Stratégia riadenia kvality - Upcoming

Identifikačné údaje vzdelávacej inštitúcie

Právny názov subjektu: UVS s.r.o.

Sídlo: Narcisová 50, 821 01 Bratislava - mestská časť Ružinov

IČO: 53 478 622

DIČ / IČ DPH: 2121394077 / SK2121394077 (registrácia podľa § 7a)

Štatutárny zástupca: Erik Kruntorád, konateľ

Zodpovedná osoba za manažment vzdelávania: Erik Kruntorád, konateľ UVS s.r.o.

E-mail: info@upcoming.sk

Telefón: 0911 078 828

Web: upcoming.sk

Vzdelávacia značka / platforma: Upcoming

Aktuálna vzdelávacia ponuka: AI na trhu práce, Online marketing, Ako podnikať.

1. Účel a rozsah stratégie

Táto stratégia stanovuje základné princípy, zodpovednosti a nástroje, ktorými Upcoming zabezpečuje kvalitu svojich vzdelávacích programov pre dospelých. Je podkladom pre plánovanie, realizáciu, hodnotenie a pravidelné zlepšovanie kurzov a súvisiacich služieb.

Stratégia sa vzťahuje na všetky vzdelávacie programy Upcoming a na osoby, ktoré sa podieľajú na ich príprave, realizácii, administrácii a hodnotení.

2. Poslanie, vízia a hodnoty

2.1 Poslanie

Poslaním Upcoming je poskytovať praktické vzdelávanie dospelých, ktoré pomáha ľuďom rozvíjať zručnosti využiteľné na modernom pracovnom trhu, v podnikaní a v digitálnom prostredí.

2.2 Vízia

Víziou Upcoming je byť zrozumiteľnou a odbornou vzdelávacou platformou, ktorá prepája prax, technológie a podnikanie a prináša vzdelávanie s okamžite využiteľným prínosom.

2.3 Hodnoty

- Praktickosť - obsah je orientovaný na reálne situácie, úlohy a použiteľné výstupy.
- Odbornosť - programy vedú lektori s relevantnou praxou a obsah sa priebežne aktualizuje.

- Zrozumiteľnosť - kurzy sú postavené tak, aby boli jasné aj pre začiatočníkov a rešpektovali úroveň účastníkov.
- Rozvoj - spätná väzba a sebahodnotenie sa používajú na priebežné zlepšovanie obsahu, metodiky a organizácie.

Strategické ciele na obdobie 2027 - 2029: priebežne rozvíjať transparentný a jednotný systém riadenia kvality; rozvíjať praktické programy v oblastiach AI, online marketingu a podnikania podľa potrieb trhu práce; systematicky vyhodnocovať spätnú väzbu a výsledky kurzov; najmenej raz ročne revidovať obsah programov; postupne rozvíjať sieť kvalifikovaných lektorov a odborných partnerov.

3. Zásady zabezpečovania kvality

Upcoming nastavuje kvalitu vzdelávania cez jasne pomenované programy, zrozumiteľné opisy kurzov, transparentné formáty a ceny, prakticky orientovanú výučbu, výber lektorov s praxou a systematický zber spätnej väzby.

Kvalita sa sleduje najmä cez spokojnosť účastníkov, úspešnosť dokončenia kurzov, kvalitu lektorského výkonu, aktuálnosť obsahu, primeranosť technického a organizačného zabezpečenia, počet reklamácií a návrhy na zlepšenie.

4. Tvorba a aktualizácia vzdelávacej ponuky

Vzdelávacia ponuka Upcoming vychádza z potrieb moderného pracovného trhu a z oblastí, v ktorých účastníci potrebujú prakticky využiteľné zručnosti. Obsah programov kombinuje krátku teóriu, ukážky riešenia reálnych problémov, praktické úlohy, materiály a podporu lektora.

Každý program má mať zverejnený opis cieľovej skupiny, vstupných požiadaviek, formátov kurzu, priebehu výučby, profilu absolventa, spôsobu ukončenia, dokladu po absolvovaní, metód hodnotenia a zabezpečenia kurzu.

Kto schvaľuje nový kurz alebo zásadnú zmenu kurzu: zodpovedná osoba za manažment vzdelávania po odbornom posúdení lektorom alebo odborným garantom príslušného programu

Ako často sa vykonáva formálna revízia kurzov: minimálne raz ročne a zároveň pri významnej zmene obsahu, technológií, legislatívy alebo na základe relevantnej spätnej väzby

5. Lektori a personálne zabezpečenie

Odbornosť obsahu sa zabezpečuje výberom lektorov s relevantnou praxou v danej oblasti a schopnosťou viesť prakticky orientované vzdelávanie dospelých. K jednotlivým kurzom sa archivujú relevantné profesijné podklady, referencie alebo doklady o odbornej spôsobilosti podľa charakteru programu. Pri používaní vzdelávacích materiálov Upcoming využíva vlastné materiály a materiály spolupracujúcich lektorov; pri materiáloch tretích strán rešpektuje autorské práva a používa ich iba v rozsahu príslušného oprávnenia.

