

2013



Izobraževalni Center Geoss d.o.o.

**LISTINA KAKOVOSTI
IZOBRAŽEVALNEGA CENTRA GEOSS D.O.O.**



**PONUDIMO
ODRASLIM
KAKOVOSTNO
IZOBRAŽEVANJE**



Projekt:	ESS - Izobraževanje in usposabljanje strokovnih delavcev v izobraževanju odraslih od 2011 do 2014
Aktivnost:	Usposabljanje in spopolnjevanje za kakovost v izobraževanju odraslih
Naloga:	Usposabljanje za uporabo modela samoevalvacije POKI

LISTINA KAKOVOSTI IZOBRAŽEVALNEGA CENTRA GEOSS D.O.O., ki jo je sprejel andragoški zbor na svoji seji dne 6. 5. 2013





Zavedamo se naše najpomembnejše naloge v procesu izobraževanja, to je, da omogočimo našim udeležencem, da razvijejo in kar najbolje izkoristijo svoje sposobnosti, da bodo s svojimi znanji in izkušnjami konkurenčni na trgu dela in da bodo lahko v največji možni meri izpolnili pričakovanja svojih delodajalcev danes in jutri. Trudimo se, da naše aktivnosti izvajamo profesionalno, strokovno in skrbno, zato se zavzemamo za uspeh vsakega posameznika. Prav to so razlogi, da se vsi zaposleni na Izobraževalnem centru trudimo za visoko kakovost vseh naših storitev. Zaposleni smo se obvezali, da bomo vsak na svojem področju izboljševali sistem dela. Tako bomo prispevali k uspešnosti in razvoju našega centra in s tem izobraževalnih programov, ki imajo širši družbeni pomen, posebej v lokalnem okolju.

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

- zagotavljanju kakovosti izobraževalnih programov, ki so zelo pomembni za lokalno okolje,
- zagotavljanju stalnih izboljšav v celotnem izobraževalnem procesu, katerih cilj je večanje zadovoljstva naših uporabnikov,
- zagotavljanju strokovno usposobljenih predavateljev, ki udeležencem podajajo strokovno znanje,
- zagotavljanju sodelovanja z različnimi organizacijami tako v Sloveniji, kot izven nje,
- zagotavljanju rednega spremljanja kakovosti naših procesov,
- zagotavljanju pozitivne organizacijske klime in s tem večanju kakovosti dela vseh zaposlenih.

Naši dolgoročni cilji so:

- zagotavljati konkurenčnost naših udeležencev v poklicnem in osebnem razvoju,
- zagotavljati kakovost in profesionalnost našega dela ter jo nenehno spremljati in razvijati,
- sodelovati v mednarodnih projektih šolskega ministrstva ter evropskih skladov,
- nenehno izboljševati pogoje za študij,
- spodbujati vseživljenjsko izobraževanje študentov ter zaposlenih.

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

- se sprašujemo, kakšno kakovost želimo in moramo dosegati,
- spremljamo vse procese povezane z izobraževanjem, rezultate in učinke svojega dela ter jih presojava v odvisnosti od lastnih standardov kakovosti in nacionalno ter mednarodno opredeljenih standardov kakovosti izobraževanja odraslih,
- ves čas spremljamo rezultate našega dela in dela predavateljev z evalvacijskimi vprašalniki, na podlagi rezultatov vpeljujemo izboljšave,

Projekt financirata Evropska unija iz Evropskega socialnega sklada ter Ministrstvo RS za izobraževanje, znanost, kulturo in šport. Projekt se izvaja v okviru **Operativnega programa razvoja človeških virov za obdobje 2007-2013**, razvojne prioritete »Razvoj človeških virov in vseživljenjskega učenja« in prednostne usmeritve »Izboljševanje kakovosti in učinkovitosti sistemov izobraževanja in usposabljanja.«





- razvijamo svojo kakovost tako, da se učimo, uvajamo novosti in vzdržujemo tista ravnanja, ki dajejo dobre rezultate.

