

## Kvalitetspolitik

Det er vigtigt at lægge op til en konkret drøftelse af de enkelte delemner i forhold til formål, målsætning og handling samt uddelegering af ansvar over for de enkelte opgaver i planen.

Det er vigtigt at hele bestyrelsen og ledelsen indgår fuldt og helt i disse drøftelser og dermed får ejerskab i forhold til planerne.

For få et operativt indtryk af skolens mulighed for at arbejde med kvalitetsudvikling, kan der foretages analyse, udarbejdes målsætning og handleplan for kvalitetsparametre som f.eks.

1. Skolens tilgængelighed i forbindelse med indhentning af oplysninger, tilmelding m.v.
2. "Varedeklaration" på kurserne (oplysning om indhold, lærer, forløb, lokale, materiale og materiel mv.)
3. Praksis vedr. behandling af klager
4. Praksis vedr. tilbagebetaling ("byttmærke" mv.)
5. Lokalestandard (beliggenhed, adgangsforhold, parkering, møbler, varme osv.)
6. Lærerkvalifikationer (rekruttering, ansættelsesprocedure, pædagogisk tilsyn, faglærersamarbejde, lærerens forståelse af sin egen placering i forhold til skolens virksomhed, lærerpleje mv.)
7. Lærerens planlægning af undervisningen, løbende afrapportering til ledelse, deltagerevaluering.
8. Elevpleje (fortilmelding, kursusprisrabatter, ekstraydelser til lavere priser, direct mail med f.eks. invitationer til skolearrangementer, kernekundebegreb, kundeloyalitetstiltag.

Ved en analyse af disse forhold kan de enkelte delemner gives en "rating" på en skala fra 1 - 10, hvorved der opstår en profil over skolens kvalitetsprofil, som kan danne udgangspunkt for en målsætning for en ny eller revideret kvalitetspolitik.

Ny Østergade 7, 1. sal

4000 Roskilde

Tlf. 70 20 60 20

[www.danskoplysning.dk](http://www.danskoplysning.dk)

[post@danskoplysning.dk](mailto:post@danskoplysning.dk)