



Dôchodková poradňa PLÁN ZLEPŠOVANIA

Systém zabezpečovania kvality vzdelávania dospelých

Obdobie: október 2026 – september 2029

Právny žiadateľ	Ahead, s.r.o.
Odborná platforma	Dôchodková poradňa
Sídlo žiadateľa	Záhradnícka 13, 811 07 Bratislava
IČO	36 747 220
Štatutárny orgán / odborný garant	Ing. Igor Horváth, MBA

VERZIA NA SCHVÁLENIE PRED PODANÍM DO ISVD

Vypracované podľa aktuálnej príručky a štandardov ISVD; stav podkladov k 10. 9. 2026.

1. Východisko a cieľ plánu

Plán nadväzuje na sebahodnotenie Ahead, s.r.o. / Dôchodkovej poradne podľa piatich oblastí štandardov ISVD. Jeho cieľom je v priebehu 36 mesiacov premeniť existujúcu odbornú a realizačnú prax na preukázateľný, stabilný a pravidelne vyhodnocovaný systém kvality vzdelávania dospelých. Silným personálnym východiskom je doložené CV odborného garanta Ing. Igora Horvátha, MBA s ekonomickým a finančným vzdelaním a viac ako 36-ročnou praxou vo finančno-ekonomickom riadení, vrcholovom manažmente, personálnom riadení, poradenstve a podnikaní.

Riadiaci princíp

Opatrenia označené P0 sú podmienkou pripravenosti žiadosti a majú sa dokončiť pred podaním do ISVD. Ostatné opatrenia zabezpečujú priebežné zlepšovanie počas trojročného obdobia.

Priorita	Význam
P0 – pred podaním	Bezprostredná dokumentačná alebo zákonná podmienka; cieľ dokončiť pred odoslaním žiadosti.
P1 – prvý rok	Zavedenie merania, personálneho rozvoja, podpory účastníkov a partnerstiev.
P2 – rozvoj	Konsolidácia, digitalizácia, externé väzby a vyhodnotenie účinnosti.

2. Strategické ciele na tri roky

Cieľ	Výsledok do septembra 2029
C1 Formalizovať kvalitu	Všetky aktívne programy a procesy majú schváleného vlastníka, dokumentáciu, verziu a záznam o ročnom preskúmaní.
C2 Preukazovať výsledky učenia	Účastníci poznajú výstupy a kritériá; výsledky sú spravodlivo hodnotené, zaznamenané a bezpečne archivované.
C3 Rozvíjať lektorov	Každý aktívny lektor má doloženú odbornosť a lektorskú spôsobilosť, ročné hodnotenie a najmenej jednu rozvojovú aktivitu ročne.
C4 Posilniť účastnícky prístup	Programy sú transparentné, dostupné, flexibilné a reagujú na špecifické potreby; spätná väzba vedie ku konkrétnym zlepšeniam.
C5 Rozvíjať partnerstvá	Externé vzťahy sú riadené stratégiou; vzniknú aspoň dve preukázateľné odborné alebo vzdelávacie partnerstvá.
C6 Riadiť podľa údajov	KPI a riziká sa vyhodnocujú najmenej raz ročne a výsledky sa prenášajú do aktualizovaného plánu.

