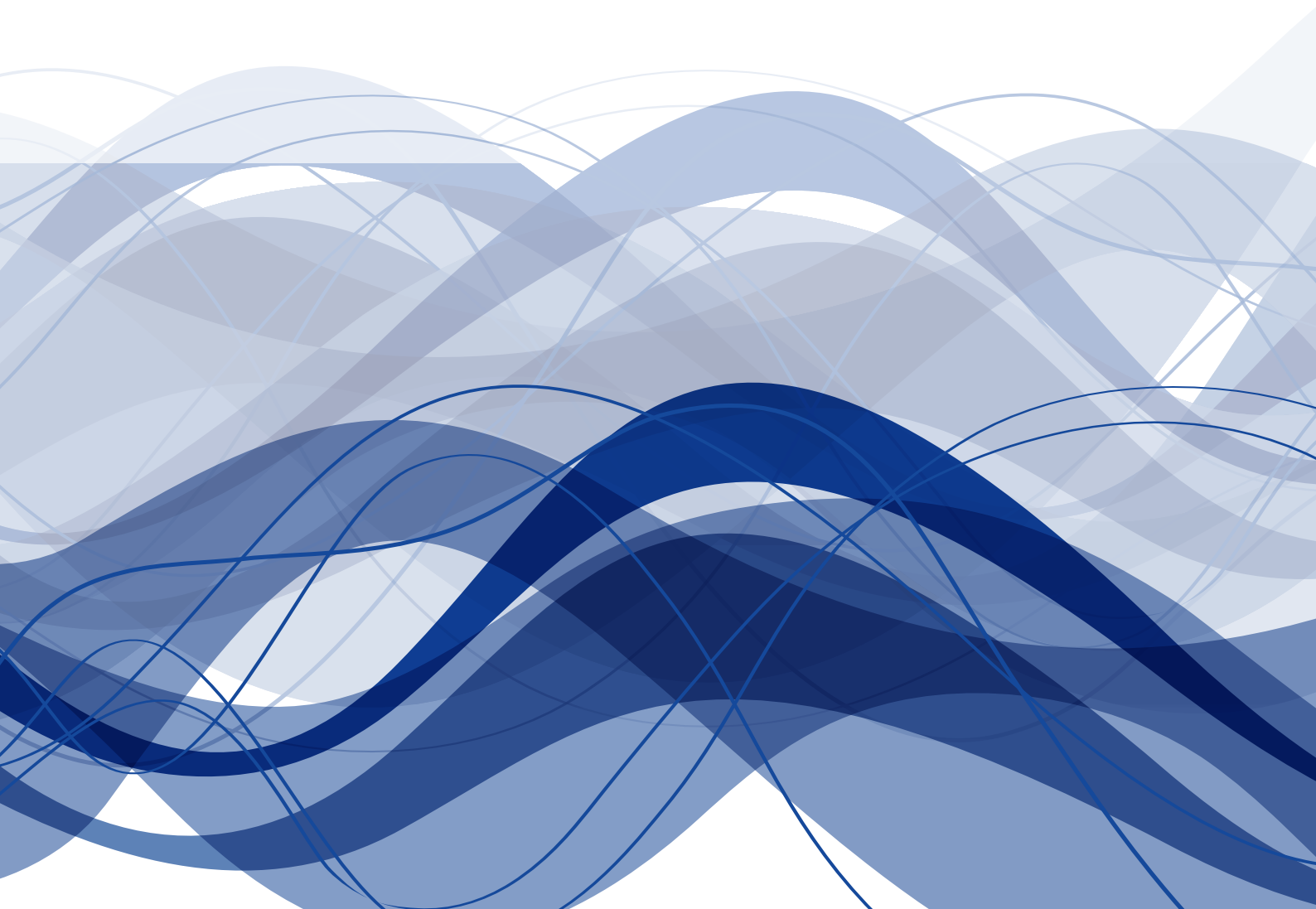




LISTINA KAKOVOSTI

B&B izobraževanje in usposabljanje d. o. o.



LISTINA KAKOVOSTI B&B izobraževanje in usposabljanje d. o. o.

Izdal: B&B izobraževanje in usposabljanje d.o.o.

