

Javni zavod Cene Štupar – Center za izobraževanje Ljubljana

LETNO POROČILO KOMISIJE ZA KAKOVOST ZA ŠOLSKO LETO 2012/2013

**JAVNI ZAVOD CENE ŠTUPAR – CENTER ZA IZOBRAŽEVANJE LJUBLJANA**

**LETNO POROČILO KOMISIJE ZA KAKOVOST**

**za šolsko leto 2012/2013**

## 1. UVOD

Cene Štupar–Center za izobraževanje Ljubljana je javni zavod za vseživljenjsko izobraževanje odraslih na področji formalnega in neformalnega izobraževanja. Zavod deluje že več kot 50 let. Naša ustanoviteljica je mestna občina Ljubljana.

Naše osnovno poslanstvo je razvijanje in širjenje kulture vseživljenjskega učenja v lokalnem okolju in širši regiji. Čim širšemu krogu ljudi želimo ponuditi in zagotavljati bogato izbiro različnih izobraževalnih programov, tečajev in delavnic - na področju formalnega in neformalnega izobraževanja. S svojo dejavnostjo zavod širi pomen izobraževanja in vseživljenjskega učenja za kakovostno osebno in poklicno življenje posameznika in družbe kot celote. Trudimo se, da smo prijazni, fleksibilni, kakovostni in da se prilagajamo potrebam lokalnega okolja.

Pri razvijanju in izvajanju osnovne dejavnosti zavod od leta 2010 dalje načrtno skrbi za kakovost svojega dela. Vključeni smo v projekt POKI – Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje, ki ga vodi in usmerja Andragoški center Slovenije. Gre za model samoevalvacije kakovosti. Na področju kakovosti skrbimo za stalno strokovno izpopolnjevanje, izobraževanje in usposabljanje zaposlenih, za večjo kakovost svojega dela in za uvajanje nenehnih izboljšav na področju organizacije dela.

V šolskem letu 2012/2013 smo v smislu kakovosti delovali predvsem na naslednjih področjih:

- sodelovanje s predavatelji,
- zadovoljstvo udeležencev,
- razvijanje in vzpostavljanje komunikacije,
- spremljanje, informiranje, svetovanje in pomoč udeležencem,
- protokol vključitve udeleženca v izobraževanje (uvodni razgovor, osebni izobraževalni načrt, evalvacijski razgovori),
- spodbode za uspešno izvajanje individualnega organizacijskega modela (samostojno učenje),
- evalviranje, spodbujanje razvoja in kakovosti izobraževanja odraslih.

Komisija za kakovost je v šolskem letu 2012/2013 delovala v naslednji sestavi:

- |                         |  |
|-------------------------|--|
| 1. Branka Bricl         | predsednica komisije, strokovna delavka            |
| 2. Renata Bačvič        | namestnica predsednice komisije, strokovna delavka |
| 3. Alenka Rezar         | članica, strokovna delavka                         |
| 4. Mirjana Okrogelnik   | članica, strokovna delavka                         |
| 5. Mateja Ilibašič      | članica, zunanja sodelavka                         |
| 6. Jožica Mestnik Hrast | članica, predstavnica delodajalcev                 |
| 7. Irena Svete          | članica, predstavnica udeležencev                  |

Komisija za kakovost se sestaja po potrebi. Naloga skupine je izvajanje kvalitetne samoevalvacije, spremljanje in načrtovanje ukrepov za izboljšanje kakovosti ter reševanje vprašanj v zvezi z boljšo kakovostjo dela v zavodu.

Njene pristojnosti so: preverjanje izvajanja 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, interpretira in predstavi rezultate.

## 2. ORGANIZACIJA IN UPRAVLJANJE V SKLADU S POLITIKO KAKOVOSTI

V zavodu se zavedamo odgovornosti za kakovost izobraževanja odraslih. Sledimo predvsem naslednjim ciljem:

- ponudba kakovostnih, raznovrstnih in aktualnih izobraževalnih programov,
- informiranje, svetovanje in usmerjanje odraslih ob upoštevanju posebnosti lokalnega okolja,
- skrb za stalen profesionalen razvoj, vpeljava novih pristopov in tehnologij,
- zagotavljanje in stalno izboljševanje kakovosti naših storitev,
- spodbujanje sodelovanja, izmenjave izkušenj in dobre prakse,
- prijazen pristop in prilagajanje potrebam posameznika.

