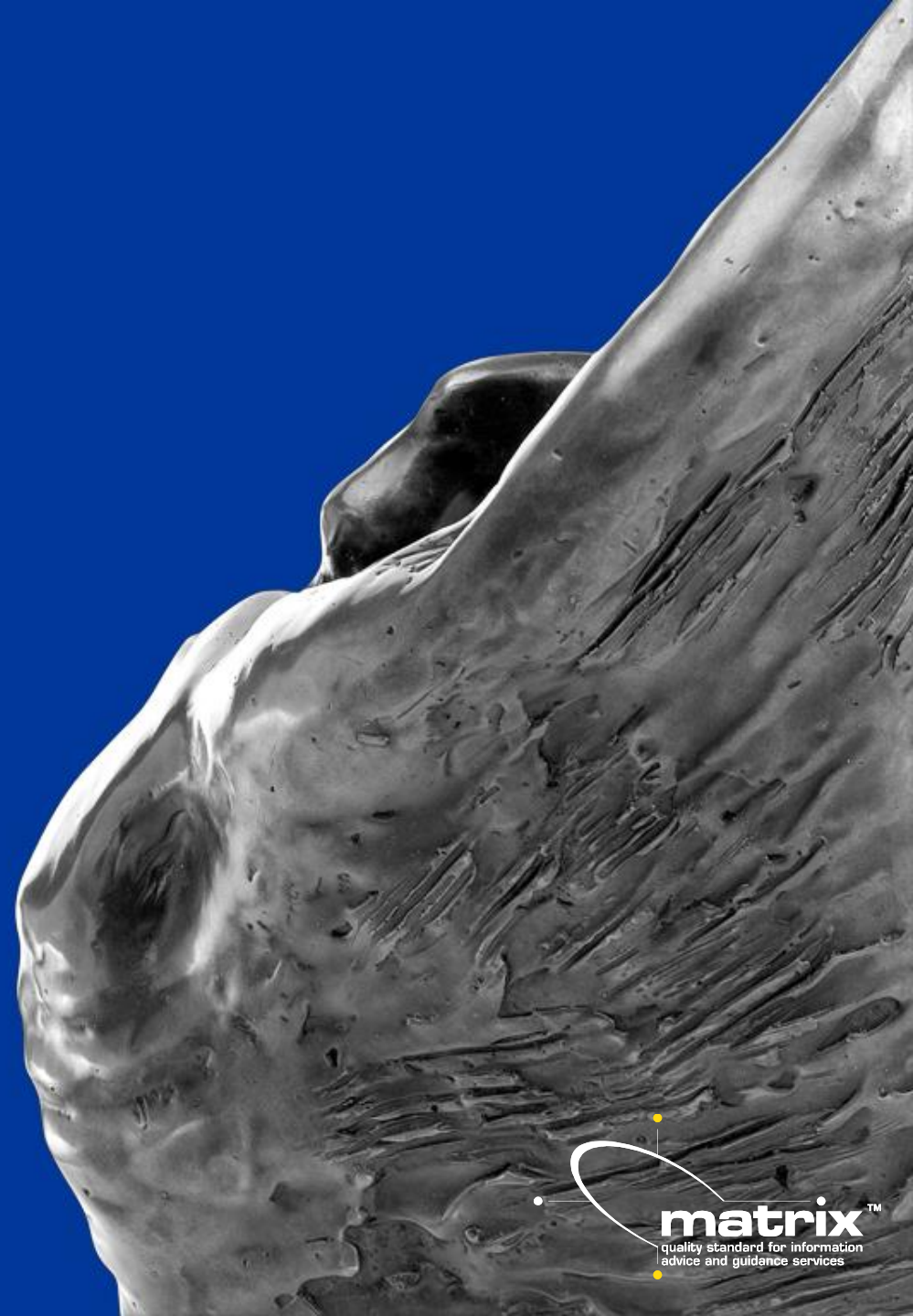


Matrix -
zarys systemu jakości
doradztwa zawodowego.