I. KAKŠNO KAKOVOST ŽELIMO DOSEGATI – KAKO OPREDELJUJEMO KAKOVOST NAŠEGA 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, letni delovni načrt, akcijski načrt za razvoj kakovosti.

IMAMO OPREDELJENO VIZIJO RAZVOJA.

Opis: Z namenom, da bi opredelili svojo dolgoročno usmerjenost, smo določili vizijo razvoja. Vizijo razvoja smo opredelili pri preimenovanju iz Ljudske univerze Litija d.o.o. v Izobraževalni center Geoss d.o.o. v letu 2009. Leta 2011 pa smo v okviru projekta Usposabljanje za uporabo modela samoevalvacije POKI, ki ga je vodil Andragoški center Slovenije, vizijo ponovno premislili in jo malenkost izboljšali. Izpeljali smo pogovore med zaposlenimi in v komisiji za kakovost in jo ponovno zapisali.

Sedaj veljavno besedilo vizije je bilo potrjeno na Komisiji za kakovost in sprejeto na andragoškem zboru dne 10.7.2012.

Naša vizija je, da postanemo v občini Litija in širše najbolj prepoznavna in strokovna ustanova za vseživljenjsko poklicno in osebno rast odraslih. Verjamemo, da bomo na svoji poti naleteli na ovire, a se jih ne bojimo, saj se z njimi odločno spopadamo vsak dan. Smo pogumen in v napredek usmerjen kolektiv, ki zna prisluhniti in takoj ukrepati.

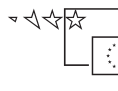
Z našo vizijo seznanjamo udeležence izobraževanja, financerje, partnerje ter druge uporabnike naših storitev. Vizija je objavljena na spletu (<http://www.ic-geoss.si/predstavitev-izobrazevalnega-centra-ic-geoss-bivsa-ljudska-univerza-litija>), na oglasni deski v prostorih Izobraževalnega centra Geoss, občasno pa tudi v sredstvih javnega obveščanja.

Način spremljanja: Vizijo vsake **3 leta** presodimo: ali je še ustrezna in kako so naša vsakodnevna ravnanja usmerjena k doseganju vizije.

IMAMO OPREDELJENO SVOJE POSLANSTVO.

Opis: Tudi poslanstvo smo opredelili že v letu 2009, pri preimenovanju iz Ljudske univerze Litija d.o.o. v Izobraževalni center Geoss d.o.o.. Vsa leta od ustanovitve je bilo naše poslanstvo vodilo našega ravnanja. Prav tako kot vizijo pa smo v letu 2012 tudi poslanstvo ponovno premislili.





Sedaj veljavno besedilo poslanstva je bilo potrjeno na Komisiji za kakovost in sprejeto na andragoškem zboru dne 10.7.2012.

Naše poslanstvo je, da s svojim profesionalnim delom, sodelovanjem in povezovanjem s podjetji in organizacijami pri izobraževanju odraslih prispevamo k gospodarski rasti ter splošnemu napredku v občini Litiji ter širše. Pri nas posamezniku pomagamo na poti vseživljenjskega učenja, tako na poklicnem kot tudi osebnem področju.

Z našim poslanstvom seznanjamo udeležence izobraževanja odraslih, financerje, partnerje in druge uporabnike naših storitev po spletu (**<http://www.ic-geoss.si/predstavitev-izobrazevalnega-centra-ic-geoss-bivsa-ljudska-univerza-litija>**), na oglasni deski v prostorih Izobraževalnega centra Geoss, občasno pa tudi v sredstvih javnega obveščanja.

Način spremljanja: O poslanstvu vsake **3 leta** presojava: ali je še ustrezno, kako so naša vsakodnevna ravnanja usmerjena k uresničevanju poslanstva.

IMAMO ZAPISANE VREDNOTE, KI NAS USMERJAJO PRI DELU.

Opis: Že vse od ustanovitve so naše delo vodile nekatere temeljne vrednote, kot so spoštovanje ljudi, strokovnost pri delu, idr. V letu 2012 smo ponovno premislili in dogradili temeljne vrednote, ki vodijo naše ravnanje. Vrednot nismo samo zapisali, temveč smo tudi opredelili, kako jih razumemo – smo jih opisali.