Javni zavod Cene Štupar – Center za izobraževanje Ljubljana

LETNO POROČILO KOMISIJE ZA KAKOVOST ZA ŠOLSKO LETO 2012/2013

Te cilje poskušamo uresničiti z naslednjimi pristopi:

#### POKI – Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje

Z uvedbo samoevalvacijskega modela POKI – Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje (projekt ACS) smo v našem zavodu uvedli načrtovan sistem kakovosti. V projekt smo vključeni od leta 2010. V času trajanja projekta bomo izdelali samoevalvacijski načrt ter si zastavili akcijski plan, ki ga bomo v nadaljevanju uresničevali, ga s predavatelji revidirali in dopolnjevali. Redno oblikovanje in izpolnjevanje akcijskega načrta sodi med osnovne obveznosti, ki jih je potrebno v sistemu samoevalvacije izpolniti, da lahko zavod uporabi znak POKI. Projekt bo zaključen decembra 2013.

#### SPREMLJANJE DELA NA PODROČJU KAKOVOSTI

Točka kakovost je stalnica na dnevnem redu pri načrtovanju in izvajanju naše izobraževalne dejavnosti. Kakovost obravnavamo v letnih delovnih načrtih, poročilih realiziranega dela v šolskem letu, na kolegijih zaposlenih, na andragoških zborih in strokovnih aktivih. Tako posvečamo obravnavi kakovosti veliko pozornosti in k temu navajamo tudi naše predavatelje in zunanje sodelavce. Zavedamo se, da bomo opredeljeno kakovost dosegli 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 presojava z vidika opredeljenih standardov kakovosti v našem zavodu. S tem utrjujemo in delamo nove korake pri uresničevanju našega poslanstva in vizije.

#### VIZIJA

Vizija sodelavcev javnega zavoda Cene Štupar – CIJ je, da v osrednjeslovenski regiji postanemo ključna izobraževalna organizacija za razvoj in izvajanje programov za potrebe gospodarstva, medkulturnega in medgeneracijskega povezovanja.

#### POSLANSTVO

Naše poslanstvo temelji na vključevanju najširšega kroga ljudi v vseživljenjsko učenje, da z našo pomočjo v spodbudnem okolju razvijajo sposobnosti in spretnosti za kakovostno življenje in delo.

#### VREDNOTE

SPOŠTOVANJE, POŠTENOST, STROKOVNOST, POZITIVNA NARAVNANOST, DOSTOPNOST.

### **3. OPREDELITEV ORGANIZACIJSKEGA MODELA**

V zavodu izvajamo izobraževanje v programih srednjega poklicnega, srednjega strokovnega in poklicno tehniškega izobraževanja v obliki individualnega organizacijskega modela.

### **4. SPREMLJANJE KAKOVOSTI UČINKOV IZOBRAŽEVANJA**

V šolskem letu 2012/2013 smo v našem zavodu organizirali izobraževanje v 5 obstoječih in 12 prenovljenih javno veljavnih izobraževalnih programih, za katere smo vpisani v razvid pri MIZŠ. Izobraževalni proces poteka v naših prostorih v Ljubljani in v našem največjem zaporu ZPKZ Dob, kjer zaradi specifičnih razmer izvajamo le programa s področja gostinstva. Skupno število vpisanih udeležencev je bilo 746. Izobraževanje smo izvajali po individualne organizacijskem modelu. Za splošno teoretične predmete smo izvajali predavanja v minimalnem obsegu 30% rednih ur. Za del strokovnih modulov so bila organizirana predavanja v enakem obsegu ur. Za vse predmete in strokovne module smo zagotovili konzultacije in interna gradiva. Vsak predavatelj ima vsaj dvakrat mesečno razpisane individualne konzultacije in izpite po razporedu izpitov in konzultacij.

