

SAUF:s AUKTORISATIONSdokUMENT

	Kriterieområde	Indikatorer	Regler	Riktlinjer	Rekommendationer
1	Åtagande mot betalande kund	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bokning ▪ Avbokning/ombokning ▪ Fakturering/betalning ▪ Nöjdkund-åtagande 	Dokumenterat och för kunden tillgängligt åtagande med SAUF:s regler och policys som grund då dessa är tillämpbara.	Ömsesidigt dokumenterat åtagande. Ge bästa möjliga kundnytta. Nöjdkundåtagande och kvalitetspolicys ska följas. Upplys om avbokningsregler.	Utbildningsföretaget bör ha ett kvalitetssystem. För uppdrag bör indikatorerna framgå i avtalet.
2	Mål för lärandet Avser individens och/eller organisationens mål för lärandet.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Målgrupp ▪ Syfte ▪ Mål ▪ Förkunskaper ▪ Test av förkunskaper ▪ Kunskapsprov 	Målgrupp, syfte och mål ska alltid vara deklarerade i förväg medan förkunskaper och test/prov ska deklarerars om de tillämpas.	Lämna tydlig information om utbildningens syfte och mål. Om test/prov används bör reliabilitet och validitet deklarerars.	Verka för att ge utbildningsvägledning. Verka för att ge deltagare/kund tillgång till rätt utbildning.
3	Metod för lärandet	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Metodik ▪ Pedagogik ▪ Lärarens kompetens ▪ Dokumentation 	Ska vara deklarerad i förväg och kommunicerad till kund. Kvalitetssäkringsrutin för lärare ska finnas.	Pedagogik och metodik ska vara anpassad till uppgiften.	Företaget bör kontinuerligt utveckla sina metoder och sin pedagogik.
4	Rutin för utvärdering av målet för lärandet	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dokumenterad utvärderingsrutin ▪ Kundklagomålshandtering 	Ska vara dokumenterad med återföringssystem till produktutveckling och tillgänglig för kund..	Kontrollera att rutinen följs och att avvikelser åtgärdas.	Bör vara tillgänglig för kunden om kunden så önskar.
5	Resultat i relation till åtagandet	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nöjdhetsgrad hos deltagare ▪ Nöjd betalande kund 	Resultatuppföljning av nöjd deltagare ska alltid ske i direkt anslutning till utbildningen.	Resultaten ska vara tillgängliga för beställaren enligt träffad överenskommelse, beaktat PUL.	

Termer och definitioner

För att rätt förstå innebörden i de angivna indikatorerna, gäller följande definitioner.

1. Kriterieområde: Åtagande mot betalande kund

Betalande kund - den som ansvarar för beställningen.

Kursdeltagare - den som betalande kund har utsett att delta i utbildningen.

Bokning - bekräftelse av anmälan/beställning som är ett avtal.

Ombokning - avser bokning som flyttas i tiden.

Avbokning - avregistrering av beställning (motsatsen till bokning)

Fakturering - utfärdande och utsändande av räkning på vara eller tjänst

Betalningsvillkor - fastställda villkor för hur och när betalning skall erläggas

Nöjdkundåtagande - specificerat löfte om att ta ansvar för att kunden får den tjänst som överenskommits.

2. Kriterieområde: Mål för lärandet

Målgrupp - den betalande kunden/deltagaren som förväntas ha behov av den specifika utbildningen/kunskapen som erbjuds.

Förkunskaper - tidigare inhämtade kunskaper som utgör nödvändig/lämplig bas för utbildningen.

Test - vid behov för att kontrollera att förkunskaperna är tillräckliga.

Syfte - beskriver avsikten med utbildningen och pekar på vilka effekter den bör ge.

Mål - anger kunskapsnivån som förväntas för deltagaren efter utbildningen.

Prov - mätning av resultatet av utbildningen i relation till uppsatta mål.
Vid konstruktion av test/prov är det viktigt att testa reliabilitet och validitet.