Małgorzata Brady
Julia Brady

Wrzesień 2015



Agenda

- Czym jest Matrix
- Jaka jest struktura systemu Matrix
- Jakie są jego zalety
- W jaki sposób Matrix usprawnił działalność PBIC
- Jak przebiega proces oceniania jakości
- Dalsze informacje i wsparcie

Czym jest Matrix



- System oceniania jakości dla organizacji mierzący efektywność usług doradztwa karier
- Znak jakości
- Obecnie prowadzony przez East Midlands Quality Centre (EMQC)

Struktura systemu jakości Matrix

Standard Matrix składa się z 4 elementów

1

Kierownictwo i zarządzanie

2

Zasoby

3

Usługi

4

Ciągłe doskonalenie jakości

1 ELEMENT 1 - Zarządzanie

Pierwszy element koncentruje się na jakości zarządzania organizacją



- 1.1** Usługi mają jasno sprecyzowane cele i założenia które współgrają z celami strategicznymi firmy
- 1.2** Usługi podlegają klarownemu systemowi zarządzania i kierowania
- 1.3** Firma wprowadza w życie polityki promujące równouprawnienie, bezstronność, zaufanie i profesjonalizm we wszystkich aspektach usług
- 1.4** Działalność firmy jest zgodna z prawem mającym wpływ na zakres usług
- 1.5** Firma ma jasną definicję i sposób mierzenia rezultatów a dobro klienta jest podstawą jej sukcesów
- 1.6** Firma efektywnie promuje swoje usługi, docierając skutecznie do wszystkich swoich klientów
- 1.7** Klienci i pracownicy wpływają na kształt i rozwój usług
- 1.8** Firma utrzymuje efektywne kontakty z odpowiednimi partnerami wzmacniając jakość i poszerzając zakres usług

ELEMENT 2 – Zasoby

Opisuje zasoby zainwestowane w prowadzenie usług

2.1 Firma efektywnie zarządza swoimi zasobami

2.2 Klienci uzyskują bieżące i wysokiej jakości informacje, podane w dostępny sposób uwzględniający ograniczenia klienta

2.3 Funkcje pracowników odzwierciedlają cele i założenia usług a ich kwalifikacje, wiedza i kompetencje odpowiadają państwowym wymogom

2.4 Firma wspiera profesjonalny rozwój pracownika i otwiera możliwości dalszej kariery

2.5 Firma ma sprecyzowany program wprowadzający dla nowych pracowników

- 3.1** Usługi są jasno zdefiniowane i klienci wiedzą czego oczekiwać
- 3.2** Usługi są dostarczane zgodnie z celami i założeniami
- 3.3** Doradztwo jest bezstronne i obiektywne
- 3.4** Klientom oferuje się stosowne opcje, które umożliwiają im zrozumienie że są odpowiedzialni za własne decyzje
- 3.5** Do analizy zaproponowanych opcji, klienci otrzymują odpowiednie materiały oraz dostęp do zasobów IT, wraz z odpowiednim wsparciem doradcy.
- 3.6** Klienci są kierowani odpowiednio do ich potrzeb również do innych agencji i organizacji

Opisuje sposób w jaki serwis jest monitorowany, a rezultaty wykorzystywane do usprawniania działalności

- 4.1 Firma mierzy, ocenia jakość usług względem swoich założeń i celów
- 4.2 Firma monitoruje i ocenia osiągnięcia klientów, aby usprawnić sposoby dostarczania usług
- 4.3 Firma analizuje opinie i komentarze na temat usług, aby rozwijać mocne strony a poprawiać słabsze
- 4.4 Firma sprawdza efektywność działalności partnerskich w celu poprawy usług
- 4.5 Firma ogólnie definiuje sposoby badania jakości, które są wykorzystywane w celu usprawniania usług
- 4.6 Praca kadry jest odpowiednio monitorowana i oceniana w celu usprawniania usług
- 4.7 Technologia jest odpowiednio wykorzystywana
- 4.8 Firma stale analizuje efekty ulepszeń, aby kształtować przyszłe cele i założenia działalności