Uredila: mag. Maja Zalokar

Jezikovni pregled: Ana Peklenik, prof. slov.

Oblikovanje: Kaja Lotrič, dipl. viz.

Kranj, 2014

LISTINA KAKOVOSTI

B&B izobraževanje in usposabljanje d. o. o.,

ki jo je prvič sprejel Strateški svet izobraževalne organizacije na svoji seji dne
12. 7. 2011, prenovljeno je sprejel 20. 12. 2013

Zavedamo se odgovornosti za kakovost izobraževanja odraslih, ki jo vidimo predvsem v zagotavljanju:

- kakovostnega izobraževanja;
- uporabnega strokovnega znanja;
- ustrezne literature;
- ustreznih prostorov in opreme;
- strokovno usposobljenih in odličnih predavateljev;
- ustvarjanja pozitivnega ozračja;
- primerne komunikacije;
- prenašanja primerne poslovne kulture.

Da bi te cilje dosegali, sistematično skrbimo za svojo kakovost, tako da:

- se nenehno sprašujemo, kakšno kakovost želimo in moramo dosegati,
- spremljamo procese, rezultate in učinke svojega dela ter jih presojamo tako v odvisnosti od lastnih standardov kakovosti kot od nacionalno ter mednarodno opredeljenih standardov kakovosti izobraževanja odraslih in
- razvijamo svojo kakovost, tako da se učimo, uvajamo novosti in vzdržujemo tista ravnanja, ki dajejo dobre rezultate.



Izobraževalna organizacija B&B izobraževanje in usposabljanje d.o.o., poslovalnica v Kranju.

I.

KAKŠNO KAKOVOST ŽELIMO DOSEGATI – KAKO OPREDELJUJEMO KAKOVOST SVOJEGA DELA

Da bi opredelili, kako pojmujeemo kakovost oz. kakšno raven kakovosti želimo dosegati, smo izpeljali več aktivnosti in pripravili več zapisov. To so: samoevalvacijsko poročilo, poslovnik kakovosti, letni delovni načrt, poročilo o realizaciji letnega delovnega načrta in akcijski načrt za razvoj kakovosti.

IMAMO OPREDELJENO STRATEGIJO IZOBRAŽEVALNE ORGANIZACIJE B&B

Namen strategije izobraževanja organizacije B&B izobraževanje in usposabljanje je krepiti raznovrstnost, kakovost in življenjskost študijskih programov. Pri tem se zavedamo, da je izobraževalna organizacija pomemben element okolja, saj spodbuja k pridobivanju tako formalnega kot neformalnega znanja in učnih navad, vseživljenjskemu učenju, krepitvi samozavesti in izboljšanju položaja posameznika na trgu dela.

Veljavno besedilo strategije je bilo prvič sprejeto 8. 6. 2007 in nato 30. 9. 2009 dopolnjeno na Strateškem svetu izobraževalne organizacije.

Svet izobraževalne organizacije B&B je dne sprejel strategijo kakovosti šole B&B.

IMAMO OPREDELJENO VIZIJO RAZVOJA.

Opis: vizijo razvoja smo opredelili v letu 2006 z namenom, da bi določili svojo dolgoročno usmerjenost. Vključeni smo bili v projekt Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje – POKI, ki ga je vodil Andragoški center Slovenije. Vizijo smo ponovno premislili v letu 2011. Izpeljali smo pogovore tako z vsemi zaposlenimi kot tudi s posameznimi udeleženci.

Veljavno besedilo vizije je bilo sprejeto dne 23. 3. 2011 na Strateškem svetu izobraževalne organizacije.

S svojo vizijo seznanjamo udeležence izobraževanja, partnerje in druge uporabnike naših storitev. Vizija je objavljena na spletu (<http://www.bb.si/izobrazevanje-kakovost-v-izobrazevanju-vizija-poslanstvo-in-vrednote>), v brošurah »Katalog izobraževanja«, na plakatih, oglasni deski v prostorih šole, občasno pa tudi v sredstvih javnega obveščanja.

Način spremljanja: vizijo spremljamo sproti – sprašujemo se, kako je naše vsakodnevno ravnanje usmerjeno k njenemu doseganju. Vsakih 5 let presodimo, ali je vizija še ustrezna.

