiterbildungslehrgängen wird den Kundinnen und Kunden die Nutzung des hauseigenen Bewerbungszentrums, dessen technische Ausstattung und personelle Unterstützung auch nach Lehrgangsende für den individuellen Eingliederungsprozess nachhaltig zur Verfügung gestellt.

Transparenz

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, Geschäftsbedingungen. Wir gewähren Rücktrittsmöglichkeiten in angemessener Frist und Kündigungsmöglichkeiten aus wichtigem Grund. Wir erstellen aussagefähige Teilnahmenachweise, die mindestens den Name der Organisation, Bezeichnung und Ziel der Veranstaltung sowie Inhalt, Zeitraum und Zahl der Unterrichtsstunden enthalten. Unsere Kostensätze entsprechen den Grundsätzen der Wirtschaftlichkeit und Sparsamkeit.

Gleichstellung

Das KSZ ist von seinem Ethos her grundsätzlich offen für alle Menschen, unabhängig von Herkunft, Religionszugehörigkeit oder anderen Merkmalen. Die spezifische Herausforderung der „Interkulturellen Orientierung“ für das KSZ liegt darin, Partizipation und Diversität auf der Basis dieser Offenheit und vor dem Hintergrund der Einwanderungsgesellschaft zu reflektieren, interkulturelle Kompetenz der Mitarbeitenden und Teilnehmern zu fördern und strukturelle Organisationsprozesse zu initiieren. Bei den Themenkomplexen interkultureller Kompetenz und Interkultureller Orientierung steht die Anerkennung von Verschiedenheit und Differenz im Mittelpunkt, die sich für das KSZ in herausgehobener Weise mit den Fragen des Bildungsprofils verbinden.