

LISTINA KAKOVOSTI

JAVNEGA ZAVODA

CENE ŠTUPAR – CENTER ZA

IZOBRAŽEVANJE LJUBLJANA



REPUBLIKA SLOVENIJA
**MINISTRSTVO ZA IZOBRAŽEVANJE,
ZNANOST IN ŠPORT**



Cene Štupar



Naložba v vašo prihodnost
OPERACIJO DELNO FINANCIRA EVROPSKA UNIJA
Evropski socialni sklad

Projekt »RAZVOJ KAKOVOSTI V IZOBRAŽEVANJU ODRASLIH OD 2009 DO 2013«. Projekt je strokovno vodil Andragoški center Slovenije in se je izvajal 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.«



**LISTINA KAKOVOSTI
JAVNEGA ZAVODA CENE ŠTUPAR –
CENTER ZA IZOBRAŽEVANJE LJUBLJANA**

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

Jezikovni pregled: Neva Physicos

Oblikovanje: CIM grafika d.o.o. Ljubljana

Ljubljana, 2013

Listino kakovosti je izdala in oblikovala skupina za kakovost v okviru projekta »Razvoj kakovosti v izobraževanju odraslih od 2009 do 2013«. Projekt je strokovno vodil Andragoški center Slovenije in se je izvajal 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.«

Izvedbo projekta sta sofinancirala Evropska unija iz Evropskega socialnega sklada ter Ministrstvo za izobraževanje, znanost in šport RS.



Z listino kakovosti, ki jo je Svet zavoda Cene Štupar – CILJ sprejel na svoji redni seji 3. oktobra 2013, opredeljujemo pristop k spremljanju in razvijanju kakovosti v našem javnem zavodu. Listina kakovosti temelji na dosedanji skrbi za kakovost in opredeljuje pristope, ki bodo vodili naše zaposlene pri načrtnem spremljanju in razvoju kakovosti v prihodnje, z namenom, da bi uspešno dosegali razvojne cilje zavoda.

Leta 2007 je Svet zavoda prvič potrdil Skupino za kakovost, ki je imela nalogo, skrbeti za razvoj in usmerjati dejavnost na področju kakovosti. Za razvoj in zagotavljanje kakovosti delujeta danes v zavodu **SKUPINA ZA KAKOVOST** na ravni celotnega zavoda in **KOMISIJA ZA KAKOVOST**, ki spremlja in zagotavlja kakovost v srednješolskih programih.



*Cene Štupar-CILJ, Linhartova c. 13,
Ljubljana*

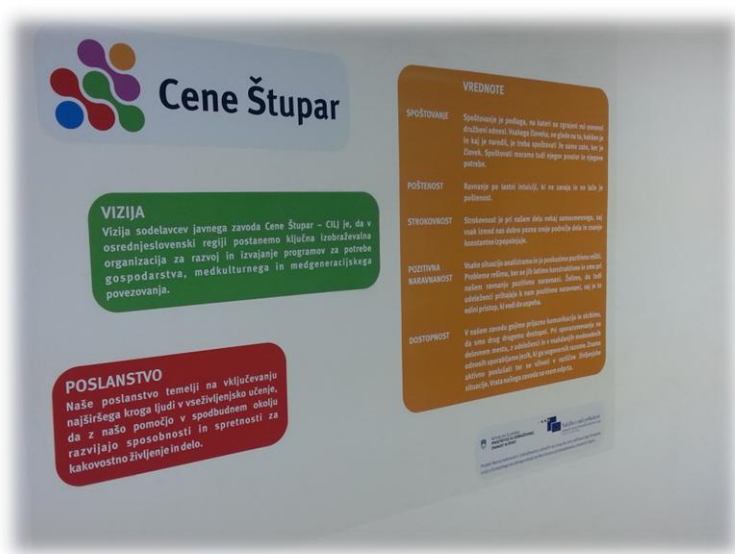
V javnem zavodu Cene Štupar – CILJ se dobro zavedamo pomena kakovosti. Zanja skrbimo vsi zaposleni, tudi zunanji sodelavci, saj le tako lahko zagotavljamo visoko raven kakovosti na vseh izobraževalnih področjih.

Našim udeležencem zagotavljamo:

- pozitivno in stimulatívno učno okolje,
- spoštljivo komunikacijo,
- pridobitev uporabnega znanja,
- sodobno opremljene učne prostore,
- strokovno usposobljene učitelje in predavatelje.

KAKŠNO KAKOVOST ŽELIMO DOSEGATI - KAKO OPREDELJUJEMO KAKOVOST SVOJEGA DELA

Da bi opredelili, kako v našem zavodu pojmujeemo kakovost oziroma kakšno raven kakovosti želimo dosežati, smo izpeljali kar nekaj aktivnosti in pripravili več zapisov: zapis vizije, poslanstva in vrednot, samoevalvacijsko poročilo, samoevalvacijski načrt, akcijski načrt za razvoj kakovosti, letni delovni načrt in poročilo o realizaciji letnega delovnega načrta.



