



## Kvalitetspolicy Expressa Utbildningscenter

Våra kunder ska känna trygghet i att vi tillhandahåller relevanta utbildningar av hög kvalitet, samt att vi levererar det vi lovar. För att uppnå detta arbetar vi kontinuerligt med att förbättra vår verksamhet, med fokus på nedanstående områden.

### **Kvalitetsarbete och auktorisation**

Kvalitetsarbetet ska ingå som en naturlig del i den dagliga verksamheten och alla medarbetare har kvalitetsansvar även om VD har övergripande ansvar. Under hösten 2020 har en ny administrativ tjänst skapats på Expressa där kvalitetsarbetet ingår som en av de större punkterna i administratörens roll och uppgift. Expressa Utbildningscenter strävar efter att ha kvalitetsauktoriseringer samt medlemskap i för verksamheten relevanta branschorganisationer.

### **Kompetent personal**

Alla Expressa Utbildningscenters handledare ska ha en minst 2-årig eftergymnasial examen inom för utbildningarna relevant ämnesområde, samt tidigare pedagogisk erfarenhet. Vid nyrekrytering ska dessa kompetenser uppfyllas för att anställning ska bli aktuellt, och kompetensutveckling ska vara en naturlig del av företagets verksamhet.

### **Arbetsklimat**

Expressa Utbildningscenter strävar efter att vara en stressfri arbetsplats, där varje medarbetares potential tillåts komma fram. Arbetsuppgifter fördelas utifrån arbetsbörda, och stort utrymme ska finnas för nya idéer och initiativ. Medarbetarnas upplevelser diskuteras under medarbetarsamtal men även i löpande dialog med VD, vilken ansvarar för att missnöje fångas upp och åtgärdsförslag arbetas fram.

### **Relevanta utbildningar**

Expressa Utbildningscenter ska leverera relevanta utbildningar inom det samhällsvetenskapliga och det beteendevetenskapliga fältet. För att kunna genomföra detta krävs att vi genom omvärldsbevakning håller oss uppdaterade om arbetsmarknadens behov, och anpassar våra utbildningar efter detta.



### **Kontinuerlig kursutveckling**

Arbetet med att utveckla och förbättra våra utbildningar ska bedrivas kontinuerligt. Förutom att alla kursplaner årligen revideras för att eventuellt anpassas till nyutkommen kurslitteratur så är vårt mål att under 2021 även införa videomaterial i samtliga yrkesutbildningar.

### **Individanpassad handledning**

Vi strävar efter att varje student ska känna att den får den handledning och det stöd denne behöver för att fullfölja sina studier. För att mäta kundnöjdheten med detta använder vi oss av utvärderingsformulär från Studentum.se. Vi avser även införa egna utvärderingsenkäter för att under 2021 få ett bättre svarsunderlag för vårt vidare kvalitetsarbete, samt för att kunna upptäcka och åtgärda kvalitetsbrister.

### **Snabb respons**

Vårt mål är att återkoppling till student ska ske inom en arbetsdag samt att rättning av inlämning ska vara studenten tillhanda inom två arbetsdagar. Handledaren ansvarar för att detta uppfylls, samt för att avvikelser skrivs ned för senare utvärdering.

### **Upptäckt och hantering av kvalitetsrisker**

För att säkerställa kvalitet måste vi ha en beredskap för så väl hur vi identifierar som åtgärdar risker. På arbetsplatsträffar diskuteras psykosociala samt fysiska risker kopplade till arbetsmiljö och arbetsklimat, liksom under enskilda medarbetarsamtal. De tekniska system som används i verksamheten utvärderas kontinuerligt utifrån hur de överensstämmer med verksamhetens behov samt våra kunders nöjdhet, vilket gör att vi har god beredskap för att kunna upptäcka och åtgärda kvalitetsrisker kopplade till dessa system.

Alla är ansvariga för att rapportera upptäckta risker till ledningen, och VD ansvarar för att identifierade risker åtgärdas snarast möjligt.

Göteborg 2021-01-11

Leila Dadgar, kvalitetsansvarig