

## **LEITBILD & UNTERNEHMENSPOLITISCHE GRUNDSÄTZE**

### **BEST Institut für berufsbezogene Weiterbildung und Personaltraining GmbH**

#### **1. BEST Leitbild: „Zentrale Leitlinien & Grundkonsens“**

##### **Der Mensch in seiner Ganzheitlichkeit**

Im Kern aller Dienstleistungen steht für uns der **Mensch in seiner Ganzheitlichkeit** – Kenntnisse & Fähigkeiten in Übereinstimmung mit den Anforderungen von Gesellschaft & Wirtschaft sind für uns genauso wichtig wie persönliche Qualifikationen und soziale Fähigkeiten & Haltungen. Erst die Kombination dieser Bereiche bildet mit angemessenen Rahmenbedingungen, wie z.B. Chancengleichheit, die Voraussetzung für persönlichen und beruflichen bzw. wirtschaftlichen Erfolg sowie Zufriedenheit aller unserer KundInnen.

##### **Arbeitsethik**

Als zentrale Werte sehen wir **Wertschätzung & Fairness** im Umgang miteinander auf allen Ebenen, **Toleranz und Akzeptanz** gegenüber anderen Haltungen und Sichtweisen sowie engagiertes Arbeiten und eine konsequente Ausrichtung unserer Aktivitäten an den Eckpunkten der BEST Unternehmenspolitik. Ein entsprechendes **Berufsethos** ist Grundlage sämtlicher unserer Aktivitäten und wir sind uns unserer sozialen und gesellschaftlichen Verantwortung bewusst.

##### **Gesellschaftsbezug**

Für die Gesellschaft wollen wir **aktiv Handelnde und ein Vorbild** sein sowie in unserer Arbeit mit und für Menschen einen wertvollen Beitrag leisten. Wir sehen uns als integrierten Bestandteil der nationalen Volkswirtschaft und als Vorbild für ein konstruktives Miteinander, das **Ungleichheiten, Benachteiligungen, Diskriminierungen und Ausgrenzungen jeglicher Art** (wie z.B. Mobbing, sexuelle Belästigung etc.) **ablehnt** und diesen entschieden entgegen tritt (z.B. mittels entsprechender Informations- & Personalpolitik). Wir fühlen uns gemäß unserer Unternehmenspolitik der Gesellschaft und der Umwelt, die wir als Lebensgrundlage für zukünftige Generationen erhalten möchten, verpflichtet.

##### **Gleichstellungsorientierung & Frauenförderung**

Die **Chancengleichheit von Männern und Frauen** ist ein zentrales Anliegen, für das wir uns einsetzen und das wir in unserer täglichen Arbeit stets beachten. Jede unmittelbare & mittelbare Benachteiligung, Ausgrenzung und Diskriminierung aufgrund des Geschlechtes – aber (gemäß unserer gesellschaftlichen Verpflichtung) auch aufgrund jeglicher sonstiger Merkmale & Eigenschaften – lehnen wir dezidiert

ab. Die Ausrichtung unserer Geschäftstätigkeit umfasst besonders auch die Förderung von Chancen von Frauen am Arbeitsmarkt: dies berücksichtigen wir bei internen Personalentscheidungen ebenso wie bei Neuanstellungen. Ebenso gehört bei BEST eine familienfreundliche Unternehmenskultur zu den zentralen Anliegen – z.B. sind Erziehungszeiten oder Teilzeitbeschäftigung nicht karrierehinderlich. Auf die **Vereinbarkeit von Beruf & Familie**, von Arbeit & Freizeit legen wir großen Wert und setzen dem entsprechende Maßnahmen (flexible Arbeitszeiten, Teilzeit, Karenzmodelle, Kontaktherstellung z.B. zu weiterführenden Beratungseinrichtungen, Informationsbereitstellung etc.), um Vereinbarkeiten zu erleichtern.

