

Qualitätspolitik

Unser Qualitätsverständnis

Die Stevens GmbH English Training ist seit mehr als 35 Jahren auf die berufliche Weiterbildung in der englischen Sprache spezialisiert. Wir bieten Privat- und Geschäftskunden individuell gestaltete, praxisorientierte und bedarfsgerechte Englisch-Trainings.

Unser Anspruch ist es, durch fachlich und pädagogisch hochwertige Bildungsdienstleistungen einen nachhaltigen Beitrag zur Entwicklung der sprachlichen und beruflichen Kompetenzen unserer Teilnehmerinnen und Teilnehmer zu leisten.

Unsere Qualitätsgrundsätze

Kunden- und Teilnehmerorientierung

Die Zufriedenheit unserer Kunden und Teilnehmerinnen und Teilnehmer ist ein wesentlicher Maßstab unserer Arbeit. Wir berücksichtigen individuelle Lernziele, Lernvoraussetzungen und Anforderungen und richten unsere Bildungsangebote daran aus. Dabei achten wir auf eine professionelle, wertschätzende und zuverlässige Betreuung.

Fachliche und pädagogische Qualität

Qualifizierte Trainerinnen und Trainer sowie unsere pädagogische Abteilung gewährleisten eine professionelle Planung, Durchführung und Weiterentwicklung unserer Trainings. Individuelle Lernpläne, geeignete Methoden und aktuelle Lernmaterialien unterstützen den nachhaltigen Lernerfolg unserer Teilnehmerinnen und Teilnehmer.

Verantwortung aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Qualität ist eine gemeinsame Verantwortung. Jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter trägt im Rahmen der eigenen Aufgaben und Kompetenzen zur Erreichung unserer Qualitätsziele bei. Erkennen wir Qualitätsverluste, Risiken oder Verbesserungspotenziale, werden diese angesprochen und erforderlichenfalls unverzüglich an die zuständige Stelle bzw. die Geschäftsleitung weitergegeben.

Feedback und Beschwerden

Rückmeldungen, Anregungen und Beschwerden nehmen wir ernst. Unser Beschwerdemanagement gewährleistet eine professionelle, vertrauliche und zeitnahe Bearbeitung. Die gewonnenen Erkenntnisse nutzen wir zur Verbesserung unserer Dienstleistungen.

Gesetzliche und verbindliche Anforderungen

Wir erfüllen die für unsere Tätigkeit relevanten gesetzlichen, behördlichen und vertraglichen Anforderungen sowie die Anforderungen der AZAV und unserer Auftraggeber. Unser Ziel ist es insbesondere, Teilnehmerinnen und Teilnehmer durch Entwicklung ihrer beruflichen Kompetenzen bei ihrer beruflichen Eingliederung bzw. ihrem (Wieder-)Einstieg in den Ausbildungs- und Arbeitsmarkt zu unterstützen.

Respekt, Gleichbehandlung und Teilhabe

Wir stehen für einen wertschätzenden, fairen und diskriminierungsfreien Umgang. Unterschiedliche persönliche, kulturelle und lernbezogene Voraussetzungen unserer Teilnehmerinnen und Teilnehmer werden im Rahmen unserer Möglichkeiten berücksichtigt.

Risiken, Veränderungen und Chancen

Wir erkennen und bewerten relevante Risiken frühzeitig und nutzen Chancen zur Weiterentwicklung unserer Bildungsangebote und Prozesse. Veränderungen bei Kundenanforderungen, gesetzlichen Vorgaben, Digitalisierung und weiteren Rahmenbedingungen berücksichtigen wir bei unseren Entscheidungen. Soweit für unsere Tätigkeit relevant, beziehen wir auch klimabezogene Veränderungen und Anforderungen in unser Qualitätsmanagement ein.

Kontinuierliche Verbesserung

Wir verstehen uns als lernende Organisation. Durch regelmäßige interne und externe Audits, Prozessbesprechungen, Evaluationen, Kunden- und Teilnehmerfeedback sowie die Auswertung geeigneter Qualitätskennzahlen überprüfen wir die Wirksamkeit unseres Qualitätsmanagementsystems. Erkannte Abweichungen und Verbesserungspotenziale werden analysiert und geeignete Maßnahmen eingeleitet. Die Wirksamkeit dieser Maßnahmen wird überprüft. Unsere Qualitätsziele werden regelmäßig bewertet und an die Anforderungen unserer Kunden, Teilnehmerinnen und Teilnehmer, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie weiterer relevanter interessierter Parteien angepasst.

Unser Qualitätsversprechen

Wir wollen Qualität nicht nur sichern, sondern kontinuierlich weiterentwickeln. Die Geschäftsleitung stellt hierfür die erforderlichen Rahmenbedingungen und Ressourcen bereit. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter tragen durch ihr verantwortungsbewusstes Handeln zur Qualität unserer Arbeit bei. Unsere Qualitätspolitik ist für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verbindlich und wird regelmäßig auf ihre Aktualität, Angemessenheit und Wirksamkeit überprüft.

Stevens GmbH English Training

Sigrid und Michael Stevens