IMAMO OPREDELJENO SVOJE POSLANSTVO.

Opis: tudi poslanstvo smo prvič opredelili že v letu 2006, ko smo bili vključeni v projekt Po-nudimo odraslim kakovostno izobraževanje – POKI. Vsa leta od ustanovitve je bilo naše poslanstvo vodilo našega ravnanja. Prav tako kot vizijo pa smo v letu 2011 tudi poslanstvo ponovno premislili. Organizirali smo andragoški zbor, sestanek poslovnih enot in sklicali Strateški svet izobraževalne organizacije.

Veljavno besedilo poslanstva je sprejel Strateški svet naše izobraževalne organizacije dne 23. 3. 2011.

S svojim poslanstvom seznanjamo udeležence izobraževanja odraslih, partnerje in druge uporabnike naših storitev po spletu (<http://www.bb.si/izobrazevanje-kakovost-v-izobrazevanju-vizija-poslanstvo-in-vrednote>), v brošurah »Katalog izobraževanja«, zloženkah, na plakatih, oglasni deski in v sredstvih javnega obveščanja.

Način spremljanja: poslanstvo spremljamo sproti – sprašujemo se, kako je naše vsakodnevno ravnanje usmerjeno k uresničevanju poslanstva. Vsakih 5 let presodimo, ali je še ustrezno.

IMAMO ZAPISANE VREDNOTE, KI NAS USMERJAJO PRI DELU.

Opis: že vse od ustanovitve naše delo usmerjajo nekatere temeljne vrednote. S spoštljivostjo do udeležencev izobraževanja od prvega dne, ko vstopijo v našo izobraževalno organizacijo, vzpostavljamo in ohranjamo dobre odnose. Študente obravnavamo individualno, potek študija prilagajamo njihovim zahtevam, po potrebi organiziramo dodatne vaje za posameznika ali skupino. Našim udeležencem smo na voljo v času uradnih ur osebno in po telefonu, sicer pa tudi po e-pošti. Pritožbe jemljemo resno in jih rešujemo individualno. Termine predavanj v največji možni meri prilagajamo željam študentov. Naši predavatelji imajo ustrezno izobrazbo in izkušnje, ki jih predstavljajo študentom. Tako predavatelji kot organizatorji izobraževanja in ostali strokovni delavci se stalno strokovno izpopolnjujemo.

Seznam in opis vrednot je potrdil Strateški svet izobraževalne organizacije 23. 3. 2011.

S svojimi vrednotami seznanjamo udeležence izobraževanja odraslih, partnerje in druge uporabnike naših storitev po spletu (<http://www.bb.si/izobrazevanje-kakovost-v-izobrazevanju-vizija-poslanstvo-in-vrednote>), v brošurah »Katalog izobraževanja«, zloženkah, na plakatih, oglasni deski in v sredstvih javnega obveščanja.

Način spremljanja: vrednote spremljamo sproti – sprašujemo se, kako je naše vsakodnevno ravnanje usmerjeno k njihovem vzpostavljanju in ohranjanju. Vsakih 5 let vrednote presodimo v celoti.

DOLOČITEV STANDARDOV KAKOVOSTI NA IZBRANIH PODROČJIH.

Opis: leta 2006 smo se vključili v nacionalni projekt POKI, ki ga usmerja ACS. V tem projektu smo izpeljali poglobljeno samoevalvacijo po modelu POKI, ki opredeljuje strukturo šestih temeljnih področij, na katera naj bi bila posamezna izobraževalna organizacija v procesih notranje skrbi za kakovost še posebej pozorna. Ker smo zasebna organizacija, sta naš cilj dobro finančno poslovanje ter zadovoljni udeleženci. Zato smo se odločili, da bomo vključili naslednje kazalnike: spremljanje, svetovanje in pomoč udeležencu, komuniciranje med udeleženci in učitelji, zadovoljstvo udeležencev. Tako smo pokrili področja, ki smo jih želeli ocenjevati.

Pri vseh izbranih kazalnikih smo opredelili standarde kakovosti, ki jih želimo doseči. Standardi kakovosti so zapisani v samoevalvacijskih poročilih.