### **KundInnenorientierung – „Erst Ihr Erfolg ist unser Erfolg“**

Wir sehen es als zentrale Aufgabe unsere **KundInnen** – das sind unsere AuftraggeberInnen (Institutionen, Behörden, Unternehmungen, Privatpersonen etc.) genauso gleichwertig wie unsere TeilnehmerInnen im Rahmen unserer Bildungs- & Betreuungsaktivitäten sowie sonstige PartnerInnen – mittels unserer Dienstleistungen in die Lage zu versetzen, wirtschaftlich bzw. persönlich und/oder beruflich erfolgreicher zu sein als vorher. Diese Orientierung an unseren KundInnen ist von zentraler Relevanz für unsere Leistungserbringung. **Substanzielle direkte Nutzenstiftung für KundInnen** ist grundlegender Zweck unserer Tätigkeit. Wir verhalten uns dabei in jeder Situation professionell & unserem Berufsethos entsprechend und erhalten uns unsere objektive Meinung & unabhängige Stellung.

### **Wertschätzung & Professionalität im Umgang mit TeilnehmerInnen**

In allen Bildungs- & Betreuungsaktivitäten ist der **Umgang mit TeilnehmerInnen (TN<sup>Innen</sup>)** von **folgenden Grundsätzen** geprägt:

- Wir akzeptieren vorbehaltlos die jeweilige Situation, in der sich die teilnehmende Person befindet.
- Ausgangspunkt für unsere Bildungs- & Beratungsarbeit bilden Fähigkeiten, Fertigkeiten, Kenntnisse & Erfahrungen unserer TN<sup>Innen</sup>.
- Wir leisten im Rahmen unserer Projekte & Aktivitäten eine auf die jeweilige Person optimal abgestimmte Vermittlung persönlicher und/oder fachlicher Qualifikationen und respektieren individuelle Unterschiede bei der Aufnahme & Verarbeitung von Inhalten.
- Wir nehmen individuelle Bedarfslagen sowie Bedürfnisse & Wünsche ernst und konzipieren sowie realisieren unsere Leistungen (abgestimmt) auf die jeweilige Zielgruppe. Wir schließen dabei auch keine Zielgruppe von unserer Leistungserbringung aus und sehen uns umfassend als flexibler, bedarfsorientierter Anbieter.
- Wir sorgen im Rahmen unserer Bildungs- & Beratungsarbeit für eine fachlich & persönlich kompetente Behandlung & Betreuung unserer TN<sup>Innen</sup>.

- Wir schaffen ein Umfeld, in dem sich ein vertrauensvolles & konstruktives Arbeitsverhältnis zwischen TrainerInnen bzw. BetreuerInnen und TN<sup>Innen</sup> entwickeln kann.
- Wir verpflichten uns zur Stärkung der Gleichberechtigung und zum Abbau von Vorurteilen gegenüber Minderheiten & benachteiligten Personengruppen. Jede Form von Diskriminierung ist (entsprechend unserer gesellschaftlichen Verpflichtung und Gleichstellungsorientierung) inakzeptabel.
- Wir leisten Hilfe zur Selbsthilfe – es ist uns ein Anliegen, neue Möglichkeiten und Horizonte zu eröffnen sowie Ressourcen & Perspektiven zu nutzen und zu erweitern. Wir unterstützen und motivieren Menschen zur eigenverantwortlichen Nutzung von Bildungs- & Arbeitschancen.

### **Partnerschaftliche Führung**

Die Führung von BEST durch die Geschäftsführer sowie MitarbeiterInnen mit Führungsverantwortung erfolgt durch einen **partnerschaftlichen Führungsstil**, der dadurch gekennzeichnet ist, dass er MitarbeiterInnen in Entscheidungen, Aufgabenerfüllung & Zielerreichung mit einbezieht, auf **Wertschätzung** basiert und MitarbeiterInnen als Schlüssel zum Erfolg ansieht.

**Information & Kommunikation** – auch die Vermittlung unserer zentralen Unternehmenswerte – bilden dabei zentrale Führungsinstrumente, die Führungskräfte sind sich außerdem ihrer Vorbildwirkung und sozialen Verantwortung bewusst. Im Bewusstsein unterschiedlicher Diversitäten & Stärken ergänzen wir uns als **Team** und sehen Kreativität, gegenseitiges Vertrauen, Kollegialität, Wertschätzung & Respekt, offene und verbindliche Kommunikation, Kooperation & Teamgeist aber auch überdurchschnittlichen Leistungswillen, überdurchschnittliche Einsatzbereitschaft und persönliches Engagement als Fundament des gemeinsamen Arbeitens und für den gemeinsamen Unternehmenserfolg. Mittels Information & aktiver, offener Kommunikation sind den MitarbeiterInnen auch Zielsetzungen und Gestaltungsspielräume bekannt zu machen, wodurch eine eigenständige & erfolgreiche Leistungserbringung & Zielerreichung ermöglicht werden.

