

# Qualitätsmanagementhandbuch (Auszug)

## **Unternehmensbeschreibung**

Die Gemeinschafts-Lehrwerkstatt Neheim-Hüsten GmbH ist eine überbetriebliche Ausbildungswerkstatt für die Metall- und Elektroindustrie im Hochsauerland. 1942 wurde die GLW von Unternehmern der Region mit dem Ziel gegründet, die Grundausbildung der technischen Berufe zu übernehmen.

Das Ausbildungsangebot der GLW orientiert sich seither immer an den hohen Anforderungen einer zeitgemäßen technischen Ausbildung. In Zusammenarbeit mit der Arbeitsagentur bietet die GLW darüber hinaus Umschulungsmaßnahmen und die Ausbildung von benachteiligten Jugendlichen an. Dabei übernimmt die GLW auch Vermittlungstätigkeiten im Rahmen der Umschulungs- und Qualifizierungsaufträge. Qualifizierungsmaßnahmen, Lehrgänge, firmenspezifische Seminare und Fortbildungen runden das Angebot ab.

Zu den Kunden strebt die GLW eine auf Dauer angelegte vertrauensvolle Zusammenarbeit an.

## **Anwendungsbereich des Managementsystems**

Das Managementsystem gilt sowohl für den Bereich der Ausbildung als Dienstleistung als auch für die Ausbildung innerhalb des dafür installierten Lern-Betriebes. In diesem produktiven Bereich, der unter der Bezeichnung Fertigung geführt wird, werden den jungen Menschen realitätsnah die Abläufe eines Betriebes dargestellt.

Innerhalb der Fertigung wird ausschließlich nach Kundenangaben gearbeitet. Daher verfügt dieser Teil der Prozessbeschreibung über keine eigene Entwicklung. Anders als bei der Dienstleistung, bei der wir die steigenden Erwartungen der Kunden mit eigenen Entwicklungen innerhalb der Weiterbildung befriedigen wollen.

Somit ist unser Managementsystem für die Dienstleistung gem. den Forderungen der DIN EN ISO 9001:2000, Modul D beschrieben. Für die Fertigung gilt das Modul D ohne den Unterabschnitt 7.3 "Entwicklung".

## **Prozessbeschreibungen**

In unserem Unternehmen haben wir die Verfahren in Form von Prozessbeschreibungen dokumentiert. Die nachfolgende Übersicht gibt einen Überblick der einzelnen in unserem Unternehmen vorhandenen Prozesse sowie der Wechselwirkung zwischen den Prozessen.

Die Prozessbeschreibungen greifen ineinander und beeinflussen sich gegenseitig. In jeder Prozessbeschreibung sind die relevanten Schnittstellen zu anderen Prozessen dargestellt.

## Qualitätspolitik

Die Geschäftsleitung der Gemeinschafts-Lehrwerkstatt Neheim-Hüsten GmbH begreift die Qualität als die Basis, auf der in verantwortungsvoller Weise – gemeinsam mit *allen* Kunden – ein den Anforderungen entsprechender Ausbildungsauftrag erfüllt wird.

Qualität bedeutet für uns nicht nur die Einhaltung von Normen und gesetzlichen Vorschriften, sondern auch die konstruktive Kommunikation mit dem Kunden zur Erreichung gemeinsamer Ziele.

Alle Mitarbeiter werden in die Qualitätsverantwortung im Rahmen ihres Aufgabenbereiches einbezogen. Dies wird durch ständige Schulungen und Kommunikation unterstützt.

Wir arbeiten daran, uns und unsere Organisation ständig zu verbessern. Wir haben Möglichkeiten geschaffen, Verbesserungspotentiale zu nutzen und Schwachstellen aufzudecken und zu beseitigen.