3. Akčný plán

ID	Obl.	Prio.	Cieľ	Opatrenie	Ukazovateľ / cieľová hodnota	Zodpovedný	Termín	Dôkaz
A01	5	P0	Schváliť systém kvality	Prijat' rozhodnutie konateľa, smernicu, poslanie, víziu, hodnoty, zodpovednosti a ročný cyklus kvality.	Schválené a podpísané 2 interné dokumenty; určený vlastník systému.	Konateľ	30. 9. 2026	Rozhodnutie; smernica; distribučný záznam
A02	1	P0	Zaviesť riadenie programov	Schváliť formulár opisu programu, proces návrhu/úpravy/schválenia, register verzií, zdrojov a autorských práv.	100 % aktívnych programov má úplný opis, číslo verzie, dátum kontroly a garanta.	Odborný garant	15. 10. 2026	Opis programu; register verzií; zápis o schválení
A03	1,3	P0	Zverejniť program	Vytvoriť na webe stránku uceleného programu so všetkými prvkami štandardu 1.1.2 a informáciami podľa 3.1.1.	Verejná funkčná stránka; všetky povinné časti; overený odkaz.	Odborný garant / web správca	31. 10. 2026	URL; PDF/snímka stránky; kontrolný list
A04	1,3	P0	Zaviesť hodnotenie	Schváliť vstupnú diagnostiku, priebežné úlohy, záverečný test/prípád, kritériá úspešnosti, pravidlá námietok a vzor dokladu.	Kritériá zverejnené; 100 % výsledkov zaznamenaných; rozhodnutia o námietkach evidované.	Odborný garant	31. 10. 2026	Hodnotiaci plán; nástroje; záznam výsledkov; doklad
A05	3,5	P0	Zaviesť dokumentáciu a archiváciu	Určiť rozsah záznamov, prístupové práva, bezpečné úložisko, retenčné lehoty, anonymizáciu a likvidáciu.	100 % behov má kompletný spis; štvrťročná kontrola prístupu a úplnosti.	Konateľ / správca dokumentácie	15. 11. 2026	Archivačný postup; štruktúra spisu; kontrolný protokol
A06	2	P0	Uzavrieť lektorské spisy	K doloženému CV garanta priložiť diplomy, dostupné certifikáty a referencie; schváliť odborné a lektorské kritériá, zmluvy/poverenia a roly.	100 % aktívnych lektorov má úplný, každoročne aktualizovaný spis.	Konateľ / odborný garant	31. 10. 2026	CV; diplomy; certifikáty; referencie; zmluvy; zoznam lektorov

3. Akčný plán – pokračovanie

ID	Obl.	Prio.	Cieľ	Opatrenie	Ukazovateľ / cieľová hodnota	Zodpovedný	Termín	Dôkaz
A07	1	P0	Doložiť vzdelávacie prostredie	Popísať priestory u klienta/v prenájme, techniku, materiály a online platformu; zaviesť kontrolu vhodnosti pred aktivitou.	Kontrolný list vyplnený pri 100 % behov; fotodokumentácia/technický zoznam dostupné.	Manažér programu	15. 11. 2026	Fotografie; inventár; dohoda o priestore; checklist
A08	3	P0	Zjednotiť informovanie a ochranu účastníka	Prípraviť informačný balík, prijímacie a ukončovacie pravidlá, reklamačný/sťažnostný postup, GDPR a pravidlá námietok.	Informácie dostupné pred prihlásením; 100 % podnetov evidovaných a vybavených v stanovenej lehote.	Konateľ	15. 11. 2026	Informačný list; pravidlá; webové odkazy; register podnetov
A09	3,5	P1	Zaviesť spätnú väzbu	Používať jednotný dotazník po každej aktivite; štvrťročne vyhodnotiť dáta a prideliť nápravné opatrenia.	Návratnosť min. 60 %; spokojnosť min. 85 % od druhého polroka; zápis opatrení.	Manažér programu	od 1. 12. 2026, štvrťročne	Dotazníky; dashboard; zápisy o opatreniach
A10	3	P1	Podpora špecifických potrieb	Zaviesť možnosť oznámiť potreby, katalóg primeraných úprav a záznam o ich poskytnutí.	100 % oznámených relevantných potrieb posúdených pred začiatkom; žiadny odôvodnený nevyriešený podnet.	Manažér programu	31. 1. 2027	Formulár; checklist; anonymizovaný register opatrení
A11	2	P1	Ročný rozvoj lektorov	Zaviesť hodnotiaci rozhovor, pozorovanie/peer feedback a individuálny rozvojový plán s vyčlenenou kapacitou.	1 hodnotenie a min. 1 odborná alebo lektorská aktivita na každého aktívneho lektora ročne.	Odborný garant	každoročne do 30. 9.	Hodnotenie; plán; doklady o rozvoji
A12	4	P1	Stratégia vonkajších vzťahov	Zmapovať zainteresované strany, ciele partnerstiev, komunikačné kanály a profesijné členstvá; uzavrieť odborné spolupráce.	Stratégia schválená; min. 2 aktívne doložené partnerstvá do 9/2028.	Konateľ	stratégia 31. 3. 2027; partnerstvá 30. 9. 2028	Mapa; stratégia; memorandum/zmluva; spoločný výstup