Način spremljanja: v letu 2007 smo z anketiranjem udeležencev izobraževanja, učiteljev, strokovnih sodelavcev in z zgledevalnim obiskom v podobni izobraževalni organizaciji izpeljali samoevalvacijo. Tako smo ugotovili, v kolikšni meri te standarde kakovosti že dosežemo. Na podlagi ugotovitev smo opredelili akcijski načrt za razvoj kakovosti, s katerim smo načrtali potrebne ukrepe, da bi ugotovljene rezultate obdržali oz. jih še izboljšali. Presojo doseganja standardov kakovosti pri opisanih kazalnikih opravljamo vsako leto. Podobno ravnamo tudi v primerih, ko opredeljujemo druge standarde kakovosti.

ENKRAT LETNO IZPELJEMO POGOVOR (SAMOREFLEKSIJO) VSEH ZAPOSLENIH O TEM, KAJ JE NAŠA KAKOVOST, KAKŠNI SO NAŠI CILJI V SMISLU KAKOVOSTI.

Opis: organiziramo srečanje vseh zaposlenih, ki sodelujejo pri izobraževanju odraslih. Vsak sodelavec poda svoj pogled na kakovost našega dela, ki je opredeljena z vizijo, poslanstvom in vrednotami. Posamezniki pri skupnih prizadevanjih za zagotavljanje kakovosti aktivno sodelujejo z lastnimi predlogi.

Način spremljanja: vsako leto organiziramo skupinsko srečanje zaposlenih, namenjeno presoji naših opredelitev kakovosti. Če ugotovimo, da bi bilo potrebno zaradi spremenjenih okoliščin temeljne opredelitve, zapisane v viziji, poslanstvu, vrednotah, spremeniti oz. nadgraditi, vanje vnesemo potrebne spremembe.

PRIPRAVILI SMO TUDI POSLOVNIK KAKOVOSTI

Poslovnik kakovosti smo pripravili v letu 2009 in zajema predstavitev izobraževalne organizacije, sistem vodenja in odgovornosti vodstva, zagotavljanje virov, vodenje in izvajanje procesov ter merjenje, analize in nenehno izboljševanje.

Komisija za kakovost poslovnika kakovosti vsako leto pregleda ter na podlagi poročila o letnem delovnem načrtu in samoevalvacijskega poročila pripravi možne popravke. Poslovnik kakovosti smo v letu 2013 dopolnili, potrdil ga je strateški svet izobraževalne organizacije.

II.

KAKO SPREMLJAMO IN PRESOJAMO PROCESE, REZULTATE IN UČINKE SVOJEGA DELA?

Zavedamo se, da bomo opredeljeno kakovost svojega dela dosegali le, če bomo sistematično, nepristransko in metodološko utemeljeno spremljali potek procesov izobraževanja, ki jih izvajamo, dosežene rezultate oz. učinke našega dela. Tako pridobljene ugotovitve presojamo z vidika opredeljenih standardov kakovosti v naši organizaciji ter jih primerjamo z dosežki drugih v Sloveniji in tudi z mednarodno opredeljenimi standardi kakovosti izobraževanja. V ta namen uporabljamo različne pripomočke oz. sredstva in izvajamo različne aktivnosti.

AKTIVNOSTI ZA PRESOJANJE KAKOVOSTI

IZVAJAMO POGLOBLJENO SAMOEVALVACIJO.

Za namene poglobljene presoje kakovosti različnih vidikov naše dejavnosti vsako leto izpeljemo poglobljeno samoevalvacijo. Pripravimo samoevalvacijski načrt, v katerem opredelimo področja, kazalnike in merila, ki jih bomo v tekočem samoevalvacijskem letu presojali s samoevalvacijo. Opredeljeni samoevalvacijski načrt je podlaga za načrtovanje samoevalvacije.

Na podlagi tega vsako leto pripravimo samoevalvacijsko poročilo, v katerem zberemo ugotovitve posameznih izpeljanih aktivnosti v obdobju preteklega leta skupaj s predlogi za izboljšave. Samoevalvacijsko poročilo je podlaga za skupni pogovor in refleksijo zaposlenih in drugih interesnih skupin o dobljenih rezultatih in o načrtovanju potrebnih izboljšav.

