

“QUALITÄTSCHARTA”

Practica Consulting ist ein Beratungs- und Dienstleistungsunternehmen.

Unser Schwerpunkt liegt in der Beratung im Bereich Arbeitsschutz, HACCP und Managementsysteme (ISO 9001, 14001 und 45001) sowie Durchführung von Schulungen für diverse Bildungsträger in Südtirol.

Unsere internen Referenten und externen Partner sind schon seit vielen Jahren in verschiedensten Sektoren tätig und haben verschiedenste Schulungen abgehalten, welche vom GvD 81/2008 und SRA 21.12.2011 bzw. SRA 22.02.2012 geregelt sind.

In Bezug auf die Qualitätssicherung und Transparenz der Informationsdienste gemäß dieser Qualitätscharta verpflichten wir uns als Weiterbildungseinrichtung zu folgenden Mindestanforderungen im Bereich des Arbeitsprozesses der Beziehungen zu den Begünstigten von Bildungsmaßnahmen.

Qualitätspolitik:

Kundenzufriedenheit ist ein zentraler Wert unseres Unternehmens. Wir erreichen diese durch die hohe Qualität unserer Dienstleistungen und Produkte. Der Kunde bestimmt den Qualitätsstandard, daher ist sein Urteil für uns entscheidend. Unser Ziel ist es, die Bedürfnisse und Erwartungen unserer Kunden zu verstehen und zu erfüllen. Jeder Mitarbeiter trägt durch sein Engagement und seine Leistung dazu bei, die Kundenzufriedenheit kontinuierlich zu steigern.

Organisation:

Unser Schulungsprogramm umfasst hauptsächlich Themen zur Arbeitssicherheit und zu Lebensmittelhygiene. Es richtet sich an öffentliche Institutionen, Unternehmen, Arbeitgeber und Arbeitnehmer. Im Bereich Arbeitssicherheit handelt es sich meist um gesetzlich vorgeschriebene Schulungen, aber auch um freiwillige Zusatzausbildungen um das Bewusstsein im Bereich Arbeitsschutz bzw. Lebensmittelhygiene zu stärken.

U.a. werden Schulungen für:

- Arbeitnehmer
- Arbeitgeber
- Maschinenführer (Gabelstapler, Hebebühnen, Turmdrehkran, ecc.)
- Sicherheitssprecher
- MDAS und LDAS

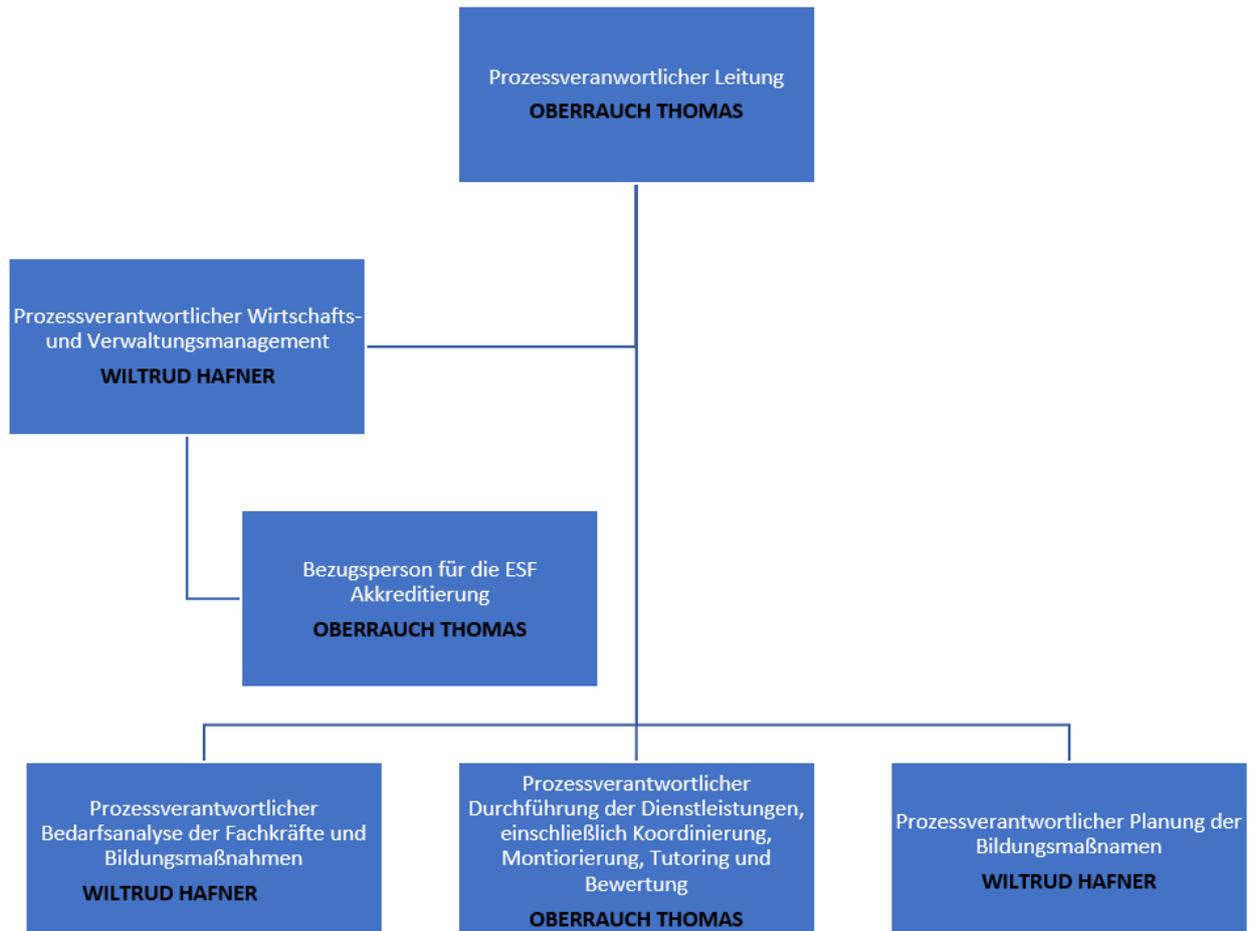
angeboten.

