

Doradztwo ze znakiem jakości MSUES

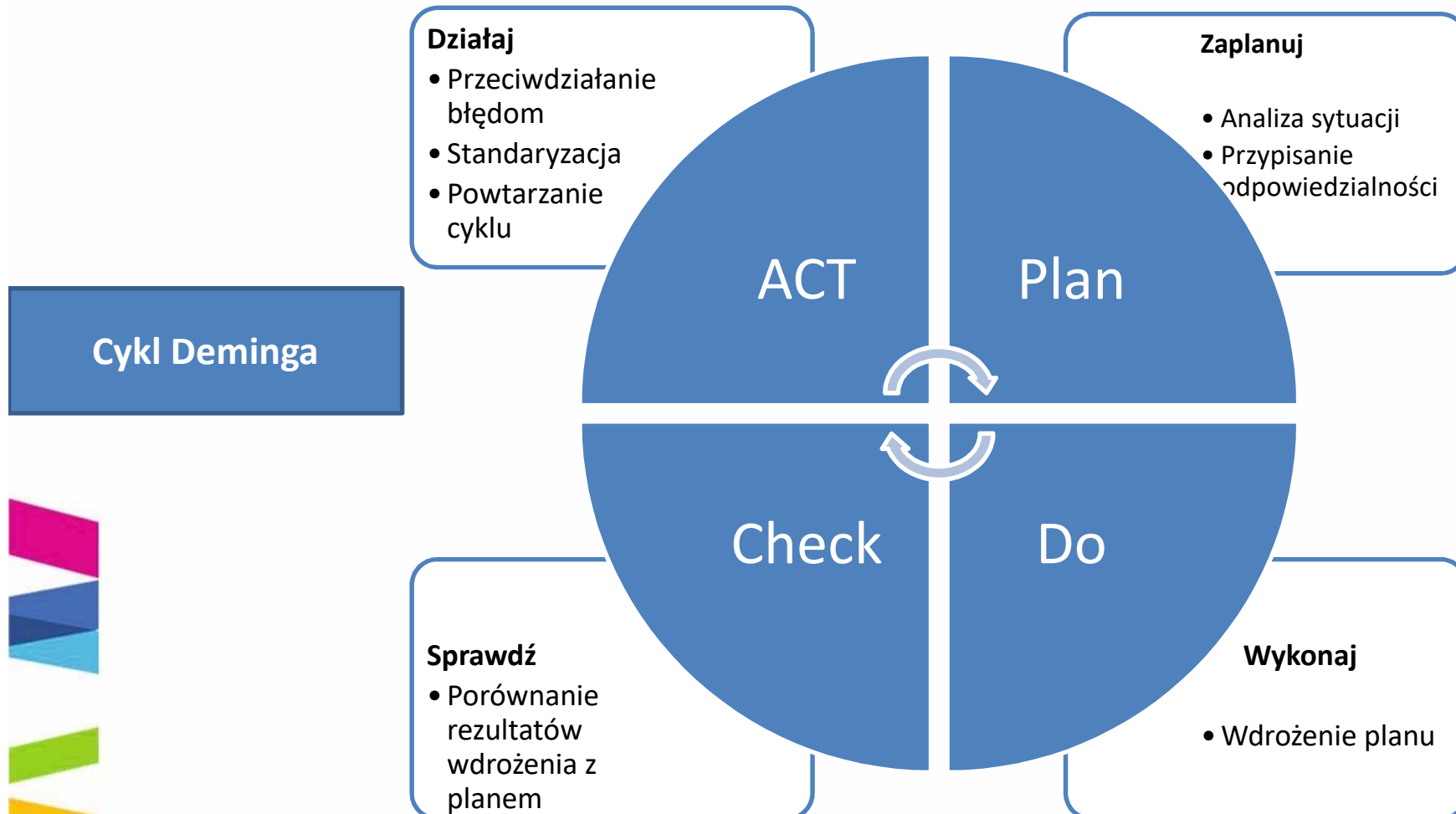


Jakością wg. Japończyków jest wszystko to, co można poprawić, udoskonalić.