Besedilo s seznamom in opisom vrednot je bilo potrjeno na Komisiji za kakovost in sprejeto na andragoškem zboru dne 10.7.2012.

S svojimi vrednotami seznanjamo udeležence izobraževanja odraslih, financerje, partnerje in druge uporabnike naših storitev po spletu (**<http://www.ic-geoss.si/predstavitev-izobrazevalnega-centra-ic-geoss-bivsa-ljudska-univerza-litija>**), na oglasni deski v prostorih Izobraževalnega centra Geoss, občasno pa tudi v sredstvih javnega obveščanja.

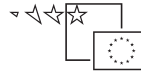
Način spremljanja: O vrednotah presojava **vsake 3 leta**: ali so še ustrezne in kako so naša vsakodnevna ravnanja usmerjena k vzpostavljanju/ohranjanju vrednot.

DOLOČITEV STANDARDOV KAKOVOSTI NA IZBRANIH PODROČJIH

Opis: Leta 2011 smo se vključili v nacionalni projekt POKI, ki ga usmerja ACS. V tem projektu smo izpeljali poglobljeno samoevalvacijo v zvezi z udeleženci in njihovim zadovoljstvom, komunikacijo med udeleženci in učitelji, motivacijo za učenje, komunikacijo med udeleženci in vodjo ali organizatorji izobraževanja.

Projekt financirata Evropska unija iz Evropskega socialnega sklada ter Ministrstvo RS za izobraževanje, znanost, kulturo in šport. Projekt se izvaja v okviru **Operativnega programa razvoja človeških virov za obdobje 2007-2013**, razvojne prioritete »**Razvoj človeških virov in vseživljenjskega učenja**« in prednostne usmeritve »**Izboljševanje kakovosti in učinkovitosti sistemov izobraževanja in usposabljanja**.«





Pri vseh izbranih kazalnikih smo opredelili standarde kakovosti, ki jih želimo dosegati. Predvidevamo, da bomo postopoma take standarde kakovosti opredelili še na drugih področjih.

Način spremljanja: V izpeljani samoevalvaciji v letu 2012 smo opredeljene standarde kakovosti presodili s pomočjo SWOT metode, anketiranjem udeležencev izobraževanja in z zgledovalnim obiskom V Ljudski univerzi Rogaška Slatina. Tako smo ugotovili, v kolikšni meri te standarde kakovosti že dosegamo. 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. Presajo doseganja standardov kakovosti pri opisanih kazalnikih bomo ponovno opravili čez približno mesec dni, predvidoma v mesecu maju 2013.

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

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

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, v te temeljne usmeritve vnesemo potrebne spremembe.

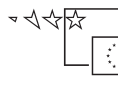
II. KAKO SPREMLJAMO IN PRESOJAMO PROCES, REZULTATE IN UČINKE SVOJEGA DELA?

Zavedamo se, da bomo opredeljeno kakovost svojega dela dosegali le, če bomo sistematično, nepristransko in metodološko utemeljeno spremljali, kako potekajo procesi izobraževanja, ki jih izvajamo, kakšne rezultate dosegamo oz. kakšni so učinki našega dela. Tako pridobljene ugotovitve presojamo z vidika opredeljenih standardov kakovosti v naši organizaciji, v primerjavi z dosežki drugih v Sloveniji in tudi v primerjavi z mednarodno opredeljenimi standardi kakovosti izobraževanja. V ta namen izvajamo različne aktivnosti in imamo različne pripomočke oz. sredstva.