Št.	IME PROGRAMA
1.	TRGOVEC, SPI - prenovljeni
2.	ADMINISTRATOR, SPI - prenovljeni
3.	BOLNIČAR NEGOVALEC, SPI - prenovljeni
4.	GASTRONOM HOTELIR, SPI – prenovljeni
5.	PREDŠOLSKA VZGOJA, SSI - obstoječi
6.	PREDŠOLSKA VZGOJA, SSI - prenovljeni
7.	KOZMETIČNI TEHNIK, SSI - prenovljeni
8.	EKONOMSKI TEHNIK, SSI - obstoječi
9.	EKONOMSKI TEHNIK, SSI - prenovljeni
10.	PROMETNI TEHNIK, SSI - obstoječi
11.	LOGISTIČNI TEHNIK, SSI - prenovljeni
12.	TURISTIČNI TEHNIK, SSI - obstoječi
13.	GOSTINSKI TEHNIK, SSI - obstoječi
14.	GASTRONOMIJA IN TURIZEM, SSI - prenovljeni
15.	GASTRONOMIJA, PTI - prenovljeni
16.	EKONOMSKI TEHNIK, PTI – prenovljeni
17.	PREDŠOLSKA VZGOJA, PT - prenovljeni

#### PREDAVANJA

Predavanja so potekala skladno z urniki. Urnike predavanj pripravimo v sodelovanju s predavatelji za vsako tromesečje v šolskem letu. V šolskem letu 2012/2013 je z nami sodelovalo 48 predavateljev na področju srednješolskih izobraževalnih programov.

#### IZPITI IN KONZULTACIJE

Predavatelji so imeli dvakrat mesečno vnaprej določene in razpisane termine za konzultacije, mentorstva, izpitne roke in govorilne ure. Seznam terminov smo izdelali in objavili za vsako tromesečje v šolskem letu.

#### PRIZNAVANJE PREDHODNO PRIDOBLENEGA ZNANJA

Udeleženci so bili v uvodnih pogovorih seznanjeni z možnostjo in postopki priznavanja predhodno pridobljenega formalnega in neformalnega znanja. Komisija za priznavanje je v šolskem letu 2012/13 obravnavala 324 vlog udeležencev in zanje izdala ustrezen sklep.

#### ZAKLJUČEK IZOBRAŽEVANJA

##### Poklicna matura

V zimskem roku (123) je poklicno maturo opravljalo 35 kandidatov, uspešno jo je opravilo 24. V spomladanskem roku (131) je opravljalo poklicno maturo 64 kandidatov, uspešnih je bilo 47 kandidatov. V jesenskem roku (132) je opravljalo poklicno maturo 44 kandidatov, uspešnih je bilo 29 kandidatov. V šolskem letu 2012/2013 smo imeli tudi zlato maturantko.

##### Zaključni izpit

V zimskem roku (123) je opravljalo zaključni izpit 9 kandidatov, uspešnih je bilo 6 kandidatov. V spomladanskem roku (131) je opravljalo zaključni izpit 17 kandidatov, uspešnih je bilo 16 kandidatov. V jesenskem roku (132) je opravljalo zaključni izpit 22 kandidatov, uspešnih je bilo 20 kandidatov. V šolskem letu 2012/2013 je 5 kandidatov opravilo zaključni izpit z izjemnim uspehom.

Javni zavod Cene Štupar – Center za izobraževanje Ljubljana

LETNO POROČILO KOMISIJE ZA KAKOVOST ZA ŠOLSKO LETO 2012/2013  
SODELOVANJE S PREDAVATELJI

Stiki s predavatelji potekajo formalno preko andragoških zborov in sestankov aktivov po izobraževalnih področjih in po izobraževalnih programih (PUZ). Po potrebi izvajamo tudi korespondenčne sestanke. Z vsakim predavateljem opravimo tudi uvodni pogovor, kjer ga seznanimo z navodili za predavatelje in hišnim redom. Ostalo sodelovanje in sestanke organiziramo po potrebi. Oblika sodelovanja so tudi hospitacije in evalvacijski pogovori. Delo predavateljev ocenjujejo tudi udeleženci preko anketnih vprašalnikov.

