

LISTINA KAKOVOSTI CENE ŠTUPAR – CENTER ZA PERMANENTNO IZOBRAŽEVANJE

V šolskem letu 2008/09 bomo pripravili načrt razvoja in spremljanja kakovosti v zavodu. Razvoj in usmerjanje dejavnosti na področju kakovosti bo poglobljena skrb skupine za kakovost, ki jo je svet zavoda prvič potrdil 27. novembra 2007. Do nadaljnjega bo delovala komisija za kakovost v sestavi, ki jo je svet zavoda potrdil 8. januarja 2009.

I. OPREDELITEV KAKOVOSTI

1. Vizija razvoja

Z odgovornim in strokovnim izvajanjem dejavnosti želimo tudi v prihodnosti ostati ena izmed vodilnih in prepoznavnih institucij v slovenskem prostoru na področju vseživljenjskega učenja. To bomo lahko dosegli s kakovostno izobraževalno ponudbo ter razvijanjem podpornih dejavnosti v izobraževanju odraslih s pomočjo vključevanja v različne projekte.

Razvijamo prijazen in profesionalen odnos do uporabnikov izobraževalnih storitev.

Želimo vlogo ključnega sooblikovalca in izvajalca strategije vseživljenjskega učenja v Sloveniji in postati primerljivi z zavodi v Evropi.

Spremljanje:

Z vizijo in njenim uresničevanjem bomo seznanili vse, s katerimi sodelujemo, tako da bo dostopna v letnem delovnem načrtu, poročilih, v katalogu izobraževanja, v zloženkah in na spletni strani.

Vizijo razvoja bomo preverjali vsake tri leta na andragoškem zboru. Ugotavljali bomo, ali je še ustrezna, aktualna in kako si vsakodnevno prizadevamo za njeno uresničitev. Pomembna vprašanja so: kje smo, koliko smo dobri in kakšni želimo biti.

2. Poslanstvo zavoda

- Naša osnovna naloga je udeležencem nuditi kakovostno izobraževanje.
- Uporabnikom naših storitev želimo zagotoviti profesionalno pomoč pri vključevanju v različne izobraževalne programe in tako prispevati k zvišanju stopnje izobrazbe in k pridobivanju novih znanj in zmožnosti ter tudi na ta način prispevati k boljši zaposljivosti.
- Ustvarjamo spodbudno okolje za učenje in razvijamo vseživljenjsko učenje za vsakogar, ki se želi učiti, razvijati in spreminjati.
- Pri zaposlenih vzpodbujamo avtonomnost, timsko delo, osebno rast in strokovnost.
- Spoštujemo in sprejemamo različna mnenja.

Spremljanje:

S poslanstvom in njenim uresničevanjem bomo seznanili vse, s katerimi sodelujemo.

Poslanstvo bomo preverjali vsaka tri leta na andragoškem zboru in ugotavljali ali je še ustrezno ali ga je potrebno spremeniti. Poslanstvo bo merilo, kadar se bomo odločali o določenih spremembah: katere programe izvajati, na kakšen način, kako udeležence spodbujati k učenju, s kom se povezovati, ipd.

3. Vrednote kolektiva

- zadovoljstvo udeležencev,
- profesionalnost in odgovornost,
- prijaznost in pozitivna naravnost
- prilagodljivost,
- odprtost,
- povezovanje s partnerji,
- zadovoljstvo zaposlenih.

Spremljanje:

Vsak posameznik v vsakdanjem življenju uresničuje zapisane vrednote. O upoštevanju omenjenih vrednot in o dejanjih posameznikov razpravljamo na skupnih sestankih.

II. PRESOJANJE KAKOVOSTI

1. Merjenje zadovoljstva udeležencev z anketiranjem

Vsaj enkrat letno izvedemo merjenje zadovoljstva udeležencev z anonimno anketo v vseh srednješolskih programih. Na ta način presodimo, kako so udeleženci zadovoljni z našimi storitvami. Anketiramo tudi udeležence ob zaključku izobraževanja, ob podelitvi spričeval na maturi oz. zaključnem izpitu. Merimo zadovoljstvo udeležencev tečajev in drugih krajših oblik izobraževanja med izvajanjem in ob zaključku.

Spremljanje:

Vprašalnike preverjamo enkrat letno ali so primerni za ciljno skupino in program, ki ga želimo evalvirati. Podatke zberemo, obdelamo, analiziramo, predstavimo in upoštevamo pri izvedbi programov.