Aktivnosti za presojanje kakovosti

Projekt financirata Evropska unija iz Evropskega socialnega sklada ter Ministrstvo RS za izobraževanje, znanost, kulturo in šport. Projekt se izvaja v okviru Operativnega programa razvoja človeških virov za obdobje 2007-2013, razvojne prioritete »Razvoj človeških virov in vseživljenjskega učenja« in prednostne usmeritve »Izboljševanje kakovosti in učinkovitosti sistemov izobraževanja in usposabljanja.«





IZVAJAMO POGLOBLJENO SAMOEVALVACIJO

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

Na tej podlagi **vsaki dve leti** pripravimo samoevalvacijsko poročilo. V samoevalvacijskem poročilu zberemo ugotovitve posameznih izpeljanih aktivnosti v obdobju preteklih dveh let skupaj s predlogi za izboljšave. Samoevalvacijsko poročilo je podlaga za skupni pogovor in refleksijo zaposlenih in drugih interesnih skupin o dobljenih rezultatih in načrtovanju potrebnih izboljšav.

ENKRAT LETNO IZVAJAMO MERJENJE ZADOVOLJSTVA UDELEŽENCEV IZOBRAŽEVANJA ODRASLIH

Zadovoljstvo udeležencev izobraževanja odraslih merimo enkrat letno. Podatke o zadovoljstvu zbiramo v pisni obliki z uporabo tiskanih vprašalnikov, ki jih udeleženci izobraževanja odraslih izpolnjujejo v učilnicah po končanih predavanjih. Udeleženci tako izpolnjujejo vprašalnike o zadovoljstvu z organizacijo kot tudi vprašalnike o zadovoljstvu z vsakim izpeljanim predmetom posebej.

ENKRAT LETNO UVRSTIMO VPRAŠANJA KAKOVOSTI NA ANDRAGOŠKEMU ZBORU NAŠE ORGANIZACIJE

Najmanj enkrat letno andragoškemu zboru izobraževalne organizacije predlagamo pogovor o vprašanih kakovosti. Podlaga za tovrstne pogovore so rezultati spremljav in poglobljenih samoevalvacij, ki jih skupaj s člani zbora presodimo z vidika temeljnih ciljev in usmeritev delovanja naše organizacije.

ENKRAT NA DVE LETI IZPELJEMO ZGLEDVALNI OBISK V DRUGI IZOBRAŽEVALNI ORGANIZACIJI

Zgledovalni obisk je namenjen učenju iz dobrih praks, ki so jih že razvili v drugih izobraževalnih organizacijah. Izpeljemo ga tako, da si vnaprej pripravimo natančen načrt, kaj bo predmet zgledovalnega obiska, kaj si želimo ogledati ali spoznati. Na tej podlagi izberemo izobraževalno (ali drugo) organizacijo za zgledovanje in izpeljemo zgledovanje. Analiza ugotovitev je podlaga za vpeljavo izboljšav v naše delo. Prvi zgledovalni obisk smo opravili v letu 2012, naslednjega načrtujemo v letu 2013.





VSAKO LETO OCENIMO DOSEŽENO RAVEN KAKOVOSTI IN JO PREDSTAVIMO V POROČILU KOMISIJE ZA KAKOVOST

Vsako leto pripravimo Letno poročilo o delu Komisije za kakovost Izobraževalnega centra Geoss d.o.o.. V poročilu ocenimo doseženo kakovost in opišemo vse aktivnosti, ki smo jih v povezavi s kakovostjo izpeljali. Poročilo predstavimo andragoškemu zboru in strokovnem aktivu.

ENKRAT LETNO SE NA SESTANKIH STROKOVNIH AKTIVOV POGOVARJAMO O KAKOVOSTI DELA

Na strokovnih aktivih predstavimo ocenjeno kakovost dela učiteljev s strani udeležencev pri posameznih predmetih in dosežene učne rezultate udeležencev. Pogovorimo se o možnostih izboljšav na področju kakovosti dela učiteljev.

ENKRAT LETNO IZVAJAMO HOSPITACIJE PRI UČITELJIH

Delo naših učiteljev spremljamo s pomočjo hospitacij. V Letnem delovnem načrtu naredimo načrt hospitacij, zapišemo predmet in izvajalca hospitacije. Pred izvedbo same hospitacije izvajalec učitelja obvesti o terminu. Izvajalec hospitacije o izvedeni hospitaciji napiše zapisnik z ugotovitvami o katerih seznanj tudi učitelja.