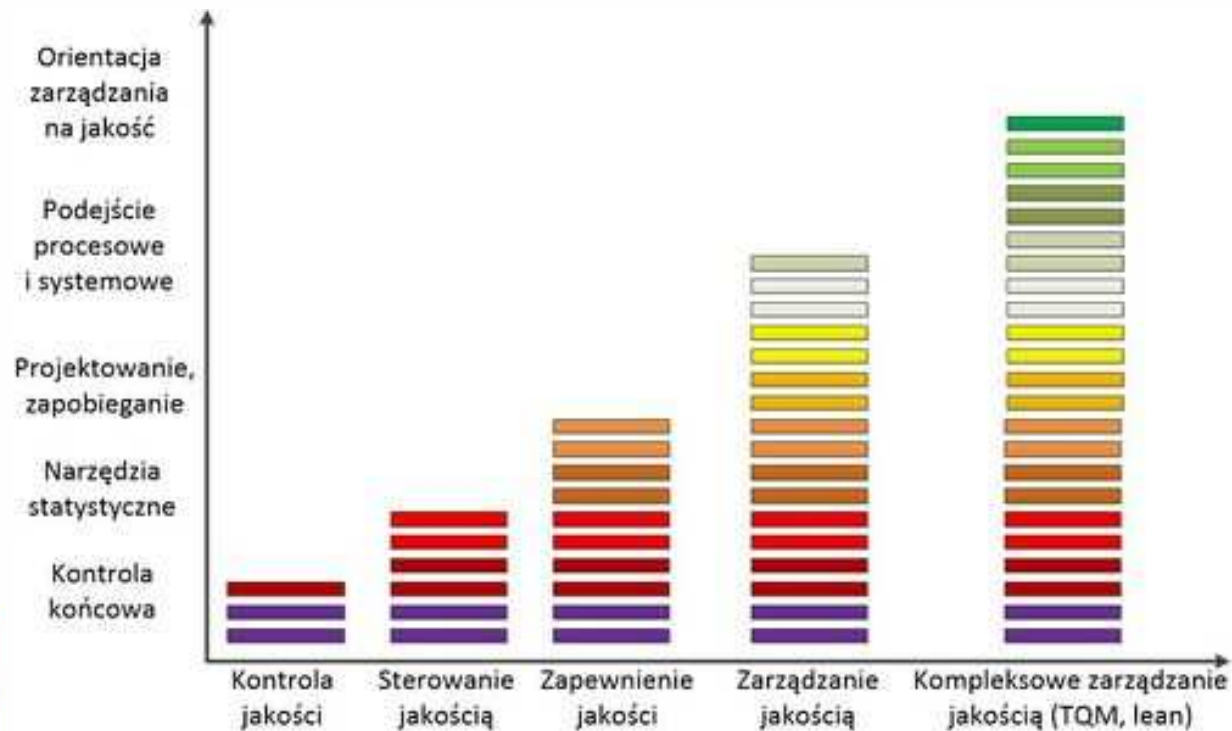
- Zarządzanie jakością
 - ✓ odpowiedzialność i zaangażowanie kierownictwa to fundament zarządzania jakością.
 - ✓ zadaniem każdego pracownika jest samodzielne dbanie o wysoką jakość swojej pracy