Korzyści z wprowadzenia standardu Matrix



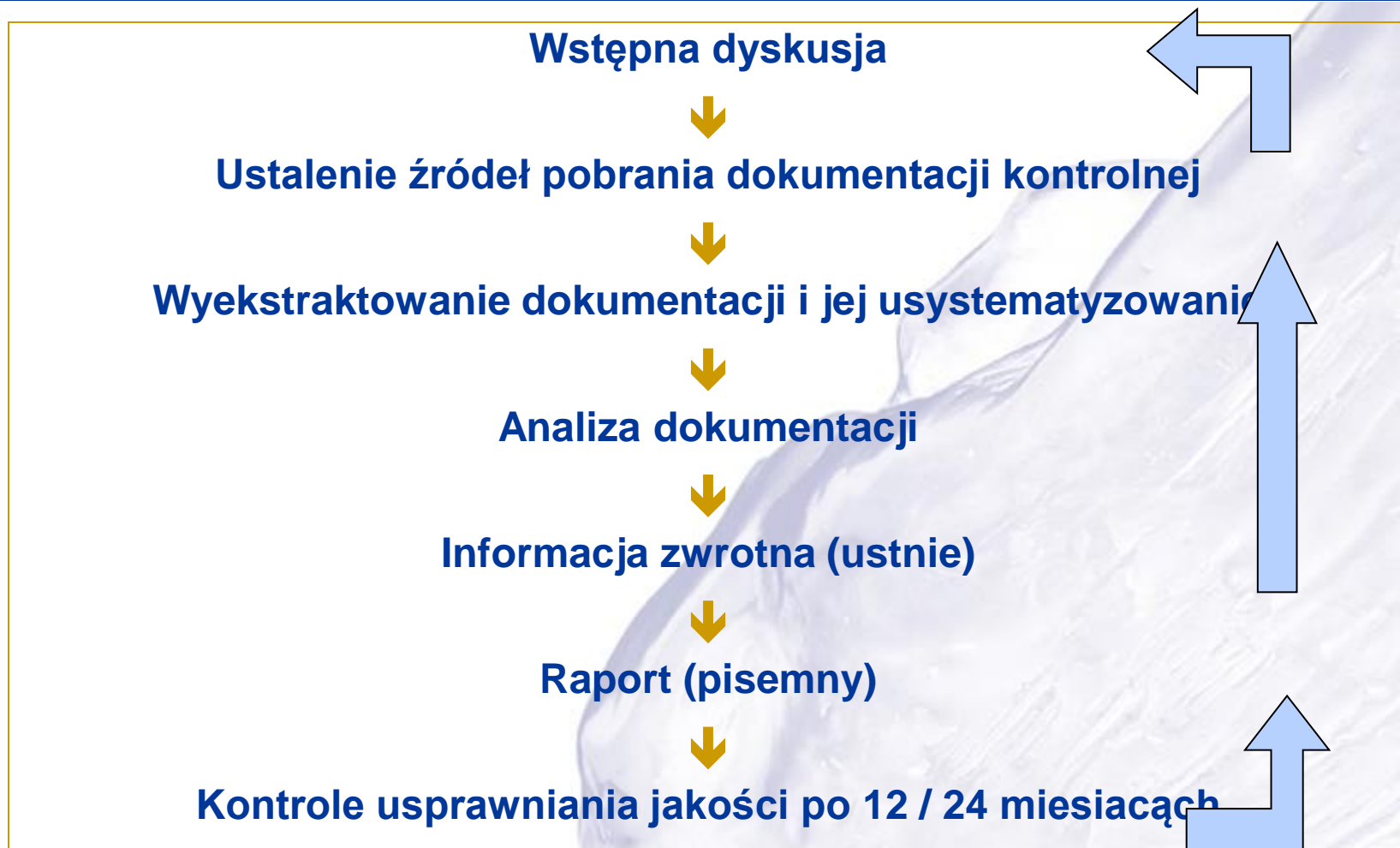
- Praktyczny, logiczny i łatwy do zaadoptowania system
- Poprawia jakość usług (planowanie)
- Koncentracja na kliencie (opinie i rezultaty, klient też w pełni zaangażowany w tworzenie serwisu)
- Wzmacnia / umożliwia dostęp do różnych funduszy (w UK i coraz częściej poza granicami)
- Wprowadza regularny proces usprawniania jakości usług (planowanie, wykonywanie, ocenianie i usprawnianie)
- Obiektywność oceny (zamknięty proces, koło Deminga)

Doświadczenie Ośrodka Integracji Polsko Brytyjskiej (PBIC)



- Wprowadzenie Matrix w roku 2011
- Rozpoznawalność na arenie krajowej (jedyna polskojęzyczna instytucja w UK)
- Prestiż
- Przynależność do Career Development Institute (CDI)
- Dostęp do funduszy –
 - Rejestr Skills Funding Agency (SFA) i HE
 - Fundusze europejskie (ESF)
 - Projekty partnerskie, np urząd pracy, spółdzielnie mieszkaniowe
- Motywacja pracowników i zaufanie klienta

Proces kontroli jakości – trzy letni cykl



Źródła dokumentacji kontrolnej

Ustny przekaz

**Indywidualna
rozmowa**

**Wywiad
telefoniczny**

**Grupowe
spotkania**

Skype

**Nieformalna
dyskusja**



Pisemne źródła informacji

**Plany
strategiczne**

Polityki

Raporty

Analizy

**Tablice
ogłoszeń**

**Strony
internetowa**

**Szkolenia
internetowe**



Z kim może być przeprowadzana rozmowa kontrolna?