Allen Führungskräften bei BEST kommt eine besondere Verantwortung zu, auf eine **Arbeitsatmosphäre** zu achten, die von gegenseitigem Respekt und Akzeptanz getragen ist.

### **MitarbeiterInnen als zentrale Basis unseres Erfolges**

**Unsere MitarbeiterInnen** sind essenziell für eine professionelle, qualitativ hochwertige und unserem Leitbild & Unternehmensgrundsätzen entsprechende Leistungserbringung und demgemäß **zentrale Basis für unseren Unternehmenserfolg**. Unsere hohen Ziele können wir nur mit **überdurchschnittlich motivierten, leistungsorientierten und gut ausgebildeten MitarbeiterInnen** erreichen sowie durch ein partnerschaftliches, offenes Verhältnis zu unseren Kooperations- & ProjektpartnerInnen.

Erfolg haben wir nicht nur auf Basis von Förderung der Motivation unserer MitarbeiterInnen, sondern **wesentliche Arbeitshaltungen** seitens aller MitarbeiterInnen sind **zentrale & unabdingbare Voraussetzung** für eine Tätigkeit bei BEST und für den gemeinsamen Erfolg. **Folgende Faktoren werden erwartet und zeichnen unsere MitarbeiterInnen aus:**

- Hohe Leistungsbereitschaft & Leistungsmotivation
- Überdurchschnittliches persönliches Engagement, Eigeninitiative, Einsatzwille, Fleiß und Ausdauer
- Übernahme von Verantwortung, Selbständigkeit
- Genauigkeit & Sorgfalt, Konzentrationsfähigkeit und Termintreue
- Logisches und vernetztes Denken
- Kritik- und Kommunikationsfähigkeit – Fähigkeit zur Selbstkritik und das Annehmen von Fremdkritik, Fähigkeit zur Selbstreflexion
- Kollegialer Umgang mit anderen MitarbeiterInnen, kooperatives Verhalten, Teamgeist, Fairness, Empathie
- Vertrauen in die Leistungen der Anderen
- Betrachtung von KollegInnen als (interne) KundInnen
- Bereitschaft zum selbständigen Schließen von Wissenslücken & Ausgleichen von Könnensdefiziten
- Bereitschaft zur ständigen persönlichen & fachlichen Weiterentwicklung, Lernbereitschaft

### **Stete Weiterentwicklung von BEST als Ganzes**

Es ist unser Anliegen, durch gemeinsame Arbeit **die persönliche und gemeinsame Lern- & Leistungskurve** anzuheben. Wir wollen alle interessante, vielfältige Arbeit leisten und bestehende Umfelder und Chancen dazu geschickt nutzen sowie nachhaltige Erträge als Voraussetzung für die Sicherung der Zukunft unseres Unternehmens erwirtschaften. Wir haben uns dabei zur **permanenten Weiterentwicklung und Verbesserung unserer Leistungen** bei gleichzeitiger Effizienzsteigerung verpflichtet. Es ist unser Anliegen, dass sich die MitarbeiterInnen die Ziele des Unternehmens zu Eigen machen und in Prozessverbesserungen und kontinuierliche Entwicklungen einbezogen sind. Wir stärken die Eigenverantwortung unserer MitarbeiterInnen, fordern Ideen & Verbesserungsvorschläge ein, nehmen diese ernst und wollen aktiv entsprechende Entwicklungsmöglichkeiten fördern, um ein attraktiver Arbeitgeber zu sein. Wir achten sehr auf die Rahmenbedingungen und die Arbeitsatmosphäre. Kontrolle sowie vorgegebene Strukturen und Prozessabläufe stehen nicht im Widerspruch zur Wertschätzung.