Lektori jednotlivých programov: AI na trhu práce - Roman Pii Wagner; Online marketing - Juraj Illéš; Ako podnikať - Marko Kolar. Odborné profily lektorov sú pripravené ako podklady k jednotlivým programom.

Interný postup výberu a hodnotenia lektorov: Lektori sa vyberajú podľa preukázateľnej odbornej praxe v danej oblasti, relevantného vzdelania, certifikácií alebo referencií a schopnosti viesť prakticky orientované vzdelávanie dospelých. Ich výkon sa hodnotí najmä podľa spätnej väzby účastníkov, interného sebahodnotenia a plnenia cieľov kurzu.

Spôsob podpory profesijného rozvoja lektorov: Potreby rozvoja sa posudzujú individuálne podľa konkrétneho lektora a programu. Podpora profesijného rozvoja sa rieši podľa aktuálnych možností a potrieb jednotlivých programov; samostatný rozpočet na tento účel nie je vyčlenený.

6. Prístup k účastníkovi

Kurzy Upcoming sú určené dospelým účastníkom s rôznou úrovňou predchádzajúcich skúseností. Pri každom kurze sa zverejňuje, pre koho je vhodný a aké sú vstupné požiadavky. Výučba je zameraná na zrozumiteľnosť, praktickú využiteľnosť a podporu účastníka počas kurzu.

Účastníci majú mať k dispozícii jasné informácie pred kurzom, materiály a praktické úlohy počas výučby, priebežnú spätnú väzbu od lektora a možnosť poskytnúť spätnú väzbu po ukončení programu.

Spôsob poradenstva pri výbere kurzu a kontaktné kanály: Poradenstvo pri výbere kurzu sa poskytuje prostredníctvom informácií na upcoming.sk, e-mailu info@upcoming.sk a telefónu 0911 078 828. Počas realizácie kurzu môže byť na priebežnú komunikáciu a podporu účastníkov využívaný aj Discord.

Predchádzajúce kvalifikácie a výsledky formálneho, neformálneho ani informálneho vzdelávania Upcoming formálne neuznáva. Skúsenosti účastníkov môže individuálne zohľadniť pri poradenstve a výbere vhodného kurzu.

7. Materiálno-technické a digitálne zabezpečenie

Vzdelávanie môže prebiehať prezenčne, dištančne alebo kombinovane podľa charakteru programu a aktuálnej ponuky.

Konkrétne priestory pre prezenčnú výučbu: Upcoming nemá stálu školiacu prevádzku. Prezenčná výučba sa realizuje v prenajatých priestoroch vybraných podľa charakteru konkrétneho kurzu, počtu účastníkov a požadovaného technického zázemia.

Online platforma / nástroje používané pri dištančnej výučbe: Google Meet na online výučbu; Google Drive na distribúciu materiálov a na evidenciu a archiváciu dokumentácie podľa realizovaných kurzov; Discord na priebežnú komunikáciu a podporu účastníkov, ak je pri konkrétnom kurze využívaný.

Technické vybavenie a spôsob technickej podpory: Účastník potrebuje zariadenie s internetovým pripojením, aktuálnym webovým prehliadačom, mikrofónom a podľa potreby kamerou. Pred online kurzom sú účastníkom poskytnuté organizačné a technické pokyny. Technická podpora sa poskytuje prostredníctvom kontaktného e-mailu a podľa formátu kurzu aj cez Discord.

8. Spätná väzba a hodnotenie kvality

Spätná väzba sa pri uskutočnených kurzoch systematicky zbiera prostredníctvom jednotného dotazníka pre absolventa a interného sebahodnotenia lektora. Dotazník pre účastníka hodnotí lektora, obsah kurzu, organizáciu, celkovú spokojnosť, prínos programu a otvorený komentár. Interné hodnotenie lektora slúži na analýzu obsahu, metodiky, zázemia, interakcie účastníkov a návrhov na inovácie.

Kto vyhodnocuje spätnú väzbu: zodpovedná osoba za manažment vzdelávania

Ako často sa výsledky vyhodnocujú a reportujú: po každom kurze operatívne; súhrnné výsledky minimálne raz ročne v rámci vnútorného sebahodnotenia

Ako sa výsledky komunikujú lektorom: výsledky a relevantné podnety sa komunikujú lektorovi po vyhodnotení konkrétneho kurzu; systémové zistenia sa riešia pri revízii programu a v pláne zlepšovania

Spôsob archivácie spätnej väzby a dokumentácie kurzov: pri uskutočnených kurzoch elektronicky na Google Drive v štruktúrovanej dokumentácii podľa kurzu a termínu, s prístupom obmedzeným na oprávnené osoby. Evidencia zahŕňa aj dokumentáciu o priebehu vzdelávania a výsledkoch hodnotenia účastníkov. Zavedenie a dodržiavanie postupu zabezpečuje osoba zodpovedná za manažment vzdelávania.

Nasledujúce cieľové hodnoty predstavujú plánované ukazovatele kvality na obdobie stratégie; ich plnenie sa bude vyhodnocovať na základe výsledkov uskutočnených kurzov.