ZADOVOLJSTVO UDELEŽENCEV

Spremljanje zadovoljstva udeležencev je naša stalna in pomembna naloga. Uresničujemo jo na več načinov:

- spremljanje in beleženje pripomb, pobud, mnenj in pohval s strani vodje posameznega področja,
- knjiga pripomb, pobud, mnenj in pohval v tajništvu zavoda, ki se pregleda ob presoji kakovosti oz. po potrebi,
- anketiranje udeležencev, ki ga izvajamo v mesecu aprilu in ob zaključku izobraževanja,
- zbiranje pripomb, pobud, mnenj in pohval udeležencev z njihovim soglasjem,
- občasno in po potrebi organiziramo fokusne skupine z udeleženci (udeleženci napoteni preko ZPIZ-a...),
- pregled rezultatov spremljanja zadovoljstva udeležencev, obravnava na andragoškem zboru ter razprava o možnih izboljšavah.

Vse ankete, ki smo jih pridobili v šolskem letu 2012/2013, kažejo zadovoljstvo udeležencev z izobraževanjem v našem zavodu.

RAZVIJANJE IN VZPOSTAVLJANJE KOMUNIKACIJE

Pri tem kazalniku ugotavljamo kakovost in zadovoljstvo z informiranjem. Uporabljamo več načinov komuniciranja, ki ga prilagodimo pomenu informacije in potrebam udeležencev. Za ažurno obveščanje uporabljamo sistem SNIPI, preko katerega lahko hitro pridemo v stik z večjim številom uporabnikov preko SMS sporočil. Udeležence tudi spodbujamo k večji uporabi IKT tehnologije. Tako lahko večino naših informacij objavimo preko spletne strani: urniki, izpitni roki, obvestila v zvezi z zaključkom izobraževanja, šolska pravila, koledarji aktivnosti,... Poleg tega ohranjamo tudi klasični način obveščanja na oglasnih deskah na vseh lokacijah, kjer potekajo izobraževanja. Pomembnejše informacije, kot so obvestila v zvezi z opravljanjem poklicne mature, zaključnega izpita in spremembe programov, pa udeležencem še vedno pošiljamo po klasični pošti, po potrebi tudi priporočeno.

Ugotavljamo, da so udeleženci zadovoljni z obstoječimi načini obveščanja.

Strokovni delavci smo za udeležence dosegljivi v času uradnih ur. V času delavnika pa sta neprekinjeno dosegljivi za udeležence dve administratorki. Informiranje in podpora udeležencem je tako še bolj učinkovita.

Ob začetku šolskega leta izdamo publikacijo, katere namen je promocija, oglaševanje in informiranje. Poleg publikacije prejmejo udeleženci ob vpisu tudi splošne pogoje (glede plačila, prekinitve izobraževanja,..). Oboje se nahaja v elektronski in tiskani obliki.

SPREMLJANJE INFORMIRANJE, SVETOVANJE IN POMOČ UDELEŽENCEM

V šolskem letu 2012/2013 smo bolj sistematično izvajali spremljanje, svetovanje in pomoč udeležencem.

Uvodni pogovor smo izvedli z novo vpisanimi udeleženci in jih seznanili z merili in postopki za priznavanje predhodno pridobljenega formalnega in neformalnega znanja, osebnim izobraževalnim načrtom in mapo učnih dosežkov.

Potrebam izvajanja prenovljenih izobraževalnih programov smo prilagodili obrazec osebni izobraževalni načrt in ga izdelali za vsakega vpisanega udeleženca.

Predavatelji so pripravili interna gradiva za udeležence. Nahajajo se v elektronski in tiskani obliki.

Udeleženci imajo možnost uporabe e-indeksa (prijava in odjava na izpite, konzultacije in predavanja, pregled ocen, obveščanje, e-gradiva,...), ki je dostopen z uporabniškim imenom in geslom.

O prisotnosti na konzultacijah, izpitih in predavanjih se v dnevnikih vodi evidenca prisotnosti.

Udeležence ažurno obveščamo o vseh spremembah preko SMS sporočil.