ENKRAT LETNO – V JANUARJU ALI FEBRUARJU IZVAJAMO MERJENJE ZADOVOLJSTVA UDELEŽENCEV IZOBRAŽEVANJA ODRASLIH.

Zadovoljstvo udeležencev izobraževanja odraslih merimo enkrat letno. Podatke o zadovoljstvu zbiramo elektronsko ali v pisni obliki, z uporabo tiskanih vprašalnikov, ki jih udeleženci izobraževanja odraslih izpolnjujejo v učilnicah ali pa jim jih pošljemo po pošti. Pridobljene rezultate analiziramo, se pogovorimo v kolektivu in na andragoškem zboru ter pripravimo predloge za izboljšave oziroma akcijske načrte izboljšav, ki jih opredelimo v samoevalvacijskem in akcijskem načrtu za prihodnje leto.

ENKRAT LETNO UVRSTIMO VPRAŠANJA KAKOVOSTI NA SEJO STRATEŠKEGA SVETA NAŠE ORGANIZACIJE.

Enkrat letno Strateškemu svetu izobraževalne organizacije predlagamo pogovor o vprašanjih kakovosti. Podlaga za tovrstne pogovore so rezultati spremljav in poglobljenih samoevalvacij, ki jih skupaj s člani strateškega sveta presodimo z vidika temeljnih ciljev in usmeritev delovanja naše organizacije.

IMAMO BAZO RAZLIČNIH VPRAŠALNIKOV, KI SMO JIH RAZVILI ZA IZVAJANJE SAMOEVALVACIJ.

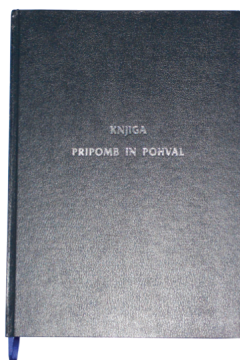
V letu 2009 smo v okviru projekta IMPLETUM razvili več samoevalvacijskih instrumentov, ki so uporabni tako za anketiranje po spletu kot za neposredno anketiranje. Gre za naslednje instrumente:

- vprašalnik za udeležence višje in srednje strokovne šole o zadovoljstvu z izobraževalnim procesom,
- vprašalnik za učitelje in predavatelje o zadovoljstvu z izobraževalnim procesom,
- vprašalnik za diplomante in maturante o zadovoljstvu z izobraževalnim procesom,
- vprašalnik za organizatorje izobraževanja in ostale strokovne sodelavce o zadovoljstvu z delom,
- vprašalnik za udeležence višje in srednje strokovne šole o zadovoljstvu predavateljev in učiteljev,
- vprašalnik za delodajalce,
- vprašalnik za diplomante o zaposljivosti in karierni rasti,
- vprašalnik za predavatelje in udeležence za merjenje obremenitev ECTS.

Vse te instrumente uporabljamo glede na to, kakšno samoevalvacijo izpeljujemo v določenem časovnem obdobju. Izjema so ankete za diplomante in maturante, ki jih izpeljemo po opravljeni maturi oziroma po diplomskem izpitu. Ravno tako so izjema ankete za delodajalce, ki jih posredujemo organizacijam – delodajalcem naših udeležencev. Ankete za diplomante o zaposljivosti in karierni rasti uporabimo po podelitvi diplomskih listin diplomantom.

IMAMO KNJIGO POHVAL IN PRITOŽB TER NABIRALNIK POHVAL IN PRITOŽB

Pohvale in pritožbe zbiramo tudi s knjigo pohval in pritožb, ki se nahaja v referatu izobraževalne organizacije. Nabiralnik je nameščen pred vhodnimi vrati. Pritožbe in pohvale obravnavamo enkrat mesečno. Na pritožbe se po presoji odzovemo s potrebnimi izboljšavami.



Knjiga in nabiralnik za zbiranje pohval in pritožb.

III.

RAZVIJANJE KAKOVOSTI

Vse procese presojanja kakovosti, ki jih opisujemo v prejšnjem poglavju, nadgrajujemo s procesi razvijanja kakovosti, v katerih opredelimo, kaj bomo v nekem časovnem obdobju naredili, da bi izboljšali/razvili svojo kakovost, kaj bomo naredili, da bi ohranili delovanje, ki daje dobre rezultate, in kaj moramo takoj opustiti. V ta namen izvajamo naslednje dejavnosti.