Cene Štupar-CILJ, Vojkova cesta 1, Ljubljana

Opredelili smo vizijo razvoja.

V začetku leta 2012, ko smo se vključili v projekt POKI, smo z namenom, da bi opredelili dolgoročno usmerjenost javnega zavoda, ponovno preučili in določili vizijo razvoja izobraževalne organizacije. Formalno smo besedilo sprejeli na Svetu zavoda in andragoškem zboru. Pri oblikovanju vizije smo sodelovali vsi zaposleni in člani Skupine za kakovost. Z našo vizijo seznanjamo udeležence izobraževanja, poslovne partnerje in druge uporabnike naših storitev. Vizija je objavljena na spletu (http://www.cene-stupar.si/o_nas/vizija-poslanstvo), v Katalogu izobraževanja, zloženkah, na plakatih, oglasnih deskah, v učilnicah in v sredstvih javnega obveščanja.

Način spremljanja: Vsaka tri leta presodimo, ali je vizija še ustrezna in kako uspešni smo pri njenem uresničevanju.



Opredelili smo svoje poslanstvo.

Ob vključitvi v projekt POKI smo ponovno opredelili tudi poslanstvo. To nas vodi pri našem ravnanju in nam tako služi kot izhodišče pri presojanju kakovosti našega dela. Formalno smo besedilo poslanstva sprejeli na Svetu zavoda in andragoškem zboru. S svojim poslanstvom seznanjamo udeležence, poslovne partnerje in druge uporabnike naših storitev.

Poslanstvo je objavljeno na spletu (www.cene-stupar.si), zloženkah, na plakatih in oglasnih deskah. Vsa zainteresirana javnost, pa je z njim lahko seznanjena tudi preko sredstev javnega obveščanja.

Način spremljanja: Tudi o poslanstvu presojamo vsaka 3 leta. Vprašamo se, ali je še ustrezno in kako je naše delo usmerjeno k njegovemu uresničevanju.

Zapisali smo vrednote, ki nas usmerjajo pri delu.

Leta 2012 smo ponovno premislili tudi o temeljnih vrednotah, iz katerih izhaja naše ravnanje, in jih dogradili. Vrednot nismo samo zapisali, temveč smo tudi opredelili, kako jih razumemo. Formalno smo besedilo sprejeli na Svetu zavoda in andragoškem zboru.

S svojimi vrednotami seznanjamo vse udeležence, financerje, partnerje in druge uporabnike naših storitev. Objavljene so na spletu (www.cene-stupar.si), v brošurah, zloženkah, plakatih, na oglasni deski in v sredstvih javnega obveščanja.

Način spremljanja: O vrednotah presojamo vsake 3 leta. Premislimo, ali so opredeljene vrednote še ustrezne in kako je naše delo usmerjeno k njihovem upoštevanju in ohranjanju.

Enkrat na leto izvedemo zaposleni samorefleksijo o tem, kakšni so naši cilji glede kakovosti.

Vsako pomlad izberemo primerno lokacijo za izpeljavo strokovne ekskurzije, v okviru katere, v sproščenem in ustvarjalnem vzdušju, pregledamo pozitivne strani delovanja našega zavoda, na podlagi pomanjkljivosti in nevarnosti pa načrtujemo vpeljavo potrebnih izboljšav. Vsak sodelavec poda svoje mnenje o kakovosti našega dela, opredeljeni z vizijo, poslanstvom in vrednotami.

Način spremljanja: Poslovna sekretarka oblikuje zapisnik in ga posreduje vsem zaposlenim. Če ugotovimo, da bi bilo zaradi spremenjenih okoliščin treba spremeniti opredelitev vizije, poslanstva ali vrednot, predlagamo spremembo.

KAKO SPREMLJAMO IN PRESOJAMO PROCESE, REZULTATE IN UČINKE SVOJEGA DELA

Izvajamo poglobljeno samoevalvacijo.

Za namene poglobljene presoje kakovosti različnih vidikov naše dejavnosti smo v letih 2010 in 2012 izpeljali poglobljeno samoevalvacijo. Pripravili smo načrt, v katerem smo opredelili področja, kazalnike in merila za presojanje s samoevalvacijo. Opredeljeni samoevalvacijski načrt je služil kot podlaga za načrtovanje izpeljave samoevalvacije. Rezultat te izpeljave je bilo samoevalvacijsko poročilo, na podlagi katerega smo izpeljali skupni pogovor in refleksijo zaposlenih in drugih interesnih skupin o potrebnih izboljšavah.