UPORABLJAMO NACIONALNO SPLETNO ZBIRKO VPRAŠANJ ZA PRESOJANJE KAKOVOSTI IZOBRAŽEVANJA ODRASLIH, KI JO UPORABLJAMO PRI SAMOEVALVACIJI.

V letu 2011 smo si pridobili dostop do nacionalne spletne zbirke vprašanj za presojanje kakovosti, ki jo je razvil ACS in jo uporablja velik del omrežja izobraževalcev odraslih v Sloveniji. To zbirko smo tudi praktično preizkusili.

Dostop do spletne zbirke vprašanj imajo vsi **člani komisije za kakovost in zaposleni**. Uporabljam pa jo za ugotavljanje zadovoljstva udeležencev naših programov, učiteljev in zaposlenih.

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

V letu 2011 smo v okviru samoevalvacije v okviru projekta POKI razvili več samoevalvacijskih instrumentov, ki so uporabni tako za anketiranje po spletu kot za neposredno anketiranje. Gre za naslednje instrumente:





- **vprašalnik za udeležence izobraževanja o njihovem zadovoljstvu z učitelji,**
- **vprašalnik za udeležence izobraževanja o njihovem zadovoljstvu z organizacijo in zaposlenimi.**

Vse te instrumente uporabljamo v odvisnosti od tega, kakšno samoevalvacijo izpeljemo v določenem časovnem obdobju. Izjema **so ankete o zadovoljstvu udeležencev z izobraževanjem, ki jih uporabljamo redno ob zaključku šolanja.**

IMAMO KNJIGO POHVAL IN PRITOŽB

Pohvale in pritožbe zbiramo tudi s knjigo pohval in pritožb, ki se nahaja v avli izobraževalne organizacije. Pritožbe in pohvale obravnavamo po potrebi in se v primeru pritožb po presoji odzovemo s potrebnimi izboljšavami.

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:

VSAKI DVE LETI PRIPRAVIMO AKCIJSKI NAČRT ZA RAZVOJ KAKOVOSTI

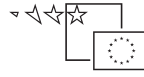
Na osnovi predlogov interesnih skupin in rezultatov poglobljene samoevalvacije pripravimo akcijski načrt za razvoj kakovosti. V njem zapišemo, kaj bomo v določenem časovnem obdobju naredili za razvoj kakovosti, do kdaj bomo to naredili in kdo je zadolžen za izpeljavo. Akcijski načrt potrdi andragoški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

Komisija za kakovost dvakrat letno spremlja in vrednoti rezultate posameznih faz akcijskega načrta in načrtuje nadaljnje korake za njegovo uresničitev.

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

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





ZAPOSLENIM, KI DELAJO V IZOBRAŽEVANJU ODRASLIH, OMOGOČAMO, DA SE LETNO UDELEŽIJO NAJMANJ DVEH IZOBRAŽEVALNIH SEMINARJEV, NAMENJENIH IZBOLJŠANJU KAKOVOSTI NJIHOVEGA DELA PO POTREBI OZ. OCENI ZAPOSLENIH

Zaposlene spodbujamo, da se usposablajo na področju izobraževanja odraslih in s področja presojanja in razvijanja kakovosti, da jim na ta način omogočamo stalni strokovni razvoj.

USPOSABLJAMO SE ZA SISTEMATIČNO DELO PRI RAZVOJU KAKOVOSTI

Imamo 2 sodelavki, ki so se usposobili za izvajanje samoevalvacij po modelu za presojanje in razvijanje kakovosti POKI. 2 sodelavki sta usposobljeni za uporabo nacionalne spletne zbirke vprašanj. Imamo redna interna usposabljanja za vse (novo)zaposlene v zvezi s kakovostjo našega dela. Za uporabo nacionalne baze vprašanj po potrebi usposobimo tudi učitelje, predvsem člane komisije za kakovost.

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

Direktorica vsako leto izpelje Letne delovne razgovore z zaposlenimi, v sklopu katerih zaposleni poročamo o svojem prispevku k razvoju kakovosti in izboljšav v podjetju.