9. Kľúčové ukazovatele kvality (KPI)

Oblasť	Ukazovateľ	Frekvencia	Cieľová hodnota
Spokojnosť účastníkov	Priemerné hodnotenie kurzu v dotazníku	po každom kurze / súhrnne ročne	min. 4,3 / 5
Úspešnosť ukončenia	Podiel účastníkov, ktorí kurz dokončia	po každom kurze / ročne	min. 90 %
Kvalita lektorov	Hodnotenie lektora účastníkmi + sebahodnotenie	po každom kurze	min. 4,3 / 5
Aktuálnosť obsahu	Revízia osnov, úloh a materiálov	min. raz ročne	100 % programov
Reklamácie	Počet a typ reklamácií + spôsob vybavenia	priebežne / ročne	oprávnené reklamácie max. 3 % účastníkov ročne
Zlepšovanie	Počet zapracovaných opatrení zo spätnej väzby	ročne	min. 1 zapracované opatrenie ročne, ak sú identifikované relevantné podnety

10. Vonkajšie vzťahy a odborné prepojenie

Upcoming chce rozvíjať vzťahy s odborníkmi z praxe, lektormi, zamestnávateľmi, podnikateľským prostredím a komunitami s väzbou na témy AI, online marketingu a podnikania. Externá spolupráca má podporovať aktuálnosť obsahu, výmenu dobrej praxe a rozvoj lektorov.

Konkrétne partnerstvá, spolupráce alebo členstvá: Upcoming v súčasnosti neeviduje formálne partnerstvá ani členstvá.

Lokálne / regionálne aktivity: v súčasnosti nie sú realizované.

Medzinárodné aktivity: v súčasnosti nie sú realizované.

Komunikačné kanály používané na propagáciu vzdelávania dospelých: upcoming.sk a e-mailová komunikácia; ďalšie komunikačné kanály, vrátane sociálnych sietí, newslettera a kampaní, sú aktuálne v nastavovaní

11. Riadenie rizík

Medzi hlavné riziká patria najmä rýchly vývoj technológií a neaktuálnosť obsahu, obmedzená dostupnosť kvalifikovaných lektorov, technické problémy pri online výučbe a nízka miera dokončenia programu.

Opatreniami sú pravidelná aktualizácia obsahu, výber skúsených lektorov, dostupná podpora účastníkom, technická pripravenosť a zber spätnej väzby.

Identifikované hlavné riziká zodpovedajú aktuálnemu modelu Upcoming. Zoznam rizík sa bude priebežne aktualizovať podľa vývoja činnosti Upcoming.
Kto vedie a aktualizuje register rizík / zoznam rizík: zodpovedná osoba za manažment vzdelávania; významné riziká sa eskalujú konateľovi

Ako často sa riziká formálne vyhodnocujú: minimálne raz ročne v rámci vnútorného sebahodnotenia a priebežne pri významnej zmene programu alebo pri vzniku relevantného incidentu

12. Vnútorné sebahodnotenie a trojročný plán zlepšovania 2027 - 2029

Upcoming zavedie pravidelné vnútorné sebahodnotenie podľa kritérií ISVD. Výsledky sa premietnu do plánu zlepšovania a do aktualizácie kurzov, metodiky, materiálov a organizácie vzdelávania.

Vnútorné sebahodnotenie sa plánuje raz ročne; plán zlepšovania je koncipovaný na tri kalendárne roky 2027 - 2029.

Oblasť	Opatrenie	Termín	Zodpovednosť
Web a transparentnosť	Priebežne kontrolovať a aktualizovať povinné údaje k opisom kurzov a zverejnené dokumenty vrátane obchodných podmienok a reklamačného poriadku.	2027	zodpovedná osoba za manažment vzdelávania / konateľ
Spätná väzba	Pravidelne vyhodnocovať dotazníky absolventov a sebahodnotenie lektorov po uskutočnených kurzoch.	2027	zodpovedná osoba za manažment vzdelávania
Personálne zabezpečenie	Priebežne aktualizovať a archivovať CV, doklady a referencie lektorov pre každý kurz.	2027	zodpovedná osoba za manažment vzdelávania
Aktualizácia obsahu	Minimálne raz ročne aktualizovať obsah kurzov podľa zmien trhu práce a používaných nástrojov.	2027 - 2029	lektori / odborný garant
Externé vzťahy	Rozvíjať spolupráce s odborníkmi, firmami alebo organizáciami v oblastiach AI, marketingu a podnikania.	2027 - 2029	konateľ / zodpovedná osoba za manažment vzdelávania

13. Záverečné ustanovenia a schválenie

Táto stratégia nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej schválenia oprávnenou osobou. Dokument podlieha pravidelnej revízii v nadväznosti na vnútorné sebahodnotenie a významné zmeny vo vzdelávacej ponuke alebo procesoch Upcoming.

Účinnosť: dňom schválenia

Zodpovednosť za schválenie dokumentu: Erik Kruntorád, konateľ UVS s.r.o.

Schvaľuje: Erik Kruntorád, konateľ UVS s.r.o.

Miesto schválenia: Bratislava

Dátum schválenia: 1. 9. 2026