

## **Kundenorientiertes Leitbild der FOUR7EVEN COACHING UG**

Die FOUR7EVEN COACHING UG ist ein zertifizierter Bildungsträger nach AZAV. Unser Ziel ist die Fort- und Weiterbildung von arbeitslosen, arbeitssuchenden oder von Arbeitslosigkeit bedrohten Menschen, um für diese Zielgruppe die Chancen auf eine nachhaltige Erwerbstätigkeit zu erhöhen. Wir bieten individuelle Coachings in Voll- und Teilzeit, sowohl im Online-Einzelcoaching als auch im Präsenz-Einzelcoaching.

Der Qualifizierungsprozess der FOUR7EVEN COACHING UG geht dabei von den Lebens- und Erwerbssituationen der Menschen aus. Gleichzeitig werden ökonomische, soziale und regionale Besonderheiten berücksichtigt. Die Teilnehmer stehen zu jedem Zeitpunkt des Qualifizierungsprozesses im Mittelpunkt. Die Kompetenzen der Teilnehmenden, deren Interessen und Bedürfnisse sind der Ausgangspunkt für die Arbeit. Was gleichzeitig bedeutet, dass die Dozenten den Qualifizierungsprozess innerhalb eines strukturierten, methodenbasierten aber dennoch offenen Interaktions- und Lernprozesses steuern.

### Werte

Die FOUR7EVEN COACHING UG stützt sich bei der Umsetzung der angebotenen Qualifizierungsmaßnahmen auf folgende Werte:

- Kundenorientiert
- Mitarbeiterorientiert
- Einbeziehen und Wertschätzung aller relevanter Interessenten
- Transparente und faire Unternehmensführung
- Prozess- und methodenorientierter Ansatz der Leistungserbringung
- Hohe Kommunikations- und Sozialkompetenz
- Permanentes Kontroll- und Verbesserungsmanagement
- Faktengestützte Entscheidungsfindung
- Wertschätzendes Beziehungsmanagement
- Konsequente Einhaltung von Datenschutz- und Verschwiegenheitsgrundsätzen

### Angebot

Wir arbeiten fachlich und sozial kompetent sowie zielgruppenorientiert. Mit gezielten Fort- und Weiterbildungen, schafft die FOUR7EVEN COACHING UG die Voraussetzungen für eine erfolgreiche Karriere unserer Teilnehmer. Hierbei konzentrieren wir uns auf die Maßnahmen zur Aktivierung und beruflichen Eingliederung nach §45 SGB III im Fachbereich I. Dabei legen wir großen Wert auf die Unterstützung der Teilnehmenden bei der beruflichen und/oder privaten Neuorientierung.

### Zielgruppe

Die FOUR7EVEN COACHING UG orientiert sich bei der Entwicklung und der Realisierung von Maßnahmen an den Bedarfen und Problemen der Beteiligten. Dabei konzentrieren wir uns vor allem auf folgende Zielgruppen:

- Menschen, die von Arbeitslosigkeit betroffen oder bedroht sind
- Existenzgründer

Selbstverständlich arbeitet die FOUR7EVEN COACHING UG zielgruppenoffen. Es können grundsätzlich Personen aller Altersgruppen, unabhängig von Geschlecht, Herkunft, Vorkenntnissen und Bildungsstand das Angebot in Anspruch nehmen.

### Kompetenzen

Alle Lehr- und Fachkräfte sind fachlich und pädagogisch nachweisbar ausgebildet. Fachkompetenz wird grundsätzlich nur anerkannt, wenn eine abgeschlossene Ausbildung, dem zu erteilenden Lehrstoff entsprechende Fachkenntnisse und einschlägige Berufserfahrung vorliegen. Das fachbezogene Wissen der Mitarbeiter umfasst sowohl Kenntnisse zu pädagogischen und methodischen Grundlagen und zum Ablauf von Beratungs- und Lernprozessen, als auch das für eine Qualifizierung erforderliche Knowhow. Die Mitarbeiter der FOUR7EVEN COACHING UG verfügen aufgrund langjähriger praktischer Erfahrungen über vielfältige Qualifizierungen und Kompetenzen, die durch die Teilnahme an Fortbildungen kontinuierlich erweitert werden. Grundsätzlich bringen alle Mitarbeiter die Bereitschaft mit, sich fortwährend selbst weiterzubilden und nehmen aktiv am fachlichen Austausch bei der FOUR7EVEN COACHING UG teil.