2. Merjenje zadovoljstva udeležencev z izpeljavo fokusne skupine

Občasno in po potrebi organiziramo fokusne skupine z udeleženci. Predloge in način izpeljave pripravijo strokovne delavke. Na ta način dobimo videnje udeležencev na kakovost izpeljave izobraževalnega procesa. Z njimi se pogovorimo, imajo možnost odprtega dialoga in lahko povedo, ali so zadovoljni s potekom izobraževalnega procesa in kaj bi spremenili. Primer takšne fokusne skupine so udeleženci v različnih izobraževalnih programih, ki jim izobraževanje financira Zavod RS za zaposlovanje.

Spremljanje:

Mnenja, ki jih udeleženci izrazijo v okviru fokusne skupine, zberemo, obdelamo, predstavimo in upoštevamo pri nadaljnjem delu.

3. Razvijanje in vzpostavljanje komunikacije

Za medsebojno uspešno komuniciranje uporabljamo najrazličnejše poti: pisno, ustno, telefonsko obveščanje, sestanki, osebni razgovori, objave v medijih, spletna stran, elektronska pošta ... Zelo pomemben, neposreden in uspešen način komunikacije je obisk organizatorja v razredih.

Spremljanje:

Tudi v prihodnosti bomo uporabljali vse razpoložljive načine za čim bolj uspešno komunikacijo med vsemi, ki smo vključeni v delo in medsebojno sodelujemo. Pogosto in sistematično bomo uvajali zelo uspešen način komunikacije - obisk organizatorja v razredu.

4. Razvoj kakovosti dela zaposlenih ter zunanjih sodelavcev.

Na ustreznem mestu hranimo podatke o izobrazbi in ostalih neformalnih znanjih vseh zaposlenih in zunanjih sodelavcev. Na podlagi razvojne usmeritve zavoda, potreb posameznega delovnega mesta in razgovorov z zaposlenimi o razvoju kakovosti njihovega dela, pripravimo okvirni predlog izobraževanja, ki ga zapišemo v letni delovni načrt.

Spremljanje:

Po končanem izobraževanju vsak zaposleni sestavi kratko poročilo, ki ga posreduje vsem ostalim zaposlenim. Zbrane podatke uporabimo za nadaljnje spremljanje in razvoj kakovosti zaposlenih.

5. Skrinja pohval, predlogov in pritožb

Prostor, ki je namenjen informiranju bomo opremili s skrinjo pohval, predlogov in pritožb, s pomočjo katere bomo zajeli mnenja še večjega deleža udeležencev in se tako še bolj realno približali ugotovitvam, kako so udeleženci zadovoljni z našimi storitvami.

Spremljanje:

Namestili bomo skrinjo in vzpodbudili udeležence, da tudi na ta način izrazijo svoja mnenja, ki jih bomo nato zbrali, obdelali, analizirali in smiselno uporabili pri nadaljnjem delu.

6. Zgledovalni obisk v sorodni organizaciji

Strokovni delavci se občasno udeležimo zgledovalnih obiskov v sorodnih organizacijah. Z dobrimi primeri različnih praks lahko prispevamo k boljši kakovosti na vseh področjih.

Spremljanje:

S skupnim dogovarjanjem se med seboj uskladimo kdo, kdaj in kje bo izvedel zgledovalni obisk. Za obisk pripravimo vprašanja. Odgovore in rezultate beležimo in predstavimo sodelavcem.

7. Članstvo v Zvezi ljudskih univerz Slovenije

Zavod je član Zveze ljudskih univerz Slovenije. Redno se udeležujemo sestankov, kjer aktivno sodelujemo, se seznanjamo z novostmi in se dogovarjamo za skupne aktivnosti.

Spremljanje:

Po izpeljanih sestankih se v okviru kolektiva pogovorimo o novostih, razmišljamo o potrebnih akcijah in se dogovorimo kdo in kdaj jih bo izpeljal.

8. Strokovni posveti

Zaposleni se udeležujemo različnih strokovnih posvetov v Sloveniji na temo izobraževanja odraslih. V okviru projektov in strokovnih ekskurzij pa se udeležujemo tudi obiskov sorodnih organizacij v Evropi.

Spremljanje:

Po zaključenem izobraževanju se v okviru kolektiva pogovorimo o novostih in razmišljamo kako bodo vplivale na naše delo. Določimo potrebne akcije za vpeljavo novosti ter se dogovorimo kdo in kdaj jih bo izpeljal.