Način spremljanja: Poglobljeno samoevalvacijo izpeljemo vsaki dve leti in ugotovitve zapišemo v samoevalvacijskem poročilu.

Imamo knjigo pohval in pritožb ter nabiralnik za pohvale in pritožbe.

Pohvale in pritožbe zbiramo v knjigi pohval in pritožb, ki je v tajništvu zavoda. Imamo tudi nabiralnik za pohvale in pritožbe.

Način spremljanja: Pritožbe in pohvale obravnavamo enkrat na mesec in se nanje tudi ustrezno odzivamo.



Knjiga pripomb in pohval, Cene Štupar-CILJ

Merimo zadovoljstvo učiteljev, udeležencev izobraževanja odraslih in zaposlenih.

Člani skupine za kakovost smo pripravili vprašalnike za učitelje, zaposlene in udeležence izobraževanja. Zadovoljstvo udeležencev izobraževanja odraslih merimo med vsako izobraževalno obliko in po njej, zadovoljstvo učiteljev in zaposlenih pa preverjamo enkrat na leto (januarja ali februarja). Podatke zbiramo elektronsko ali v pisni obliki, saj pri anketiranju uporabljamo vprašalnike v tiskani ali e-obliki.

Način spremljanja: Pridobljene rezultate analiziramo, se o njih pogovorimo in jih predstavimo na andragoškem zboru ter pripravimo predloge za izboljšave.

Vsaki dve leti izpeljemo zgledovalni obisk v drugi organizaciji.

Zgledovalni obisk je namenjen preučevanju primerov dobre prakse pri drugih in učenju iz njih. Najprej določimo predmet obiska in nato temeljito načrtujemo njegovo izpeljavo. Analiza ugotovitev je podlaga za vpeljavo izboljšav v naše delo. Prvi zgledovalni obisk v okviru projekta POKI smo izpeljali leta 2012, obiskali smo UPI Žalec. Letos smo obiskali RIC Novo mesto.

Način spremljanja: Zgledovalni obisk izpeljemo enkrat na dve leti oziroma po potrebi.



Zgledovalni obisk, UPI Žalec, 2012



Imamo dostop do spletne nacionalne zbirke vprašanj za presojanje kakovosti izobraževanja odraslih.

Sodelovanje v projektu POKI nam je omogočilo dostop do spletne nacionalne zbirke vprašanj za presojanje kakovosti v izobraževanju odraslih. Zbirka nam pomaga oblikovati anketne vprašalnike za udeležence, učitelje in organizatorje izobraževanja ter presojati kakovost našega dela.

Način spremljanja: Člani skupine za kakovost najmanj enkrat na leto (v začetku oktobra) preverjamo obstoječo bazo na Andragoškem centru Slovenije. Kadar so v njej objavljene novosti, jih pregledamo na sestanku skupine za kakovost in po potrebi posodobimo naše vprašalnike.

Enkrat na leto pripravimo poročilo skupine za kakovost.

O ugotovitvah v zvezi s kakovostjo in vpeljanimi izboljšavami enkrat na leto poročamo v sklopu letnega delovnega načrta andragoškemu zboru in Svetu zavoda.

Način spremljanja: Skupina za kakovost pripravi letno poročilo o spremljanju kakovosti.

KAKO RAZVIJAMO KAKOVOST SVOJEGA DELA

Vsako leto pripravimo akcijski načrt za razvoj kakovosti.

Od vključitve v projekt POKI pripravljamo vsaki dve leti akcijski načrt za razvoj kakovosti, v katerem opredelimo, kaj bomo v določenem časovnem obdobju naredili in kdo je zadolžen za izpeljavo načrtovane akcije. Načrt pripravimo na osnovi predlogov interesnih skupin in rezultatov poglobljene samoevalvacije ter vanj vključimo ugotovljene potrebe po izboljšavah iz anket.

Način spremljanja: Skupina za kakovost spremlja in vsake tri mesece na rednih srečanjih vrednoti rezultate posameznih faz akcijskega načrta.

Zaposlene spodbujamo k izobraževanju za dosego višje ravni kakovosti dela.

Člani skupine za kakovost in ostali zaposleni smo zelo motivirani za udeležbo na raznih izobraževanjih, ki nas osebno in strokovno bogatijo. Izobraževanja potekajo v matični organizaciji in drugje (ACS, RIC, Zavod za šolstvo, ...). Načrt izobraževanja za vsakega posameznika je opredeljen v letnem delovnem načrtu.

Način spremljanja: Redno spremljamo ponudbo izobraževanj v Sloveniji in tujini. Če zaznamo potrebo po drugačnih temah, izobraževanje organiziramo sami. Ob zaključnem poročilu o realizaciji letnega delovnega načrta zberemo podatke o uresničnem spopolnjevanju zaposlenih.

Vsak mesec imamo delovni sestanek – kolegij.

