



PROCEDURA ZAPEWNIENIA JAKOŚCI USŁUGI SZKOLENIOWO-DORADCZEJ

Niniejsza procedura ustala zasady oceny szkolenia oraz kadry szkoleniowej zapewniające jakość szkolenia w Kancelarii Bezpieczeństwo Informacji Bożena Krawczuk.

1. Ankiety ewaluacyjne.

Firma przeprowadza wśród uczestników anonimową ankietę po zakończeniu szkolenia, w której ocenie poddawane są:

- a) jakość przeprowadzonej usługi szkoleniowo- doradczej,
- b) organizacja usługi,
- c) zakresu tematycznego przeprowadzonej usługi,
- d) zaangażowanie osób realizujących usługę
- e) dobór oraz sposób przekazywania treści
- f) opracowanej dokumentacji wdrożeniowej.

2. Testy ewaluacyjne.

Firma przeprowadza wśród uczestników wstępne testy wiedzy, a także końcowe na podstawie, których sporządzana jest ewaluacyjna wartość dodana usługi szkoleniowo-doradczej. Pozwalają one stwierdzić czy wzrosła świadomość pracowników danego podmiotu z zakresu ochrony danych osobowych.

3. Weryfikacji jakości szkolenia.

Audytor wiodący dokonuje analizy przeprowadzanych anonimowych końcowych ankiet ewaluacyjnych oraz testów wiedzy, przedstawia wyniki ankiet i testów właścicielowi Kancelarii i przekazuje mu wszelkie uwagi uczestników na temat sposobu realizacji usługi.

4. Podejmowane działania.

W przypadku, gdy wyniki oceny jednej z poddawanej ocenie części są niższe, niż 80% maksymalnej oceny, audytor wiodący podejmuje działania mające na celu poprawę. Podjętymi działaniami mogą być:

- a) indywidualne ustalenia z właścicielem kancelarii np. analiza mocnych i słabych stron sposobu prowadzenia usługi szkoleniowo- doradczej,
- b) podniesienie kompetencji pracowników z zakresu merytorycznego oraz metodycznego,
- c) analiza całości usługi i dostosowanie jej do oczekiwań klientów,



- d) zmiany w sposobie prowadzenia usługi według sugestii i informacji wskazanych w ankietach ewaluacyjnych przez osoby wypełniające ankiety z użyciem najciekawszych i użytecznych sugestii uczestników,
- e) zmiany w sposobie organizacji usługi,
- f) inne, niewymienione wyżej działania, które audytor wiodący i właściciel uzna za konieczne na podstawie ocen uczestników.