

# KFLi kvaliteet

---

Eesti Koolitus- ja konsultatsioonifirmade Liidu (KFL) liige

- Järgib oma koolitus- ja konsultatsioonialases tegevuses koolitusettevõtte head tava
- Arendab, hindab ja täiustab süsteemselt oma juhtimissüsteemi vastavalt rahvusvaheliselt aktsepteeritud kvaliteedijuhtimise põhimõtetele (näit. ISO või muud asjakohased standardid, juhtimiskvaliteedi ja täiuslikkumudelid vms)
- Võtab vastutuse ja deklareerib oma kohustumust kliendikesksele lähenemisele ning süsteemsele kvaliteedi tagamisele (lähtub kliendi vajadustest ja püüdleb kliendile lisaväärtuse loomisel ootuste ületamise poole)

## **Miimumnõuded kvaliteedi alal:**

- **Kliendi** tagasisidesüsteemi olemasolu ja toimimine
  - Süstemaatiline kliendi ootuste ja vajaduste väljaselgitamine, rahulolu ja tagasiside jälgimine ning sellega arvestamine (p)arendustegevustes
- Pädevate **töötajate** (koolitajate, konsultantide) olemasolu ja arendamine
  - Töötajatele kvalifikatsiooninõuete (vajalike kompetentside?) kehtestamine ja järgimine. Märkus: töötajate all mõistetakse kõiki koolitus- või konsultatsiooniteenust osutavaid inimesi, nii ettevõtte töötajaid kui partnereid ja allahankijaid.
- Kvaliteeti kindlustava dokumenteeritud kvaliteedijuhtimissüsteemi arendamine, selle asjakohasuse hindamine (sise- ja/või välishindamine) ja järjepidev täiustamine
- Kvaliteet ja kliendikeskus avalduvad ettevõtte strateegilistes eesmärkides, mille elluviimiseks on tagatud ressursid.

## **Tõendusdokumendid:**

Kliendi tagasiside süsteemi kirjeldus, tagasisideküsitluste tulemused ja nende analüüs, parendustegevuste kirjeldused

Kvalifikatsiooninõuded (vajalikud kompetentsid), töötajate hindamise ja tagasiside tulemused ja nende analüüs

Kvaliteedijuhtimissüsteemi asjakohane kirjeldus (näiteks (kvaliteedi)juhtimissüsteemi käsiraamat, põhi- ja tugiprotsesside kirjeldused, protseduurireeglid jne)

Strateegia ja tegevuspõhimõtted/politiika

*Lisaks miimumnõuete täitmisele püüdleb KFLi liige pideva täiustumise teel oma suutlikkuse suurendamisele ja enama kui miimumnõuete ületamise poole.*

Kinnitatud KFL üldkoosolekul 18.02.2015