



Javni zavod Cene Štupar – Center za izobraževanje Ljubljana

## **Poročilo komisije za kakovost za šolsko leto 2016/2017**

Ljubljana, oktober 2017



Poročilo komisije za kakovost v Javnem zavodu Cene Štupar-Center za izobraževanje Ljubljana za šolsko leto 2016/2017:

Komisija za kakovost v sestavi (za šolsko leto 2016/2017):

Bojan Hajdinjak	direktor, predsednik komisije
Branka Bricl	organizatorka IO, članica komisije
Alenka Rezar	organizatorka IO, članica komisije
Alida Zagorc Šuligoj	organizatorka IO, članica komisije
Jure Jamšek	organizator IO, član komisije
Rok Trdan	administrator, član komisije
Marijana Klemenčič Glavica	zunanja sodelavka, članica komisije
Slavica Roljić	predstavnica delodajalcev, članica komisije
Nastja Smukavec	predstavnica udeležencev, članica komisije

Organi zavoda:

Svet zavoda: 3. oktober 2017

Andragoški zbor: 4. oktober 2017

Vodstvo javnega zavoda:

odgovorna oseba: mag. Bojan Hajdinjak

## KAZALO VSEBINE

<b>1. PREDSTAVITEV ORGANIZACIJE</b> .....	<b>4</b>
<b>2. RAZVOJNI NAČRT ORGANIZACIJE</b> .....	<b>4</b>
<b>3. ORGANIZACIJA IN UPRAVLJANJE V SKLADU S POLITIKO KAKOVOSTI</b> .....	<b>4</b>
POKI – Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje .....	5
SPREMLJANJE DELA NA PODROČJU KAKOVOSTI.....	5
VIZIJA.....	6
POSLANSTVO .....	6
VREDNOTE .....	6
<b>4. ZAGOTAVLJANJE KAKOVOSTI IN DEJAVNOSTI KOMISIJE ZA KAKOVOST</b> .....	<b>7</b>
<b>5. OPREDELITEV ORGANIZACIJSKEGA MODELA</b> .....	<b>8</b>
<b>6. SPREMLJANJE KAKOVOSTI UČINKOV IZOBRAŽEVANJA</b> .....	<b>8</b>
PREDAVANJA.....	9
IZPITI IN KONZULTACIJE.....	10
PRIZNAVANJE PREDHODNO PRIDOBLJENEGA ZNANJA .....	10
ZAKLJUČEK IZOBRAŽEVANJA .....	10
SODELOVANJE S PREDAVATELJI .....	10
ZADOVOLJSTVO UDELEŽENCEV .....	11
RAZVIJANJE IN VZPOSTAVLJANJE KOMUNIKACIJE .....	12
SPREMLJANJE, INFORMIRANJE, SVETOVANJE IN POMOČ UDELEŽENCEM.....	12
PROTOKOL VKLJUČITVE UDELEŽENCA V IZOBRAŽEVANJE (UR, OIN, MUD) .....	13
SPODBUDE ZA USPEŠNO IZVAJANJE INDIVIDUALNEGA ORGANIZACIJSKEGA MODELA.....	14
EVALVIRANJE, SPODBUJANJE RAZVOJA IN KAKOVOSTI IZOBRAŽEVANJA .....	14
<b>7. STANJE IN UKREPI ZA IZBOLJŠANJE</b> .....	<b>14</b>
Hospitacije .....	16
Nacionalne in evropske smernice .....	16
<b>8. USPOSOBLJENOST KADRA</b> .....	<b>17</b>
<b>9. PODPORA IN POMOČ UDELEŽENCEM IZREDNEGA IZOBRAŽEVANJA</b> .....	<b>17</b>
<b>10. PRILOGE</b> .....	<b>18</b>

## **1. PREDSTAVITEV ORGANIZACIJE**

Javni zavod Cene Štupar–Center za izobraževanje Ljubljana je javni zavod za vseživljenjsko izobraževanje odraslih na področju 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 (priloga 1). 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 bili v projekt POKI – Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje, ki ga je vodil in usmerjal 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.

