

Qualitätsleitlinien der Jugendbildungsstätte Gilwell Sankt Ludger e.V.

Inhalt

1. Qualitätspolitik
2. Ziel: zufriedene Gäste
3. Ziel: Zufriedene Mitarbeitende
4. Maßnahmen zur Zielerreichung
5. Evaluation

1. Qualitätspolitik

Grundlegendes Ziel der pädagogischen Arbeit im Gilwell Sankt Ludger ist es, Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene bei der Entfaltung der Persönlichkeit zu unterstützen.

Jungen Menschen soll ermöglicht werden, das Zusammensein in der Gemeinschaft zu erfahren. Sie sollen lernen, diese bewusst mitzugestalten und für sich und andere Verantwortung zu übernehmen.

Auf diesen Grundlagen der pädagogischen Arbeit der Jugendbildungsstätte wurde die Qualitätspolitik der Einrichtung entwickelt. Die Mitglieder des Gilwell Sankt Ludger e.V., der Vereinsvorstand, alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und die freiberuflichen Referenten stellen die Zufriedenheit der Kinder und Jugendlichen als Zielgruppe für die pädagogische Arbeit und als Gäste in der Einrichtung in den Mittelpunkt ihres Handelns.

Unsere pädagogische Arbeit trägt dem deutlich wahrnehmbaren und zunehmenden Bedürfnis der Kinder und Jugendlichen Rechnung, einen Ort außerhalb des strukturierten und durch (Leistungs-) Anforderungen geprägten Alltags zu finden, an dem grundlegende menschliche und soziale Fragen der Lebensgestaltung in den verschiedenen Sozialisationsinstanzen wie Schule, Familie oder Freundeskreis behandelt werden können. Das Spektrum der behandelten Themen reicht dabei von individuellen über gruppenbezogene, gesellschaftliche und weltanschauliche Themen bis hin zu religiösen und politischen Fragestellungen.

2. Ziel: zufriedene Gäste durch

Kinder- und jugendgemäße Ausstattung und Raumgestaltung der Gästehäuser und Zeltplätze

Die Gestaltung der Gästezimmer und Gruppenräume und die Ausstattung der Zeltplätze sind ansprechend und für Kinder- und Jugendgruppen funktional. Der Zustand der Räume und Zeltplatzanlagen wird durch ständige Instandhaltung gesichert. Modernisierungen erfolgen in regelmäßigen Abständen nach konkret benannten Erfordernissen.

Kinder- und jugendgemäße Ausstattung des Außengeländes

Die Gestaltung des Außengeländes ist ansprechend und für Kinder- und Jugendgruppen aktivierend. Der Zustand der vorhandenen Spielangebote wird durch ständige Instandhaltung gesichert. Modernisierungen erfolgen in regelmäßigen Abständen nach konkret benannten Erfordernissen.

Kinder- und jugendgemäße Verpflegung

Die Verpflegung ist abwechslungsreich, nahrhaft sowie hinsichtlich Zubereitung und Menge Kindern und Jugendlichen angepasst. Sonderverpflegung wird den Gruppen selbstverständlich zur Verfügung gestellt; auch Sonderwünsche werden nach Möglichkeit berücksichtigt.

Sauberkeit

Die Gästezimmer, Seminarräume werden nach jeder Belegung sorgfältig gereinigt. Die Sanitäreinrichtungen werden täglich gereinigt. In regelmäßigen Abständen erfolgt eine Grundreinigung aller Gästehäuser. Die Hauswirtschaftsleitung führt regelmäßige Qualitätskontrollen der Reinigung durch. Die Außenanlagen werden regelmäßig – bei Bedarf täglich – gereinigt.

Gute teilnehmerbezogene Seminararbeit

Es werden Seminarkonzepte entwickelt, die Kinder- und Jugendliche bei ihrer Persönlichkeitsentwicklung unterstützen. Diese Seminare werden für Kinder und Jugendliche in Gruppen und Schulklassen konzipiert und durchgeführt. Die Inhalte entsprechen der jeweiligen Altersgruppe und zielen auf die Lebenssituation der Seminarteilnehmerinnen und –teilnehmer. Durch die Evaluation aller durchgeführten Seminare unterliegen die Angebote einem ständigen Verbesserungsprozess. Bei Bedarf werden neue Konzepte erarbeitet.

Gastfreundliches, serviceorientiertes und flexibles Handeln der MitarbeiterInnen und Mitarbeiter

Gastfreundschaft ist ein wesentliches Merkmal der Jugendbildungsstätte, dass vor allem durch das Handeln der einzelnen Mitarbeiter zum Ausdruck kommt. Die Gäste sollen sich wohlfühlen. Die verborgenen Serviceleistungen sind selbstverständlich und ebenso eine der Kinder- und Jugendarbeit angemessene Flexibilität innerhalb der Rahmenbedingungen des Hauses.

