

|  |   |           |                       |
|--|---|-----------|-----------------------|
|  | <b>Qualitätsmanagement</b><br>(DIN EN ISO 9001) | Nummer:   | DOKNR-1876736051-5189 |
|  |   | Revision: | 0.1                   |
|  |   | Erstellt: | 24.07.2024            |
|  |   | Stand:    | 23.05.2026            |
| <b>Leitbild zur AZAV</b>   |   |           |                       |

## Kundenorientiertes Leitbild der IHS GmbH

Neben wettbewerbsfähigen Preisen haben die Qualität sowie Zuverlässigkeit unserer Dienstleistungen und die damit verbundene Zufriedenheit unserer Kunden, eine existentielle Bedeutung für unser Unternehmen.

### ***Der Kunde ist unser wichtigster Erfolgsfaktor!***

Wir die IHS GmbH haben uns das Ziel gesetzt, qualitativ hochwertige, praxis-, markt- und kundenorientierte Aus- und Weiterbildungen in den Bereichen Arbeitssicherheit und Brandschutz anzubieten.

Unser Handeln richten wir konsequent an den Erwartungen unserer Kunden aus, zu denen neben den Teilnehmenden an unseren Bildungsmaßnahmen selbstredend auch Arbeit- und Fördergebende zählen. Im Mittelpunkt aller Tätigkeiten steht die Teilnehmenden. Unser Ziel ist es, auch durch Aus- und Weiterbildung aus dem Fachbereich 4 der AZAV, ein erfolgreiches und festes Berufsleben zu ermöglichen und Perspektiven zu schaffen.

Dabei sehen wir es als unsere Verpflichtung an, unsere Teilnehmenden nach dem erfolgreichen Abschluss hinaus, bei der Eingliederung in das Berufsleben zu unterstützen.

Durch unsere bedarfsgerechte fachliche Weiterbildung möchten wir uns, als vertrauenswürdigen und zulässigen Partner in der Qualifikation etablieren. Dabei sehen wir eine rechtzeitige Anpassung an den sich ständig verändernden Markt sind für uns selbstverständlich.

Unsere qualifizierten internen und externen Mitarbeitenden, sowohl mit ihren didaktischen und methodischen als auch mit ihren berufs-fachlichen Kompetenzen bilden die tragende Säule unserer Arbeit.

Wir begegnen allen Mitarbeitern auf Augenhöhe und verpflichten uns, uns zu einem regelmäßigen Austausch und zur Qualifizierung unserer Mitarbeiter.

Praxisnahes Lernen unter Einbezug moderner Medien ist für uns ebenso selbstverständlich wie die Orientierung am aktuellen Stand der Technik.

Als lehrender Dienstleister streben wir danach, uns stetig weiterzuentwickeln und unsere Leistungen zu verbessern. Daher optimieren und evaluieren wir laufend unsere Prozesse und entwickeln unsere Bildungsangebote stetig weiter. Zum Anfang und Ende jeder Maßnahme wird die Zufriedenheit der Teilnehmenden ermittelt. Die Überwachung, Einschätzung und Verbesserung bzw. Weiterentwicklung des Leitbildes wird jährlich durch die Geschäftsführung in der Managementbewertung vorgenommen.

Die Ergebnisse werden intern bewertet und ggf. erforderliche Verbesserungsmaßnahmen ableiten und umsetzen.