Pomoc otrzymana przez PBIC

- konsultacja z fachowcem przygotowująca do pierwszej kontoli
- możliwość stałego kontaktu i porad telefonicznych bądź drogą emailową
- wskazówki i raport
- dostęp do przydatnych materiałów



W celu uzyskania dalszych informacji i materiałów prosimy o kontakt:

PBIC

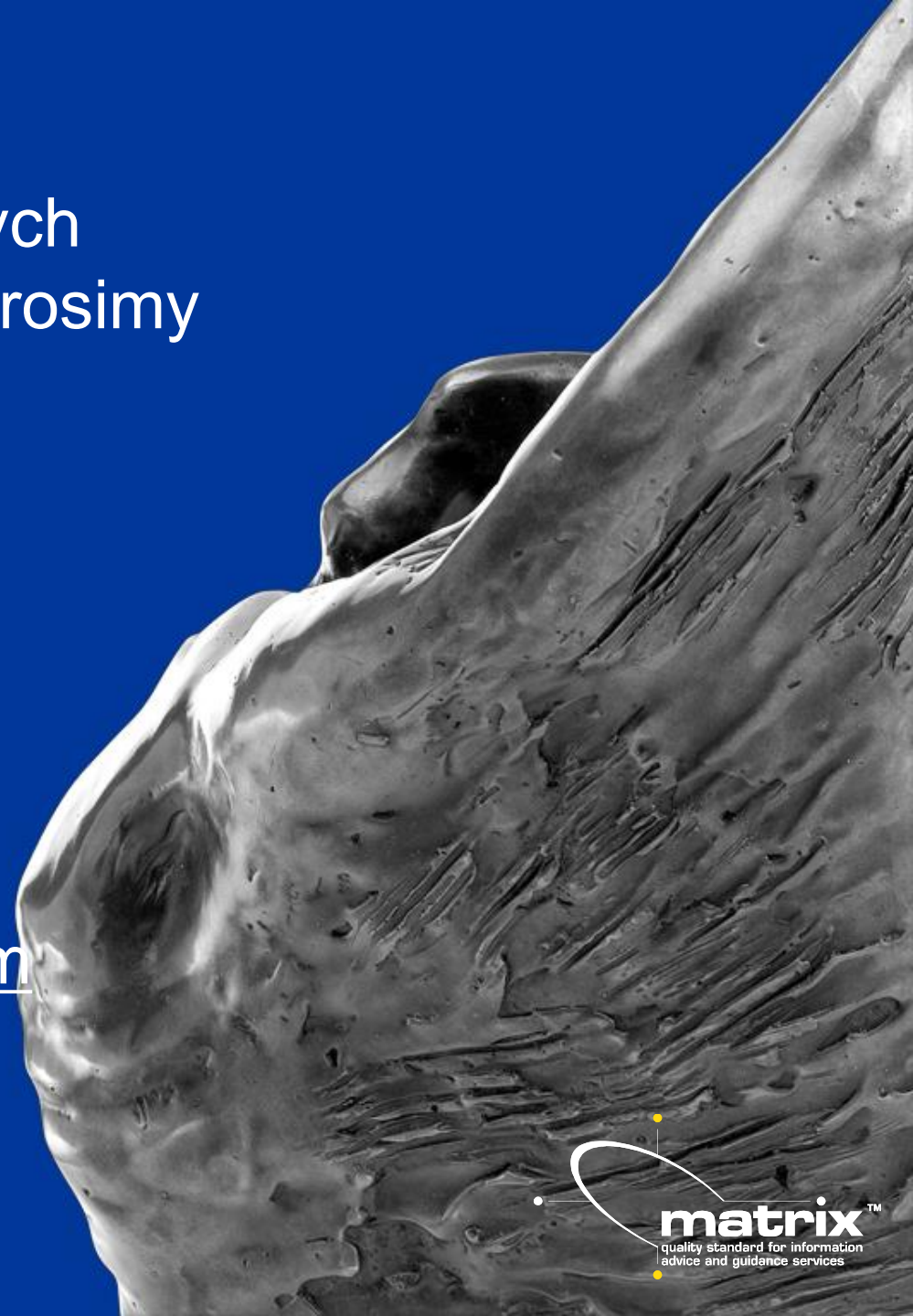
www.pbic.co.uk

(0044) 1234 358463

The **Matrix** standard

www.matrixstandard.com

(0044) 845 304 8600



DZIĘKUJEMY ZA UWAGĘ

Małgorzata Brady

- Email: mags.brady@pbic.co.uk

Julia Brady

- Email: julia.brady@pbic.co.uk