O co chodzi z tą jakością? Od PDCA do TQM

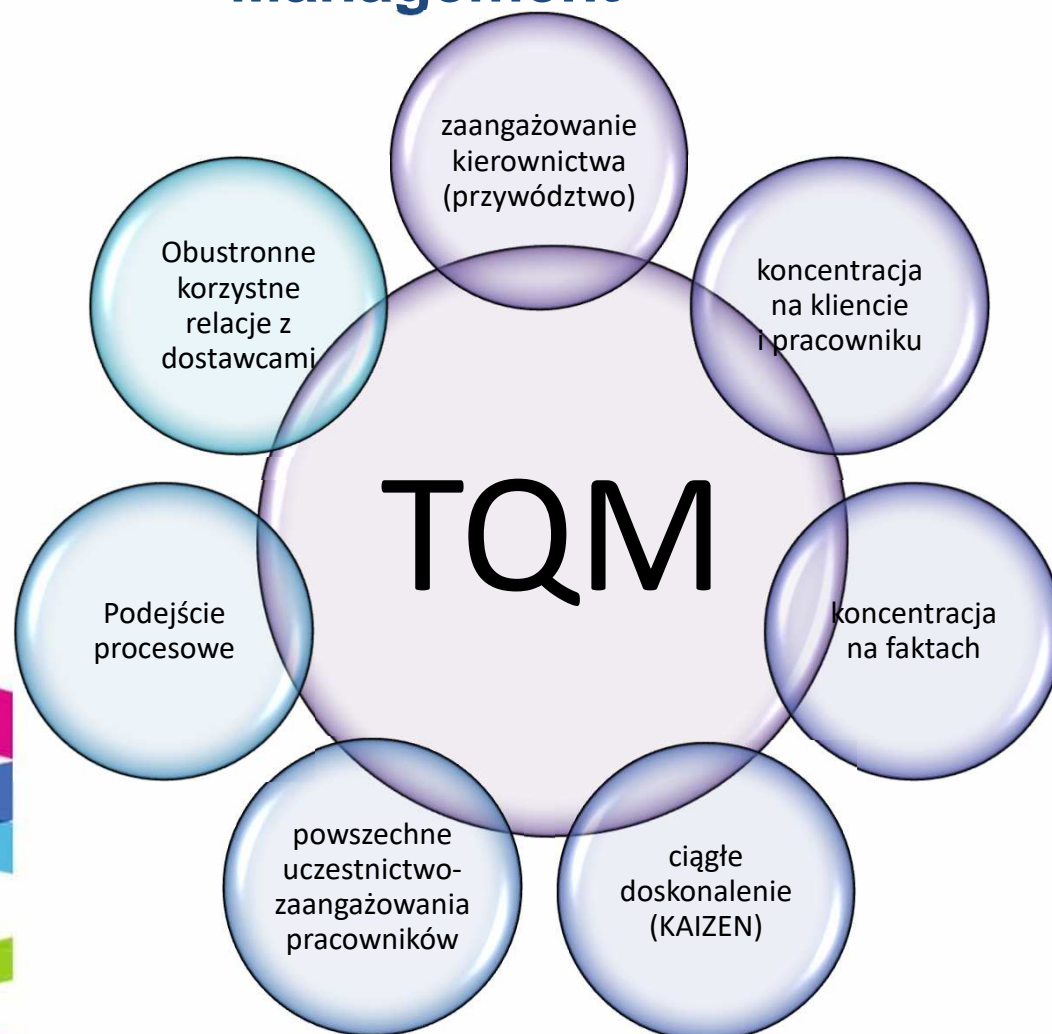


Celem zarządzania jakością jest poprawianie jakości, a nie jej kontrolowanie



Sedno jakości leży
w unikaniu pomyłek,
a za jakość
odpowiedzialni są
wszyscy pracownicy,
nie tylko kontrolerzy

TQM – Total Quality Management



Cel:
"zadowolenie" klienta

Kiedy klient doradcy (uczeń) jest zadowolony?