### Leistungen und Ressourcen

Die Angebote und Dienstleistungen der FOUR7EVEN COACHING UG werden durch unsere Dozenten und Coaches entsprechend der festgelegten Qualitätskriterien mit folgenden Methoden umgesetzt:

- Präsenzunterricht
- Onlineunterricht
- Strukturierte, didaktische und methodenbasierte Coachingabläufe
- Berücksichtigung der vorhandenen Kundenanforderungen
- Einsatz der üblichen technischen Hilfsmittel, sowie Software und Internetzugang
- Praxisorientierte Anwendungen und Übungen im Unterricht
- Berücksichtigung ethnischer, kultureller und genderspezifischer Rahmenbedingungen
- Einzelbetreuung

### Leitbilderstellung, Qualitätssicherung & -verbesserung

Die FOUR7EVEN COACHING UG ist ein zertifizierter und zugelassener Träger nach dem Recht der Arbeitsförderung (AZAV) für den Fachbereich I „Maßnahme zur Aktivierung und Eingliederung in den Arbeitsmarkt“ .

Unser Qualitätsmanagementsystem entspricht allen Anforderungen der AZAV für die Tätigkeit der Entwicklung und Durchführung von Trainings- und Coachingsmaßnahmen in der Erwachsenenqualifizierung.

Die FOUR7EVEN COACHING UG verpflichtet sich auf ein Qualitätsmanagement, in dem die Prozesse und Abläufe des Unternehmens regelmäßig hinterfragt und im Sinne unserer Kunden fortlaufend weiterentwickelt werden.

Qualitätssicherung und -verbesserung und damit verbunden die Überprüfung und die Aktualisierung des Leitbildes ist ein aktiver Prozess. Zur aktiven Qualitätssicherung werden wir vor allen Dingen folgende Mittel nutzen:

Wir handeln produktorientiert im Sinne unserer Coachingsmaßnahmen. Unsere Maßnahmen dienen dem Zweck, unseren Teilnehmern die Aneignung von Wissen zu ermöglichen und Ihren Einstieg in den Arbeitsmarkt zu befördern. Faktengestützte Entscheidungshilfen wie die Bewertung von Kursbestandteilen, sowie der Arbeit von Dozenten helfen dabei, die hohe Qualität der Coachingsmaßnahmen unseres Trägers aufrechtzuerhalten und stetig zu verbessern. Ein systematisierter Prozess des auch anonymisierten Teilnehmerfeedbacks hilft uns, die Kritik oder Verbesserungsvorschläge in die Verbesserung unserer Prozesse mit einzubinden.

Wir handeln prozessorientiert aus der Überzeugung, dass eine zielgerichtete und effiziente Organisation des Lehrbetriebs unseres Trägers mehr Freiraum für die individuellen Belange und Bedürfnisse unserer Teilnehmer bietet. Gradlinig ausgearbeitete, der Arbeitsrealität angepasste und regelmäßig durchdachte Prozesse helfen dabei, den hohen Stand unserer Arbeitsorganisation zu halten und sich verändernden Herausforderungen anzupassen.

Wir handeln kundenorientiert aus dem Selbstverständnis, unsere Teilnehmer bei Ihrem Lernprozess und ihrem Weg in den Arbeitsmarkt zu unterstützen.

Wir handeln wertorientiert, indem wir den Stellenwert von Bildung in unserer Gesellschaft und ihre Bedeutung im Leben unserer Teilnehmer als einen inhärenten Wert begreifen, den es zu unterstützen gilt. Wir wollen in unserem Bildungsträger ein verbindendes Umfeld erschaffen, das den Prozess des lebenslangen Lernens anregt.

DIE FOUR7EVEN COACHING UG hat sich dem Aufbau eines totalen Qualitätsmanagements verschrieben, wobei die selbstverständlichen Erwartungen nur ein erster Schritt auf dem Weg sind. Eine Unternehmenskultur ohne große Hierarchien, in der alle Mitarbeiter selbstverständlich in den Verbesserungsprozess eingebunden sind, soll hierbei helfen.

- Bewertungen der Angebote und der Dozenten durch Teilnehmer und Kunden
- Beschwerdemanagement
- Qualitätsmanagement
- Monatliche Auswertungen in Teamsitzungen
- Brainstorming für Korrektur- und Verbesserungsmaßnahmen
- Interne Audits und Managementberichte
- Externes Audit und Auditbericht

Die Überwachung, Einschätzung und Verbesserung bzw. Weiterentwicklung des Leitbildes wird jährlich durch die Geschäftsführung in der Managementbewertung vorgenommen