Enkrat na mesec ali kadar je potrebno, potekajo kolegiji in sestanki skupine za kakovost (poročamo o opravljenem delu, načrtih za prihodnje dni, obravnavamo vprašanja, vezana na kakovost).

Način spremljanja: Oblikujemo zapisnik, ki ga prejmejo vsi zaposleni. Ugotovitve in izvedbo dogovorjenih aktivnosti preverjamo na naslednjem sestanku.

Usposabljam se za sistematično delo pri razvoju kakovosti.

Dve sodelavki sta usposobljeni za izvajanje samoevalvacije po modelu POKI.

Način spremljanja: O novostih z izobraževanja sodelavki redno poročata na kolegijih in sestankih skupine za kakovost.



Predstavitev modela za samoevalvacijo POKI, Cene Štupar-CILJ

Na letnem razgovoru vsak zaposleni poroča o svojem prispevku k razvoju kakovosti.

Letni razgovor direktorja zavoda z vsakim sodelavcem posebej je sestavni del sodobnega sistema vodenja in organizacijske kulture vsake organizacije. To je poglobljen pogovor o osebnem razvoju in karierni poti, o tekočih nalogah, opravljenem delu in rezultatih, ciljih in načrtih za prihodnje obdobje.

Način spremljanja: Direktor zavoda na letnih razgovorih, med drugim, dobi tudi informacije o splošni klimi v organizaciji, ki vpliva na kvaliteto dela zaposlenih, in tudi o tem, kako vsak zaposleni prispeva k razvoju kakovosti ter o tem, kako bo lahko svoje znanje uporabil za razvoj kakovosti.



Uvajanje pouka v sproščenem okolju, Cene Štupar-CILJ

Razvijamo komunikacijske poti za zagotovitev učinkovitega sporazumevanje zaposlenih med seboj, z udeleženci, učitelji in partnerji.

Skrbimo za medsebojno komunikacijo in komunikacijo z udeleženci, zunanjimi sodelavci, partnerji, lokalno skupnostjo in drugimi. Komunikacija poteka v osebnih razgovorih, pisno, telefonsko, na sestankih, preko medijev, na prireditvah ... Redno skrbimo za dobro urejeno spletno stran, vsako jesen pa izdamo zgibanke s podrobnimi informacijami o izobraževalnih programih.

Način spremljanja: Skupina za kakovost skrbi za nemoten potek uvajanja novosti pri komuniciranju med udeleženci, strokovnimi delavci in drugimi zaposlenimi.



Prireditev ob zaključku izobraževanja, Cene Štupar-CILJ

Včlanjeni smo v Zvezo ljudskih univerz Slovenije, s pomočjo katere se seznanjamo z novostmi na področju izobraževanja in dogovarjamo za skupne aktivnosti.

Smo člani Zveze ljudskih univerz Slovenije. Direktor se redno udeležuje sestankov, kjer se seznanja z novostmi in se dogovarja za nadaljnje skupne aktivnosti. Ostali udeleženci se udeležujemo letnih posvetov ZLUS, kjer izmenjamo izkušnje s kolegi iz vse Slovenije.

Način spremljanja: *Direktor nas seznani s sklepi sestankov, na podlagi tega izpeljemo določene aktivnosti.*

Skrbimo za razvoj kakovosti dela zunanjih sodelavcev.

V osebnih razgovorih, anketah, na strokovnih aktivih, andragoškem zboru in letnem razgovoru lahko izrazijo zunanji sodelavci željo po izobraževanju na določeno temo. Plan in predloge izobraževanja zapišemo v letni delovni načrt, termin izobraževanja pa določimo v skladu z obremenjenostjo zaposlenih in zunanjih sodelavcev.

Način spremljanja: *Zadovoljstvo z izvedenim izobraževanjem spremljamo v osebnih razgovorih.*

Sodelujemo s partnerji iz lokalnega okolja in širše.

Redno se srečujemo s partnerji iz lokalnega okolja: predstavniki občine ustanoviteljice, Zavodom RS za zaposlovanje, podjetji, drugimi izobraževalnimi ustanovami, društvi idr. Sodelujemo tudi z organizacijami iz drugih regij in držav. Izmenjava informacij in izkušenj vpliva na kakovost naših izobraževalnih storitev.

Način spremljanja: *Osebni obiski in predstavitve dejavnosti ali projektov, formalna in neformalna srečanja, strokovni posveti, sestanki idr.*



Mednarodno sodelovanje, Cene Štupar-CILJ



Javni zavod Cene Štupar – Center za izobraževanje Ljubljana

Linhartova cesta 13

1000 Ljubljana

Telefon: +386 (0)1 234 44 02

Telefaks: +386 (0)1 234 44 28

*E-pošta: **info@cene-stupar.si***

*spletna stran: **www.cene-stupar.si***