9. Sodelovanje s partnerji

Imamo veliko število partnerjev (Zavod RS za zaposlovanje, zavodi za prestajanje kazni zapora, delovne organizacije, združenja ...), s katerimi se srečujemo po potrebi. Takrat se pogovarjamo tudi o kakovosti skupnega sodelovanja in kakovosti dela za udeležence naših programov.

Spremljanje:

V letnem delovnem načrtu opredelimo s kom, kdaj in na kakšen način bomo sodelovali, da bo sodelovanje doprineslo optimalni učinek za vse, predvsem za udeležence.

10. Letno poročilo komisije za kakovost

Ob sprejemanju poročila vsako leto v zavodu obravnavamo doseženo kakovost dela in zadovoljstvo udeležencev in sodelavcev.

Spremljanje:

Poročilo komisije za kakovost pripravimo enkrat letno.

III. RAZVIJANJE KAKOVOSTI

1. Letni delovni načrt

V letnem delovnem načrtu vsako leto opišemo načrte za izboljšanje dosežene ravni kakovosti. Tudi v prihodnje bomo v letni delovni načrt vključevali načrte za izboljšanje ravni kakovosti.

Spremljanje:

Skupina za kakovost bo pripravila opis načrta za izboljšanje dosežene ravni kakovosti, ki ga bomo vključili v letni delovni načrt.

2. Izobraževanje zaposlenih

Sodelavci v zavodu se pogosto udeležujejo usposabljanj in izobraževanj, ki prispevajo k izboljšanju kakovosti njihovega dela. Letni načrt izobraževanja je del letnega delovnega načrta.

Spremljanje:

V prihodnje bomo načrtno spremljali vsa izobraževanja in usposabljanja in na podlagi postavljenih razvojnih usmeritev in ugotovljenih potreb analizirali obseg in ustreznost izobraževanja za zaposlene.

3. Delovni sestanki

Enkrat mesečno imamo na zavodu sestanek, na katerem se seznanimo z dejavnostmi, delom in dogodki v preteklem obdobju in predvidenimi aktivnostmi v tekočem oz. prihodnjem obdobju. Posredujemo si pomembne informacije, opažanja in predloge, ki tudi prispevajo k izboljšanju kakovosti. O predvidenih spremembah, novostih in sklepih se pogovorimo in jih zapišemo.

Spremljanje:

V zapisniku delovnih sestankov zapišemo medsebojne dogovore, spremembe in novosti. Na naslednjem sestanku ugotovimo njihovo realizacijo.

IV. POGOJI ZA URESNIČEVANJE STRATEGIJE

1. Skupina za kakovost

V okviru zavoda deluje šestčlanska skupina za kakovost. Njena naloga je, da se usposobi za kvalitetno samoevalvacijo, spremlja in načrtuje ukrepe za izboljšanje kakovosti ter rešuje vprašanja o kakovosti dela v organizaciji. Njene pristojnosti so, da preverja izvajanje že zastavljenih akcij in doseganje standardov, ki jih zagotavljamo udeležencem, določa katera področja dela se bodo presojala in kako, pripravlja zgledevalne obiske in vprašalnike, analizira rezultate in jih predstavlja.

Spremljanje:

Komisija za kakovost enkrat letno poroča na andragoškem zboru o svojih ugotovitvah in predlogih za izboljšanje kakovosti.

2. Načrten pristop k spremljanju in razvijanju kakovosti

Pri oblikovanju načrta za delo v prihodnje bomo upoštevali, da bodo v akcijski načrt za izboljšanje kakovost zajeta vsa področja delovanja našega zavoda. Spremljali bomo sedem sprejetih kazalnikov, ki jih je potrdila komisija za razvoj nacionalnega ogrodja za kakovost poklicnega in strokovnega izobraževanja v letu 2007.

Spremljanje:

Skupina za kakovost se bo po potrebi sestala in vsaj enkrat letno poročala o svojih ugotovitvah na andragoškem zboru.

3. Usposabljanje za sistematično delo pri razvoju kakovosti

Udeležili se bomo izobraževanj, ki bodo organizirana na temo vzpostavljanja in izboljšanja kakovosti na vseh področjih delovanja našega zavoda.

Spremljanje:

Usposobljeni sodelavci bodo pripravili ustrezne vprašalnike, spremljali novosti ter se stalno strokovno izobraževali.