

سياسة الجودة ورضا المستفيدين

1. سياسة الجودة ورضا المستفيدين

إن رضا المستفيدين هو المحرك الأساسي لنجاح الأعمال وتطورها وازدهارها. ومن هذا المنطلق يحرص معهد التقنيات الصناعية العالي للتدريب على تطبيق أعلى معايير الجودة ورضا العملاء والمستفيدين في جميع أعماله. والمستفيدون بنظر المعهد يشمل جميع المتدربين والطلاب والمدرسين والأكاديميين والموظفين. وحيث أن المعهد يقدم خدمة رفيعة المستوى فإنه من المتوقع من جميع مقدمي الخدمة أن يلتزموا بأعلى معايير الجودة والإتقان في عملهم ابتداءً من التحضير والإعداد والدعاية والإعلان والتطوير والتنفيذ والذي يشمل التسجيل والحضور وتصحيح الواجبات والفروض وإجراء البحوث وحتى التقييم والاختبارات. وهذا يحتم على كل مقدم خدمة أن يحترم الحقوق والاختلافات والتطورات بالمعهد، وأن يلتزم بجميع الإجراءات والأنظمة والقوانين التي يسنها المعهد في هذا الصدد. والمعهد ممثلاً بإدارته سوف يقوم بوضع الأنظمة والإجراءات التي تؤكد التزام الجميع بالجودة ورضا المستفيدين والتقييم بموضوعية، والالتزام بسياسة الجودة ورضا المستفيدين. وعليه فإن المعهد لديه عدة اعتمادات محلية ودولية لضمان الجودة منها على سبيل المثال حصوله على شهادة الأيزو 9001-2015 لجودة الأداء.

كما أن المعهد يقوم بشكل دوري ومستمر بقياس رضا المستفيدين من خلال:

- وجود آلية لقياس مستوى رضا المتدربين عن الدورة ومحتوياتها وأداء المدرب والمنصة وطريقة تقديم التدريب عن بعد من خلال استبيان إلكتروني، ويمكنه تقديم الاقتراحات ويتم مراجعة الاستبيانات من قبل الجهة المسؤولة وتقديم تقرير للإدارة المعنية بالنتائج وأخذ اللازم
- وجود آلية لتقييم المدرب لتجهيزات المعهد والحقيبة والبرنامج التدريبي والمنصة الإلكترونية ويمكنه من خلاله تقديم الاقتراحات ويتم مراجعة الاستبيانات من قبل الجهة المسؤولة وتقديم تقرير للإدارة المعنية بالنتائج وأخذ اللازم
- وجود آلية لإبداء الملاحظات واقتراح التحسينات والتطوير
- وجود آلية للاعتراض وتقديم الشكاوى ويتم النظر فيها من خلال المسؤول المباشر
- يتم تصعيد الشكاوى أو الاعتراض إلى مدير المعهد إذا لزم الأمر
- توفير خط مباشر للوصول إلى مدير المعهد في حال الضرورة أو في حال عدم التجاوب مع المشكلة بشكل مناسب
- وجود آلية لتقييم الموظفين بشكل دوري من قبل رئيسه المباشر، ويؤخذ بعين الاعتبار جودة الأداء للمهام الموكلة إليه ورضا المستفيدين من الخدمات التي يقدمها الموظف في المعهد