Practica Consulting verfügt über ein Backoffice und zu den verschiedenen Themen mehrere Fachkräfte (interne sowie externe), die qualifiziert und erfahren in der Referententätigkeit sind und bei Bedarf Tutoren bereitstellen.

Wir legen großen Wert darauf, unsere Bildungsmaßnahmen lokal anzubieten und verfügen über einen Schulungsraum in Oberinn, haben aber auch die Möglichkeit, andere Räumlichkeiten in ganz Südtirol zu buchen.

Die Anmeldung zu den Schulungen muss fristgerecht erfolgen und wird in der Reihenfolge des Eingangs registriert. Die Überprüfung des Lernerfolgs und die Ausstellung der Teilnahmebestätigung erfolgen, sofern vorgesehen, gemäß den geltenden normativen Bestimmungen.

Bei der Anmeldung erhalten die potenziellen Teilnehmer umfassende Informationen über das Bildungsangebot, die Zugangsvoraussetzungen und die Bewertungsmodalitäten.



Qualitätsfaktoren:

Das Schulungsangebot von Practica Consulting fokussiert sich hauptsächlich auf Arbeitssicherheit und Lebensmittelhygiene. In beiden Bereichen ist die Zielgruppe aufgrund normativer Vorgaben klar definiert.

Gemäß unserer Qualitätspolitik ist das Urteil unserer Kunden entscheidend, um den Qualitätsstandard festzulegen. Schulungsteilnehmer haben die Möglichkeit, bei der Abfrage der Kundenzufriedenheit auch Verbesserungsvorschläge einzubringen, wodurch wir die Bedürfnisse und Erwartungen der Teilnehmer besser erfassen können.

Wir bemühen uns, die Anforderungen und Erwartungen unserer Kunden zu verstehen und zu erfüllen. Die jeweiligen Prozessverantwortlichen überwachen die Einhaltung der Qualitätsstandards.

Feedback und Beschwerden zu den Weiterbildungsmaßnahmen werden über Fragebögen erfasst oder können jederzeit durch Kontaktaufnahme über das Backoffice oder direkt bei den jeweiligen Prozessverantwortlichen eingebracht werden.

Etwaige Beanstandungen werden direkt von den Prozessverantwortlichen geprüft und, falls erforderlich, werden entsprechende Korrekturmaßnahmen ergriffen.

Phase des Schulungsprozesses	KPI	Indikatoren	Qualitätsstandard	Kontrollmittel
Angebotserstellung	Reaktionszeit	Zeit Anfrage - Angebot	5 Tage	Vergleich Daten
Ressourcenplanung	Kompetenzsteigerung durch Fortbildung	Stunden	Mind. 16 h jährlich	Prüfung der besuchten Fortbildungen
Veranstaltungsplanung	Bearbeitung Anzahl Sonderanfragen	Nr. Anfragen	90 % beantwortete Sonderanfragen	Anfragen der Kunden / Teilnehmer
Durchführung	Zufriedenheit der Teilnehmer	% der Zufriedenheit	75 % Zufriedenheit	Fragebogen

Rechte und Pflichten der Teilnehmer:

Rechte der Teilnehmer an Bildungsmaßnahmen:

- Bei der Anmeldung umfassende Informationen über das Bildungsangebot, die Zugangsvoraussetzungen und die Bewertungsmodalitäten zu erhalten.
- Rechtzeitige Informationen über die Veranstaltungszeiten zu bekommen.
- Eine schnelle Antwort auf Anfragen zu erhalten.
- Sicherstellung der Datenverarbeitung gemäß den geltenden Datenschutzbestimmungen.

Pflichten der Teilnehmer an Bildungsmaßnahmen:

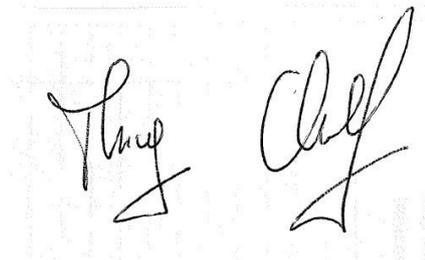
- Den Unterricht aufmerksam und aktiv zu verfolgen.
- Fragebögen auszufüllen, um die Qualität und Zufriedenheit zu bewerten.
- Bei vorgesehenen Lernerfolgskontrollen gewissenhaft teilzunehmen.
- Die zur Verfügung gestellten Einrichtungen und Instrumente sorgfältig zu nutzen und nicht zu beschädigen.

Transparenzbedingungen:

Die Qualitätscharta ist auf der Internetseite www.practica-consulting.it veröffentlicht.

Beziehungen zu den territorialen Akteuren:

Durch unsere Referententätigkeit in ganz Südtirol sind wir ständig mit verschiedenen Berufsverbänden und auch Vereinen in Kontakt. Zudem besuchen unsere Referenten Fortbildungen, welche von privaten und öffentlichen Bildungsträgern und Institutionen organisiert werden.



Die GL

22.12.2024

Datum

Practica Consulting KG
Oberinnerstr. 13, 39054 Ritten
+39 347 777 40 71
info@practica-consulting.it
IT02953230212
practica.ritten@lamiaptec.it