To jest
Skill

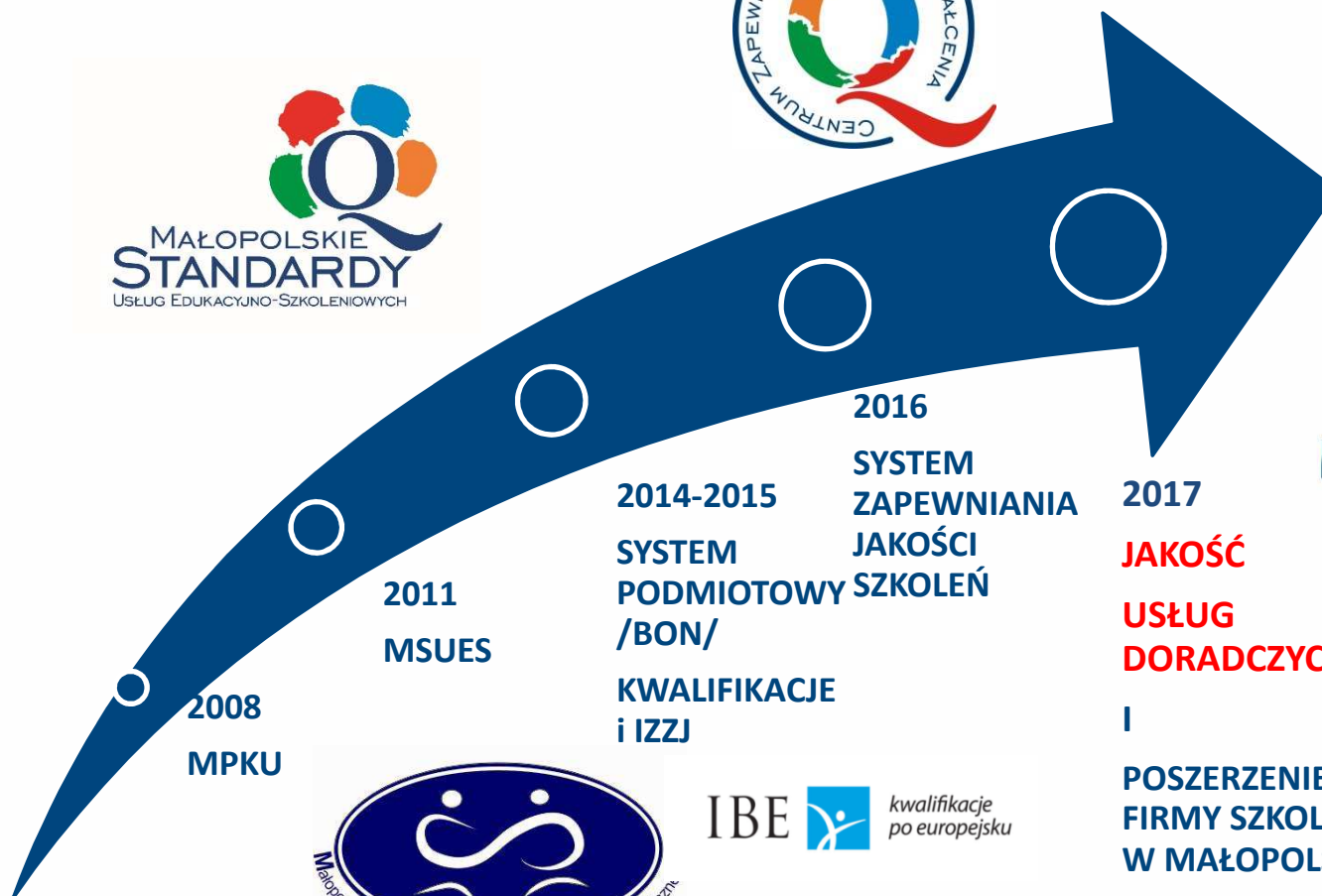




INSTYTUCJA
WOJEWÓDZTWA
MAŁOPOLSKIEGO



Wojewódzki Urząd Pracy
w Krakowie



IBE kwalifikacje
po europejsku

W kierunku jakości usług



Małopolskie Standardy Usług Edukacyjno -Szkoleniowych

USŁUGA

- dostosowanie do potrzeb
- koncentracja na efektach
- rzetelna treść i aktywizująca forma
- wsparcie w utrwalaniu efektów
- systematyczne badanie rezultatów

KADRA

- nadzór merytoryczny
- wiedza teoretyczna i praktyczna
- kompetencje społeczne i metodyczne
- ciągły rozwój
- wymiana wiedzy i dobrych praktyk



ORGANIZACJA

- rzetelna obsługa i organizacja
- komfortowe warunki pracy
- właściwe planowanie czasu pracy
- różnorodne pomoce i materiały
- reagowanie na trudności i zastrzeżenia

ZARZĄDZANIE

- określona strategia
- rzetelna informacja o usługach
- systemowe rozwiązania i procedury
- promowanie dobrych praktyk
- zgodność z regulacjami prawnymi

Co daje MSUES klientom doradztwa?



MSUES znaczy jakość!

Bezpieczeństwo
-sprawdzony
usługodawca

Opis efektów
i analiza potrzeb

Punkt
odniesienia
i jasne zasady
reklamacji

Kompetentny
i przygotowany
doradca



- ✓ Analiza potrzeb - zainteresowanie sytuacją klienta
- ✓ Zebranie oczekiwań i odniesienie się do nich
- ✓ Umówienie się na efekty usługi

Bezpieczeństwo -
sprawdzony
usługodawca

Opis efektów
w ofercie
i analiza potrzeb

Kompetentny
i przygotowany
doradca

Punkt odniesienia i jasne zasady reklamacji



MSUES znaczy jakość!

- ✓ Ocena rezultatów w odniesieniu do ustalonych celów
- ✓ Jasne i upublicznione zasady reklamacji
- ✓ Odwołanie do zewnętrznej instytucji – Centrum Zapewniania Jakości Kształcenia



Bezpieczeństwo
-sprawdzony
usługodawca

Opis efektów
w ofercie
i analiza potrzeb

Punkt
odniesienia
i jasne zasady
reklamacji

**Kompetentny
i przygotowany
doradca**



MSUES znaczy jakość!

- ✓ Koordynator merytoryczny – nadzór
- ✓ Doświadczenie i przygotowanie metodyczne, kwalifikacje
- ✓ Stały rozwój
- ✓ Udział w upowszechnianiu LLL

Bezpieczeństwo - sprawdzony usługodawca

Opis efektów
w ofercie
i analiza
potrzeb

Punkt
odniesienia
i jasne zasady
reklamacji

Kompetentny
i przygotowany
trener/doradca



- ✓ Widoczny na rynku jako profesjonalista (misja, wizerunek, dobre praktyki)
- ✓ Zweryfikowany przez niezależny audyt
- ✓ Monitorowany
- ✓ Klient ma się do czego odwołać



Centrum Zapewniania Jakości Kształcenia

plac Na Stawach 1

30-107 Kraków

Pokój 102

tel.: 12 619 84 52

e-mail: jakosc@wup-krakow.pl



**Szukaj szkoleń
i doradztwa
ze ZNAKIEM
JAKOŚCI!**

Sprawdź:

msues.pl