PROTOKOL VKLJUČITVE UDELEŽENCA V IZOBRAŽEVANJE (UR, OIN, MUD)

V našem zavodu spremljamo delo udeleženca od vpisa v izobraževalni program do njihovega uspešnega zaključka. V ta namen smo skladno z zakonskimi določbami izdelali obrazec tako, da čim bolj učinkovito zberemo pomembne informacije in podatke, ki so pomembni ter za udeleženca pripravimo konkreten in uporaben načrt dela in opravljanja

#### LETNO POROČILO KOMISIJE ZA KAKOVOST ZA ŠOLSKO LETO 2012/2013

manjkajočih obveznosti. Osebni izobraževalni načrt izdelamo s soglasjem udeleženca – podpišeta ga strokovni delavec in udeleženec. OIN izdelamo ob vpisu v izobraževalni program po opravljenem uvodnem razgovoru. Tudi za uvodni pogovor smo pripravili obrazec in ga izdelali za vse vpisane udeležence. Izvod uvodnega razgovora in OIN po podpisu prejme tudi udeleženec.

Vse vpisane udeležence vsaj enkrat letno povabimo na evalvacijski pogovor glede njihovega OIN in to tudi evidentiramo. Hkrati pa podajo evalvacijsko mnenje o OIN-jih udeležencev tudi predavatelji v izobraževalnih programih. Posebej opozorimo na učne težave posameznika in učne tipe.

Na ta način aktivno sodelujemo pri oblikovanju OIN vsi vključeni: strokovni delavci, udeleženci in predavatelji. Redno spremljanje udeležencev je smiselno, saj tako lahko izdelamo konkreten načrt aktivnosti za vsakega udeleženca, jih bolje spoznamo in vzpostavimo individualni stik, kar je pomembno za nadaljnje sodelovanje in zaupanje.

V šolskem letu 2012/2013 smo za 746 udeležencev izpeljali uvodni pogovor in izdelali osebni izobraževalni načrt.

Velika podpora udeležencem je uvedba e-indeksa, ki omogoča prijavo in odjavo na izpite, konzultacije in predavanja, pregled ocen, obveščanje in dostop do e-gradiv.

#### SPODBUDE ZA USPEŠNO IZVAJANJE INDIVIDUALNEGA ORGANIZACIJSKEGA MODELA

Tudi ta kazalnik presojava s pomočjo anketiranja in beleženja pobud in pripomb udeležencev.

Glede spodbud za samostojno učenje oz. lažje in učinkovitejše izvajanje individualnega organizacijskega modela smo naredili nekaj korakov: urnike predavanj, ure za izpite in konzultacije poskušamo prilagoditi potrebam udeležencev, posodobili in dopolnili smo interna gradiva (v e-obliki in tiskani obliki). Udeležencem je na voljo tiskalnik, kjer si lahko natisnejo gradiva. Vsak predavatelj je na voljo udeležencem vsaj dvakrat na mesec. Udeleženci lahko kontaktirajo predavatelje tudi na daljavo. V naslednjem šolskem letu bomo postopoma pričeli z uvajanjem e-učilnic Moodle. Udeležencem nudimo podporo trije strokovni delavci, ki vodimo izobraževalna področja in dve administratoriki v vpisni službi.

#### EVALVIRANJE, SPODBUJANJE RAZVOJA IN KAKOVOSTI IZOBRAŽEVANJA

Točka kakovosti je stalnica pri načrtovanju in izvajanju naše izobraževalne dejavnosti. Obravnavamo jo na svetih zavoda, kolegijih, andragoških zborih, strokovnih aktivih in k temu navajamo tudi naše predavatelje in zunanje sodelavce.

Korak naprej v smeri boljše kakovosti smo naredili z vključitvijo v projekt POKI.

### **5. STANJE IN UKREPI ZA IZBOLJŠANJE**

Pri izvajanju programov smo v šolskem letu 2012/2013 zaznali predvsem naslednje ugotovitve:

- usklajevanje in izvedba predavanj v neprenovljenih in prenovljenih programih ob upoštevanju čim večje realizacije v smislu združevanja vsebin,
- povečan interes udeležencev za vpis v program predšolska vzgoja,
- uspešno izvajanje poklicnega tečaja predšolske vzgoje v šolskem letu 2012/2013,
- nejasna navodila s strani MIZŠ glede priznavanja znanj iz neprenovljenega v prenovljeni program.