3. Akčný plán – pokračovanie

ID	Obl.	Prio.	Cieľ	Opatrenie	Ukazovateľ / cieľová hodnota	Zodpovedný	Termín	Dôkaz
A13	4	P2	Medzinárodný rozvoj	Preskúmať relevantné zahraničné zdroje a partnerov; realizovať pilotnú aktivitu, ak je vecne prínosná.	Analýza možností do 9/2027; najmenej 1 medzinárodný odborný výstup alebo spolupráca do 9/2029, ak schválená.	Odborný garant	30. 9. 2029	Analýza; korešpondencia; program/výstup
A14	5	P1	KPI a riadenie rizík	Zaviesť register ukazovateľov a rizík, vlastníkov, periodicitu, limity a nápravné opatrenia.	Štvrťročný dashboard; ročné vyhodnotenie; 100 % vysokých rizík má opatrenie.	Konateľ / odborný garant	31. 12. 2026, potom štvrťročne	Dashboard; register rizík; zápisy vedenia
A15	5	P1	Ročné sebahodnotenie	Každoročne posúdiť päť oblastí, zapojiť lektorov a účastnícke dáta a aktualizovať plán.	Schválená správa a aktualizovaný plán do 30. 9. každého roka.	Konateľ	30. 9. 2027, 2028, 2029	Sebahodnotiaca správa; aktualizovaný plán; rozhodnutie
A16	1,3,5	P2	Digitalizovať evidenciu	Zjednotiť registre programov, účasti, výsledkov, spätnej väzby a dokladov pri zachovaní ochrany údajov.	Jednotná štruktúra údajov; kontrolovaný prístup; záloha a test obnovy min. 1× ročne.	Správca dokumentácie	30. 6. 2028	Dátový model; prístupové práva; protokol obnovy
A17	1,5	P2	Vyhodnotiť účinnosť programov	Porovnať vstupné a výstupné výsledky, spätnú väzbu a potreby zamestnávateľov; inovovať obsah.	Ročná analýza; min. 1 zdokumentované zlepšenie každého aktívneho programu ročne.	Odborný garant	každoročne do 30. 9.	Analýza výsledkov; záznam zmeny; nová verzia programu

4. Harmonogram podľa rokov

Obdobie	Ťažisko	Kľúčové výstupy
10 – 12/2026	Pripravenosť na podanie a zavedenie systému	Schválené interné dokumenty; úplný program na webe; hodnotenie, archivácia; kvalifikačné doklady k doloženému CV; prvý KPI/risk register.
01 – 09/2027	Stabilizácia a prvý cyklus vyhodnotenia	Spätná väzba, podpora potrieb, rozvoj lektorov, stratégia partnerstiev, prvé ročné sebahodnotenie.
10/2027 – 09/2028	Konsolidácia a partnerstvá	Dve aktívne odborné partnerstvá, digitalizácia evidencie, porovnanie výsledkov a úpravy programov.
10/2028 – 09/2029	Zrelosť a preukázanie účinnosti	Tretí ročný cyklus, trend KPI, audit dôkazov, rozhodnutie o medzinárodnej aktivite a nový plán na ďalšie obdobie.

5. Register ukazovateľov

ID	Ukazovateľ	Definícia	Periodicita	Cieľ	Vlastník
K01	Aktuálnosť programov	Počet aktívnych programov preskúmaných v lehote / všetky aktívne programy	Ročne a po významnej zmene	100 %	Odborný garant
K02	Úplnosť lektorských spisov	Lektori s úplným spisom / všetci aktívni lektori	Štvrťročne	100 %	Odborný garant
K03	Návratnosť spätnej väzby	Počet vyplnených dotazníkov / počet účastníkov	Štvrťročne	min. 60 %	Manažér programu
K04	Spokojnosť účastníkov	Hodnotenia spokojný/veľmi spokojný / všetky platné odpovede	Štvrťročne	min. 85 % od 2. polroka	Manažér programu
K05	Úspešné ukončenie	Úspešní absolventi / účastníci, ktorí začali ucelený program	Po každom behu, ročne	min. 80 %; po 1. roku revízia	Odborný garant
K06	Včas vybavené podnety	Podnety vybavené v lehote / všetky podnety	Štvrťročne	100 %	Konateľ
K07	Rozvoj lektorov	Aktívni lektori s min. 1 rozvojovou aktivitou / všetci aktívni lektori	Ročne	100 %	Odborný garant
K08	Plnenie plánu	Opatrenia splnené v termíne / opatrenia splnené v období	Štvrťročne, ročne	min. 85 %	Konateľ
K09	Zlepšenia programu	Počet zdokumentovaných zmien založených na dôkazoch	Ročne	min. 1 na aktívny program	Odborný garant
K10	Vysoké riziká s opatrením	Vysoké riziká s vlastníkom a opatrením / všetky vysoké riziká	Štvrťročne	100 %	Konateľ

