

## Az IQSOFT – EduTech Magyarország minőségbiztosítási politikája

Az IQSOFT – EduTech Magyarország üzleti folyamatai és minőségpolitikája az ISO 9001:2015 szabvány szerinti tanúsítással rendelkezik. A tanúsítást az SGS Hungaria Kft. végezte el.



ISO tanúsítvány száma: HU04/0244

Az utolsó akkreditáció időpontja: 2017.09.17.

### Az IQSOFT - EduTech Magyarország küldetése

Célkitűzésünk, hogy Magyarországi ügyfeleink részére, a legszélesebb körben, a lehető legmagasabb színvonalú informatikai- és menedzsmentképzési szolgáltatást nyújtsuk.

Ügyfeleink felé elkötelezettek vagyunk abban, hogy professzionális informatikai oktatóközpontként, magas minőségű oktatási szolgáltatásainkkal, hathatósan támogatjuk az üzleti folyamataikat működtető informatikai és ehhez köthető készségalapú rendszereiket.

Ügyfeleink teljes körű és magas színvonalú kiszolgálása érdekében arra törekszünk, hogy emberi erőforrásainkat a legmagasabb szakmai tudással vétezzük fel és készségeiket folyamatosan fejlesszük. Stabil oktatói csapatunk évek óta Magyarország kiemelkedő informatikai szakembereiből áll, akik magas szakmai kompetenciával és megfelelő pedagógiai/módszertani készségekkel rendelkeznek. Oktatóink elkötelezettek a legfrissebb informatikai és menedzsment ismeretek magas szintű átadásában.

A képzési értékteremtő láncban nagy tapasztalattal és magas kompetenciával rendelkező tanácsadó, értékesítő és szervező kollégák dolgoznak, aki az ügyfeleink meglégedettségére a legkomplexebb oktatási projektek lebonyolításában is jártasak.

Az IQSOFT - EduTech Magyarország alapvető innovációs célkitűzése az oktatási kínálat folyamatos, a szakmai követelmények és a piaci igények szerinti fejlesztése. Tanfolyami kínálatunkat a piaci visszajelzések alapján folyamatosan fejlesztjük, számunkra az innovációs irányt az ügyfeleink hangja adja.

## A minőségbiztosítás célja

Az IQSOFT - EduTech Magyarország minőségpolitikájának célja, hogy az ügyfeleink részére kínált oktatási szolgáltatásainkat a legmagasabb szinten biztosítsuk. Ennek érdekében, előre definiált monitoring rendszer segítségével, folyamatosan nyomon követjük és elemezzük ügyfeleink igényeit és elégedettségi visszajelzéseit. A kapott eredményeket, tapasztalatokat, értékteremtő cikluson keresztül visszavezetjük üzleti folyamatainkba.

## Minőségbiztosítási mérési módszer

A hallgatói elégedettséget a tanfolyam végén értékelőlapunk segítségével, több területen (tanfolyam, oktató, technikai feltételek, logisztika) ötfokozatú skálán mérjük (1-től 5-ig) és átlagoljuk. A konkrét igények kifejtésére, illetve pozitív/negatív vélemények visszajelzésére nyílt kérdést alkalmazunk. A tanfolyami értékelőlapokat a képzések után az IQSOFT - EduTech Magyarország menedzsmentje heti rendszerességgel kiértékeli és a leszűrt konzekvenciák alapján megteszi a szükséges intézkedéseket.

## Minőségbiztosítási intézkedések

Amennyiben az ötfokozatú skálán egy tanfolyam értékelőlap átlaga nem éri el a 3,5-öt illetve az elégedettség 65%-át, vagy szöveges megjegyzésben található információ indokolja, elindul a korrekciós üzleti folyamat. A beavatkozás célja, hogy vállalatunk a legrövidebb időn belül reagáljon az ügyfelek minőségi felvetéseire és korrigálja a jelzett hibákat. Elégtelen tanfolyamátlag esetén (3,5 illetve a 65% átlag alatt) az IQSOFT - EduTech Magyarország kárpótlást biztosít. Az elégtétel lehet új oktatóval történő képzésen való ismételt részvétel, vagy indokolt esetben egyéni, helyszíni szakmai tanácsadás.

Ezzel párhuzamosan az IQSOFT - EduTech Magyarország vezetősége kezdeményezi az oktatóval való személyes konzultációt, esetlegesen a tréner újbóli minősítését. Az ügyfél visszajelzéseket időközönként az IQSOFT – EduTech Magyarország vezetősége összegzi, értékeli és a tapasztalatokat megelőző, helyesbítő intézkedéseken keresztül visszavezeti üzleti folyamataiba.

*Az intézkedések következetességének köszönhetően az IQSOFT – EduTech Magyarország ügyfeleinek túlnyomó része évek óta visszatérő jelleggel bizza ránk fejlődésének egyik legfontosabb feltételét: az informatika és az ahhoz köthető tudásának gyarapodását.*