### **Spaß & Freude an der Arbeit**

Zentrales Ziel unseres gemeinsamen, erfolgreichen Arbeitens ist es, **Freude und Spaß an unserer Arbeit** zu haben – wir legen Wert darauf, dass unser Engagement mehr ist als ein Job. Dementsprechend arbeiten wir im Sinne des „One firm“ Konzepts, d.h. wir treten nach außen hin auch nicht als EinzelkämpferInnen auf sondern als **stolze VertreterInnen von BEST**.

## 2. Eckpunkte der Unternehmenspolitik der BEST GmbH

Unsere Eckpunkte der Unternehmenspolitik gelten als fundierte Grundsätze für die strategische Ausrichtung von BEST und für die tägliche Arbeit. Ihre Befolgung unterliegt einer periodischen Wirksamkeitskontrolle durch die Geschäftsführung.

### **KundInnenorientierung**

Sämtliche Aktivitäten, Maßnahmen & Projekte sowie deren Zielsetzungen und Ergebnisse sind maßgeschneidert auf die Bedürfnisse unserer KundInnen (AuftraggeberInnen sowie TeilnehmerInnen gleichermaßen) sowie an den gesellschafts-, arbeits- oder bildungspolitischen Bedürfnissen ausgerichtet. Unsere Produkte und Dienstleistungen werden jeweils auf den Bedarf und die konkrete Situation abgestimmt und liefern so den entscheidenden Mehrwert. Flexibilität und Unabhängigkeit sind Prämissen.

### **Praxisbezug**

Alle Dienstleistungen orientieren sich zwar an abstrakten Konzepten, sind jedoch präzise auf die Bedürfnisse der Praxis ausgerichtet und dementsprechend jeweils maßgeschneidert.

### **Qualitätsorientierung**

Nutzen aus den Leistungen von BEST entsteht für unsere KundInnen nur bei herausragender Qualität & Professionalität. Als Messlatte gilt die Qualität der erfolgreichsten und anerkannt besten Mitbewerber im Markt. Zur Erreichung der angestrebten Qualität dient ein Qualitätsmanagementsystem als umfassendes, integratives Steuerungssystem bei BEST. Unsere Qualitätsstrategie orientiert sich dabei an den Forderungen und Kriterien der European Foundation for Quality Management (EFQM). Kern ist eine konsequente Ausrichtung aller Leistungen auf Bedürfnisse und Erfolg unserer (internen & externen) KundInnen.

### **Teamarbeit & Führung**

Bildungsmaßnahmen, Projekte und Problemlösungen werden im Team von BEST-MitarbeiterInnen auf Basis von Vertrauen, Kollegialität und Fairness erarbeitet; damit und durch den Einbezug von Verantwortlichen auf KundInnenseite sollen beste Voraussetzungen für eine erfolgreiche und von allen getragene und für alle nutzbringende Realisierung geboten werden.

### **Partnerschaft**

Ein Netzwerk kompetenter nationaler und internationaler PartnerInnen soll die Entwicklung und Realisierung vielfältiger Maßnahmen & Projekte sicherstellen und optimale Beratung, Verfahren und Instrumente ermöglichen.

**Internationalität**

BEST ist international tätig und KundInnen bzw. AuftraggeberInnen können Leistungen von BEST auch für länderübergreifende Frage- & Problemstellungen in Anspruch nehmen.

**Systemansatz**

BEST orientiert sich bei allen Aktivitäten am Systemansatz. Er bietet Gewähr dafür, dass nicht fragmentarische, sondern ganzheitliche Maßnahmen bzw. Lösungen entwickelt und realisiert werden.

**Gesellschaftsbezug**

Die Leistungen von BEST sollen gesellschaftlich und ökologisch verantwortbar sein. Insbesondere sollen Ungleichheiten, Benachteiligungen, Diskriminierungen und Ausgrenzungen jeglicher Art vermieden bzw. bekämpft werden. BEST sieht sich als integraler Bestandteil der Volkswirtschaft und als Vorbild für ein konstruktives Miteinander. Insbesondere die Förderung der Chancengleichheit von Frauen am Arbeitsmarkt sowie die Vereinbarkeit von Arbeit & Freizeit sowie Beruf & Familie sind uns wesentliche Anliegen.