6. Register hlavných rizík

ID	Riziko	Úroveň	Preventívne/nápravné opatrenie	Vlastník	Kontrola
R01	Oneskorená aktualizácia po legislatívnej zmene	Vysoký	Sledovanie oficiálnych zdrojov; mimoriadna kontrola programu; pozastavenie neaktuálneho materiálu.	Odborný garant	Register zdrojov a verzií
R02	Nedostatočný dôkaz o lektorskej spôsobilosti	Stredný	Kompletný lektorský spis pred zaradením; ročná aktualizácia.	Odborný garant	Checklist lektora
R03	Nízka návratnosť spätnej väzby	Stredný	Krátky mobilný dotazník počas záveru aktivity; anonymita; pripomenutie.	Manažér programu	K03
R04	Porušenie ochrany osobných údajov	Vysoký	Minimalizácia údajov, riadené prístupy, šifrované úložisko, retenčné lehoty, incidentný postup.	Konateľ	Kontrola prístupov; register incidentov
R05	Konflikt vzdelávacieho a komerčného obsahu	Vysoký	Etické pravidlá; transparentné označenie; oddeliť všeobecné vzdelávanie od individuálneho odporúčania.	Odborný garant	Kontrola materiálov; vyhlásenie lektora
R06	Nedostatočná kapacita pri raste počtu účastníkov	Stredný	Maximálna kapacita programu; externý lektorský pool; plánovanie termínov.	Manažér programu	Pomer účastníkov na lektora
R07	Nedostupnosť alebo nevhodnosť priestorov/techniky	Stredný	Predrealizačný checklist; náhradná technika a online alternatíva.	Manažér programu	Kontrolný list behu
R08	Neúplná príloha alebo nefunkčný odkaz v ISVD	Stredný	Kontrolný zoznam, dvojité kontrola a archív odoslanej verzie; max. 30 MB na pole.	Konateľ	Protokol pred odoslaním

7. Riadenie, vyhodnocovanie a aktualizácia plánu

- Vlastník opatrenia priebežne aktualizuje stav: nezačaté, prebieha, splnené, oneskorené alebo zrušené s odôvodnením.
- Konateľ a odborný garant vyhodnotia plán štvrťročne; pri oneskorení určia náhradný termín a kompenzačné opatrenie.
- Každoročne do 30. septembra sa spracuje sebahodnotenie za päť oblastí, trend KPI, stav rizík a aktualizácia plánu.
- Zmena cieľa alebo termínu musí byť zdokumentovaná, odôvodnená a schválená osobou s príslušnou zodpovednosťou.
- Výsledky spätnej väzby, hodnotenia účastníkov, sťažnosti, legislatívne zmeny a zistenia z kontrol sú povinnými vstupmi do zlepšovania.

Kontrolný termín	Výstup	Schvaľuje
31. 12. 2026	Kontrola splnenia P0, prvý dashboard a register rizík.	Konateľ
30. 9. 2027	Ročné sebahodnotenie č. 1 a revízia plánu.	Konateľ

Kontrolný termín	Výstup	Schvaľuje
30. 9. 2028	Ročné sebahodnotenie č. 2, trend KPI a revízia plánu.	Konateľ
30. 9. 2029	Záverečné vyhodnotenie, sebahodnotenie č. 3 a nový trojročný plán.	Konateľ

8. Schválenie plánu

Tento plán zlepšovania bol vypracovaný na základe sebahodnotenia, schválený štatutárnym orgánom a je záväzný pre osoby zodpovedné za vzdelávaciu činnosť Ahead, s.r.o. realizovanú pod odbornou platformou Dôchodková poradňa.

Miesto a dátum	Meno a funkcia	Podpis
Bratislava, _____	Ing. Igor Horváth, MBA konateľ / odborný garant	_____

9. Referenčné dokumenty

Príručka pre žiadateľov o certifikáciu vzdelávacej inštitúcie, verzia 1.2: https://isvd.iedu.sk/downloads/docs/ISVD_01_certifikacia.pdf

Návod na vyplnenie sebahodnotiacej správy: <https://isvd.iedu.sk/KnowledgeBase/SelfAssessmentManual>

Štandardy zabezpečovania kvality: <https://isvd.iedu.sk/KnowledgeBase/QualityStandards>

Indikatívny zoznam príloh: https://isvd.iedu.sk/downloads/docs/ISVD_Indikativny_zoznam_priloh.pdf