Angemessenes Beschwerdemanagement

Alle Gäste werden dazu aufgefordert, Lob und Kritik zu äußern. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Einrichtung sowie die Referentinnen und Referenten stellen sicher, dass diese Äußerungen in entsprechender Weise weiterverfolgt werden.

Klare Regelungen und Ordnungen

Für den Aufenthalt der Gäste im Haus bestehen klare Regelungen, die den Gästen anhand des Vertrages und der Haus – bzw. Zeltplatzordnung bereits im Vorfeld des Aufenthaltes transparent gemacht werden. Sie sollen für einen möglichst reibungslosen Belegungsverlauf sorgen.

3. Ziel: zufriedene Mitarbeitende durch

Gute Arbeitsbedingungen

Die Arbeitsabläufe in der Jugendbildungsstätte sind transparent und im Detail geregelt. Die Dienstpläne sind von allen Mitarbeitenden jederzeit einsehbar. Wünsche zur Dienstplangestaltung seitens der Mitarbeitenden werden entgegengenommen und sofern die Umsetzung aus betrieblichen bzw. Gerechtigkeitsgründen möglich ist berücksichtigt. Allen Mitarbeitenden stehen Arbeitsgeräte zur Verfügung, die ein gesundheitsschonendes und leichtes Arbeiten ermöglichen.

Freundlichen Umgang untereinander

Die Grundlage für die Zusammenarbeit der Mitarbeitenden ist ein respektvoller und freundlicher Umgang untereinander. Das Verhalten der Leitung dient dabei stets als Vorbild. Allen Mitarbeitenden der Einrichtung soll ungeachtet ihrer Stellung im Betrieb deutlich werden, dass sie einen wichtigen Teil einer gemeinsamen Aufgabe übernommen haben.

Fähigkeit zu Lob und Kritik

Alle Mitarbeitenden sind dazu aufgefordert und ermutigt, Lob und Kritik zu äußern. Diese Äußerungen bilden neben anderen Dokumenten eine Grundlage für das durch die Leitung des Hauses implementierte Beschwerdemanagement. Hier werden die Äußerungen weiterverfolgt und in entsprechender Weise in den Verbesserungsprozess eingebracht.

Qualifizierung von Mitarbeitenden

Für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wird regelmäßig der Weiterbildungsbedarf erhoben. Im Rahmen der bestehenden Möglichkeiten werden allen Mitarbeitern Fortbildungsmöglichkeiten angeboten. Diese finden in den Bereichen der fachliche Fortbildung, der arbeitstechnischen Fortbildung (effizientes Arbeiten, Führungs- und Entwicklungsaufgaben) und der Kommunikation statt.

Gemeinschaftsfördernde Maßnahmen (Betriebsausflug, Weihnachtsfeier)

Der Betrieb veranstaltet bzw. ermöglicht regelmäßig gemeinschaftsfördernde Veranstaltungen, wie Betriebsausflüge oder Weihnachtsfeiern. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind dazu aufgefordert, bei der Gestaltung mitzuwirken. Auch die gemeinsamen Mahlzeiten der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen leisten einen Beitrag zum betrieblichen Gemeinschaftsgefühl.

4. Maßnahmen zur Zielerreichung

Das QM-System ist nur sinnvoll, wenn es im Arbeitsalltag in allen Bereichen angewandt wird. Die Möglichkeiten zur Verbesserung der Qualität sind durch entsprechende Systeme in die Arbeitsabläufe integriert und sind die Aufgabe aller am Betrieb der Jugendbildungsstätte beteiligten Personen.

Die Qualitätsziele werden regelmäßig in den Strategiesitzungen bzw. durch das Management Review überprüft und aktualisiert und im KVP verschriftlicht. Neue Qualitätsziele werden durch den Vorstand beschlossen und vom Vorstand oder der Geschäftsführung in den Bereichsleitersitzungen sowie Dienstgesprächen an die Bereichsleitenden weitergegeben. Diese wiederum teilen die Ziele den Mitarbeitenden und Referentinnen und Referenten ihrer Abteilungen mit. Zusätzlich erfolgen nach Bedarf regelmäßige Mitarbeitendenansprachen durch die Geschäftsführung. Die Dokumentation der Zielerreichung erfolgt in den entsprechenden Sitzungsprotokollen.

Durch eine laufende Überprüfung und Verbesserung der einzelnen Prozesse wird die Leistungsfähigkeit der Einrichtung kontinuierlich verbessert.

QM-Audits

Anhand des von der Einrichtung aufgestellten Planes werden Audits durchgeführt, die zur regelmäßigen Überprüfung und Verbesserung der einzelnen Arbeitsabläufe dienen.

5. Evaluation

Diese Qualitätsleitlinien werden einmal jährlich im Rahmen eines QM-Reviews überprüft und gegebenenfalls modifiziert.

Erstellt/Aktualisiert: Hörnemann, 22.03.17 Freigegeben: Mitgliederversammlung 26.03.17	Gültig ab: 26.03.17
---	------------------------