VSako leto pripravimo akcijski načrt za razvoj kakovosti.

Na osnovi predlogov interesnih skupin in rezultatov poglobljene samoevalvacije pripravimo akcijski načrt za razvoj kakovosti. V njem zapišemo, kaj bomo v določenem časovnem obdobju naredili za razvoj kakovosti, do kdaj bomo to naredili in kdo je zadolžen za izpeljavo. Akcijski načrt sprejme komisija za kakovost, potrdi ga strateški svet izobraževalne organizacije.

Komisija za kakovost spremlja in vsake tri mesece vrednoti rezultate posameznih faz akcijskega načrta ter planira nadaljnje korake za njegovo uresničitev.



Komisija za kakovost med vrednotenjem uresničevanja aktivnosti za razvoj kakovosti

V LETNEM DELOVNEM NAČRTU VSAKO LETO OPIŠEMO NAČRTE ZA IZBOLJŠANJE DOSEŽENE RAVNI KAKOVOSTI.

Ker akcijski načrt za izboljšanje kakovosti praviloma obsega obdobje enega leta, v letni delovni načrt zapišemo, kaj bomo uresničili v posameznem obdobju. Temu dodamo še morebitne druge aktivnosti za razvoj kakovosti, ki izvirajo iz ugotovljenih potreb v preteklem obdobju.

ZAPOSLENIM V IZOBRAŽEVANJU ODRASLIH OMOGOČAMO, DA SE LETNO UDELEŽIJO IZOBRAŽEVALNIH SEMINARJEV, NAMENJENIH IZBOLJŠANJU KAKOVOSTI NJIHOVEGA DELA.

Zaposlene spodbujamo k usposabljanju na področju izobraževanja odraslih ter na področju presojanja in razvijanja kakovosti. Tako jim na način omogočamo stalni strokovni razvoj. Načrt izobraževanja za vsakega posameznika je opredeljen v letnem delovnem načrtu.

Enkrat letno – ob zaključnem poročilu o realizaciji letnega delovnega načrta – zberemo podatke o uresničenem spopolnjevanju vseh zaposlenih. Konec leta izpeljemo redne letne razgovore in pripravimo načrt izobraževanja za naslednje leto.

USPOSABLJAMO SE ZA SISTEMATIČNO DELO PRI RAZVOJU KAKOVOSTI.

Nekateri sodelavci so se usposobili za notranje presojevalce. Za vse (novo)zaposlene imamo redna interna usposabljanja na temo kakovosti našega dela.

V letu 2011 se je sodelavka usposobila za svetovalko za kakovost.

Letno načrtujemo, koliko zaposlenih bomo še usmerili na usposabljanje za sistematično delo pri presojanju in razvijanju kakovosti.



Utrinek z internega usposabljanja zaposlenih

VSAK ZAPOSLENI LETNO POROČA O LASTNEM PRISPEVKU K RAZVOJU KAKOVOSTI, KAR JE VKLJUČENO V LETNI RAZGOVOR.

Izvajanje rednih letnih razgovorov, ki jih vodi ravnateljica enkrat letno z vsakim sodelavcem posebej, je sestavni in pomembni del sodobnega sistema vodenja in organizacijske kulture vsake izobraževalne organizacije. Vsebina letnih razgovorov je poglobljen pogovor o tekočih nalogah, opravljenem delu in rezultatih, ciljih in nalogah za prihodnje šolsko/študijsko obdobje ter o sodelavčevem osebnem razvoju in karierni poti. Na letnih razgovorih tudi preverjamo, na kakšen način vsak zaposleni prispeva k razvoju kakovosti, katerih usposabljanj s področja kakovosti se bo udeležil in kako bo svoje znanje vključil v razvijanje kakovosti v prihodnje.



B&B izobraževanje in usposabljanje d. o. o

Cesta Staneta Žagarja 27a, 4000 Kranj

telefon: 04 280 83 00, fax: 04 280 83 22

e-naslov: info@bb.si

www.bb.si