Reliabilitet - är tillförlitlighet och avser testets/provets förmåga att mäta noggrant.

Validitet - är giltighet och avser testets/provets förmåga att mäta det man vill mäta

3. Kriterieområde: Metod för lärandet

Metodik - val av inlärningsmetoder anpassade till deltagare och mål för lärandet.

Pedagogik - lärandets teori om hur kunskap överförs.

Lärarens kompetens - rutin för kvalitetssäkring och som definierar utbildningens krav på ämneskunskaper, erfarenheter och pedagogisk skicklighet.

Dokumentation - form och omfattning av material som ingår i utbildningen och som deltagaren får behålla.

4. Kriterieområde: Rutin för utvärdering av målet för lärandet

Utvärderingsrutin - dokumenterade aktiviteter från deltagare och lärare som används för att bedöma värdet av utbildningen i relation till syfte och uppsatta mål.

Kundklagomålshantering - dokumenterad rutin som beskriver hur klagomål hanteras och som är känd för utbildningsföretagets medarbetare och betalande kunder.

Återföringssystem - dokumenterad rutin som säkerställer att erfarenheter tillförs med syfte att ständigt förbättra tjänsten.

5. Kriterieområde: Resultat av utvärderingen

Nöjdhetsgrad hos deltagare -resultatet av utbildningen i relation till deltagarnas förväntan. (mäts normalt i direkt anslutning till utbildningen)

Nöjd betalande kund - utfall av utvärderingsrutinen med avseende på om leveransen motsvarat den utlovade tjänsten.

Självutvärdering för auktorisation

	1. Åtagande mot betalande kund	JA	NEJ	Rutiner*
1)	Finns dokumenterade bokningsrutiner?			
2)	▪ Är de tillgängliga för betalande kund?			
3)	Finns dokumenterade avbokningsregler?			
4)	▪ Är de tillgängliga för betalande kund?			
5)	Finns dokumenterade ombokningsregler?			
6)	▪ Är de tillgängliga för betalande kund?			
7)	Finns dokumenterade fakturerings- och betalningsrutiner?			
8)	▪ Är de tillgängliga för betalande kund?			
9)	Finns dokumenterade Nöjdkundåtagande?			
10)	▪ Är den tillgänglig för den betalande kunden?			

	2. Mål för lärandet	JA	NEJ	
11)	Är målgruppen beskriven?			
12)	Om förkunskaper behövs, anges då detta?			
13)	Är syftet med utbildningarna deklarerade?			
14)	Är utbildningsmålen angivna?			
15)	Finns test / prov angivet i förekommande fall?			

	3. Metod för lärandet	JA	NEJ	
16)	Är metodiken för utbildningarna deklarerade?			
17)	Är pedagogiken i utbildningarna deklarerade?			
18)	Är lärarnas kompetens kvalitetssäkrad?			
19)	Redovisas formen för kursdokumentation?			

	4. Rutin för utvärdering av kompetensutvecklingen	JA	NEJ	
20)	Finns det en dokumenterad och införd utvärderingsrutin?			
21)	Finns dokumenterad rutin för hantering av kundklagomål?			

	5. Resultat i relation till åtagandet	JA	NEJ	
22)	Genomförs resultatuppföljningar kontinuerligt			
23)	▪ Är resultatet tillgängligt för den betalande kunden			
24)	▪ Finns det rutiner för ständiga förbättringar (återföringsystem)?			

* Finns i form av papper, elektroniskt, muntligt etc

För de frågor som ni svarat nej motivera varför:

Fråga nr:.....

Fråga nr:.....

Har ni idag ett standardiserat kvalitetssystem, ange i så fall vilket/vilka:.....

Alla dokumenterade rutiner ska numreras (1-24) och bifogas självdeklarationen.

Som dokumentationssvar på en mängd frågor kan kurskatalog insändas, då med ett brev som ger tydliga hänvisningar om var vi hittar svaren på respektive fråga.