## **2. RAZVOJNI NAČRT ORGANIZACIJE**

Strategija razvoja, razvojna usmeritev, dolgoročni in kratkoročni cilji ter dejavnosti za doseg posameznih ciljev so opredeljeni v letnem delovnem načrtu zavoda (priloga 2). Letni delovni načrt zavoda je krovni in obvezujoči dokument za vse zaposlene, v katerem so predstavljene glavne smeri razvoja zavoda v tekočem šolskem letu. Realizacija je predstavljena v poročilu zavoda (priloga 3).

Strateške dolgoročne načrte predstavi vodstvo v petletnem razvojnem načrtu zavoda. Po potrditvi vodstva v letu 2014 je sledila priprava razvojnega načrta zavoda za obdobje 2014-2019.

## **3. 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.

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 bili vključeni v obdobju 2010-2012. V času trajanja projekta smo izdelali samoevalvacijski načrt, samoevalvacijsko poročilo ter si zastavili akcijski plan, ki smo ga uspešno izpeljali. V okviru projekta smo oblikovali tudi listino kakovosti, v kateri smo vsebinsko opredelili vizijo, poslanstvo in vrednote našega zavoda ter zapisali standarde kakovosti (priloga 4).

Redno oblikovanje in izpolnjevanje akcijskega načrta sodi med osnovne obveznosti, ki jih je potrebno v sistemu samoevalvacije izpolniti, da lahko zavod uporabi zeleni znak kakovosti. Projekt smo v celoti zaključili decembra 2013.

V decembru 2014 smo uspešno pripravili dokumentacijo za podaljšanje pravice do uporabe zelenega znaka kakovosti. Andragoški center Slovenije nam je podelil pravico do uporabe zelenega znaka POKI za obdobje od 1.1.2015 do 31.12.2016. Z uvedbo novega pravilnika, ki je stopil v veljavo 1.1.2016, smo lahko znak uporabljali do 31.3.2017. V marcu 2017 smo vložili na ACS vlogo za podaljšanje znaka za nadaljna tri leta, do leta 2020. Pravico do uporabe zelenega znaka kakovosti imamo podaljšano od 1.4.2017 do 31.3.2020. Z znakom izkazujemo, da kot izobraževalna organizacija sistematično skrbimo za ugotavljanje, zagotavljanje in razvoj kakovosti na vseh področjih dela v izobraževanju odraslih.

### 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 presojamo 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 – CILJ 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

Vsakega človeka je treba spoštovati že samo zato, ker je človek. Spoštovati moramo tako njegov prostor kot njegove potrebe. Vsi osnovni družbeni odnosi so zgrajeni na spoštovanju.

### POŠTENOST

Poštenost se kaže v ravnanju ljudi po lastni intuiciji, ki ne zavaja in ne laže.

### STROKOVNOST

Strokovnost je nekaj samoumevnega, saj vsak izmed nas dobro pozna svoje področje dela in znanje konstantno izpopolnjuje.

### POZITIVNA NARAVNANOST

Vsako situacijo analiziramo in jo poskusimo pozitivno rešiti. Probleme rešimo, ker se jih lotimo konstruktivno in smo pri našem ravnanju pozitivno naravnani. Želimo, da tudi udeleženci prihajajo k nam pozitivno naravnani, saj je to edini pristop, ki vodi do uspeha.

### DOSTOPNOST

V našem zavodu gojimo prijazen način komunikacije in skrbimo, da smo drug drugemu dostopni. Pri sporazumevanju na delovnem mestu, še posebno s strankami uporabljamo jezik, ki ga sogovornik razume.

Znamo tudi aktivno poslušati ter se vživeti v različne življenjske situacije, zato so vrata našega zavoda vsem odprta.

## **4. ZAGOTAVLJANJE KAKOVOSTI IN DEJAVNOSTI KOMISIJE ZA KAKOVOST**

V šolskem letu 2016/2017 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, e učilnice, e konzultacije, e gradiva),
- evalviranje, spodbujanje razvoja in kakovosti izobraževanja odraslih.

