Interný predpis o Vnútornom systéme zabezpečovania kvality

TV group s. r. o.

11.1 Účel a princíp

Vnútorný systém zabezpečovania kvality TV group s. r. o. je založený na cykle PDCA. Cieľom je vytvoriť jednotné pravidlá pre prípravu, schvaľovanie, realizáciu, monitorovanie a zlepšovanie vzdelávacích programov.

11.2 Zodpovednosti

- Konateľ - strategické riadenie kvality, schvaľovanie cieľov, rizík, zdrojov a ročného sebahodnotenia.
- Manažér vzdelávania / garant kvality - operatívny zber údajov, monitoring programov a lektorov, revízie, koordinácia nápravných opatrení.
- Odborný garant - odborná správnosť programu a aktuálnosť výstupov.
- Lektor - realizácia schváleného programu, hodnotenie účastníkov, spätná väzba a upozorňovanie na potrebu zmien.

11.3 Životný cyklus programu

1. Identifikácia potreby na základe trhu, spätnej väzby a technologického vývoja.
2. Vypracovanie opisu programu s merateľnými výstupmi.
3. Odborné a metodické posúdenie a schválenie.
4. Realizácia podľa schváleného opisu.
5. Zber spätnej väzby a výsledkov.
6. Revízia aktívneho programu najmenej raz za 6 mesiacov a dokumentovanie významných zmien.

11.4 Monitorovanie lektorov

Kvalita lektorskej činnosti sa sleduje prostredníctvom spätnej väzby účastníkov, ročného hodnotiaceho rozhovoru, sebahodnotenia a podľa potreby hospitačnej činnosti. Pri novom lektorovi, opakovanom podnete alebo zhoršení ukazovateľov sa vykoná cielené metodické overenie / hospitácia.

11.5 KPI a sebahodnotenie

- úspešnosť absolvovania min. 90 %;
- spokojnosť min. 4,5/5;
- maximálne 15 účastníkov na lektora;
- revízia programov min. 2x ročne;
- ročná Sebahodnotiaca správa;
- ročné vyhodnotenie Plánu zlepšovania.

11.6 Riziká a nápravné opatrenia

Riziká (technologické zlyhania, výpadok lektora, nedostatočné vybavenie, zmeny legislatívy, opakované sťažnosti) sa hodnotia podľa pravdepodobnosti a dopadu. Pri významnom zistení sa eviduje príčina, nápravné opatrenie, zodpovedná osoba, termín a overenie účinnosti.

11.7 Dokumentácia

- opisy a verzie vzdelávacích programov;
- záznamy z revízií;
- doklady lektorov a hodnotiace záznamy;
- evaluačné dotazníky a agregované výsledky;

- záznamy o hodnotení účastníkov;
- reklamácie a opatrenia;
- Sebahodnotiaca správa a Plán zlepšovania.