Zadovoljni smo, da je število vpisanih udeležencev v izobraževalne programe stabilno in da udeleženci v anketnih vprašalnikih izražajo zadovoljstvo z izobraževanjem v našem zavodu. Uspešno smo se pripravili, prilagodili in usposobili za izvajanje prenovljenih programov ter kot eni prvih zavodov za izobraževanje odraslih, ki smo s prenovo začeli, tudi prenašali izkušnje in primere dobre prakse med druge zavode za izobraževanje odraslih.

V šolskem letu 2012/2013 smo realizirali:

- aktivno smo se vključevali v programe aktivne politike zaposlovanja,
- uspešno smo sodelovali pri vključitvah udeležencev v izobraževanja preko ZPIZ-a,
- s predavatelji smo se dogovarjali za pripravo, dopolnitev in izpopolnitev gradiv v prenovljenih izobraževalnih programih,
- posodobili smo učilnice z namestitvijo projektorjev in prenosnih računalnikov,
- preselili smo se v večje, prenovljene prostore, kjer izvajamo velik del izobraževanja,
- pripravili in uvedli smo posodobljeno dokumentacijo za predavatelje v skladu z veljavno zakonodajo,
- dve strokovni delavki s področja srednješolskega izobraževanja sta uspešno zaključili program Šole za ravnatelje in opravili ravnateljski izpit,

Javni zavod Cene Štupar – Center za izobraževanje Ljubljana

#### LETNO POROČILO KOMISIJE ZA KAKOVOST ZA ŠOLSKO LETO 2012/2013

- dve strokovni delavki poleg dela na področju srednješolskega izobraževanja izvajata tudi delavnice vseživljenjske karijerne orientacije za brezposelne, ki so napoteni s strani ZRSZ in obe področji uspešno in smiselno povezujeta in dopolnjujeta,
- uspešno smo implementirali in pripravili udeležence za uporabo računalniškega programa SNIPI,
- uspešno sodelujemo z Javnim skladom RS za razvoj kadrov. Naši udeleženci so med najuspešnejšimi pri črpanju sredstev iz naslova povračila šolnin za obdobje 2007/08 do 2012/13.

Z realizacijo aktivnosti v šolskem letu 2012/2013 smo zadovoljni, se pa nekatere aktivnosti še niso zaključile in se nadaljujejo v naslednje obdobje.

#### **6. USPOSOBLJENOST KADRA**

Zaposleni se stalno izpopolnjujemo in usposabljam tako na strokovnem področju kot tudi na temo medosebnih odnosov in komunikacije.

Skrb za kakovost je nujna za vse faze in procese, ki potekajo v izobraževalnem zavodu. Vodstvo in zaposleni skrbimo za razvoj kakovosti na vseh področjih delovanja. Aktivnosti v okviru kakovosti se uresničujejo, če vsi zaposleni, predavatelji in zunanji sodelavci razumemo koncept kakovosti in si za to tudi prizadevamo. Na tak način bomo dosegli večjo vrednost, ki se kaže predvsem v zadovoljstvu in uspešnosti naših udeležencev.

#### **7. PODPORA IN POMOČ UDELEŽENCEM IZREDNEGA IZOBRAŽEVANJA**

Udeleženci imajo na voljo več vrst podpore in pomoči:

- usmerjanje in informiranje o brezplačni učni pomoči,
- usmerjanje in informiranje o uporabi Središča za samostojno učenje, Borze znanja in Borze dela,
- individualno svetovanje glede poteka izobraževanja,
- svetovanje o metodah in tehnikah učenja,
- izdelava in spremljanje osebnega izobraževalnega načrta,
- pomoč pri izdelavi mape učnih dosežkov.

pripravila:

Branka Bricl, univ.dipl.ing.  
strokovna delavka na področju sred. izob.  
predsednica komisije za kakovost

Direktor:

mag. Bojan Hajdinjak

Javni zavod Cene Štupar – Center za izobraževanje Ljubljana

LETNO POROČILO KOMISIJE ZA KAKOVOST ZA ŠOLSKO LETO 2012/2013