Komisija za kakovost je v šolskem letu 2016/2017 delovala v naslednji sestavi (priloga 5):

- Bojan Hajdinjak                      direktor, predsednik komisije
- Branka Bricl                            organizatorica IO, članica komisije
- Alenka Rezar                            organizatorica IO, članica komisije
- Alida Zagorc Šuligoj                organizatorica IO, članica komisije
- Jure Jamšek                            organizator IO, član komisije
- Rok Trdan                                administrator, član komisije
- Marijana Klemenčič Glavica      zunanja sodelavka, članica komisije
- Slavica Roljić                          predstavnik delodajalcev, članica komisije
- Nastja Smukavec                      predstavnik udeležencev, članica komisije

Komisija za kakovost se sestaja po potrebi (priloga 6). Naloga komisije 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.

V letu 2016 smo si za področje samoevalvacije izbrali učne vire in sicer predvsem zagotavljanje kakovostnih učnih virov na področju poklicnega in strokovnega izobraževanja.

V letu 2016 smo tako pripravili samoevalvacijski načrt. Sledila je priprava samoevalvacijskega poročila in akcijskega načrta.

Andragoški center Slovenije je v sodelovanju z Ministrstvom za izobraževanje, znanost in šport v letu 2016 v našem zavodu izpeljal ekspertno zunanjo evalvacijo. Zunanja evalvacija je namenjena ohranjanju že doseženih standardov kakovosti ter uvaja izboljššan model kakovosti. V okviru projekta so bile izpeljane naslednje aktivnosti: izobraževanje vodstva in koordinatorja projekta na ACS, priprava samoocene kakovosti organizacije, obisk zunanjih ekspertnih evalvatorjev v organizaciji, priprava poročila o izvedeni zunanji ekspertni evalvaciji, pogovor vseh sodelujočih v EZE v letu 2016 na ACS in prejem končnega potrjenega poročila. To je bila že druga uspešna zunanja evalvacija za katero smo se prostovoljno odločili. Prvo je izpeljala Šola za ravnatelje v letu 2014 v okviru projekta Zasnova in uvedba sistema ugotavljanja in zagotavljanja kakovosti vzgojno-izobraževalnih organizacij (KVIZ).

V letu 2016 smo se odločili za sodelovanje v okviru projekta Krepitev kompetenc strokovnih delavcev na področju vodenja inovativnega vzgojno-izobraževalnega zavoda v obdobju od 2016 do 2018. ACS je v okviru projekta izvedel Temeljni program usposabljanja svetovalcev za razvoj kakovosti v izobraževanju odraslih. Tako imamo od leta 2016 v zavodu zaposleno strokovno delavko z nazivom svetovalka za kakovost, ki je s potrditvijo tega naziva postala tudi članica nacionalnega omrežja svetovalcev za kakovost.

## **5. OPREDELITEV ORGANIZACIJSKEGA MODELA**

V zavodu izvajamo izobraževanje v programih srednjega poklicnega, srednjega strokovnega in poklicno tehniškega izobraževanja ter poklicni tečaj v obliki individualnega organizacijskega modela (priloga 7).

## **6. SPREMLJANJE KAKOVOSTI UČINKOV IZOBRAŽEVANJA**

V šolskem letu 2016/2017 smo v našem zavodu organizirali izobraževanje v 14 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 osem izobraževalnih programov srednjega poklicnega, strokovnega in poklicno tehniškega izobraževanja. Na MIZŠ smo v aprilu 2016 vložili devet predlogov za vpis v register izvajalcev javno veljavnih izobraževalnih programov s področja srednjega poklicnega, strokovnega in



poklicno tehniškega izobraževanja s področja strojništva, logistike, gostinstva in živilstva. V decembru 2016 smo prejeli odločbe za osem izobraževalnih programov, ki jih izvajamo v ZPKZ Dob.

Skupno število vpisanih udeležencev v šolskem letu 2016/2017 je bilo 586.

Izobraževanje smo izvajali po individualnem organizacijskem modelu. Za večino splošno teoretičnih predmetov 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
<b>SREDNJE POKLICNO IZOBRAŽEVANJE</b>	
1.	TRGOVEC, SPI
2.	ADMINISTRATOR, SPI
3.	BOLNIČAR NEGOVALEC, SPI
4.	GASTRONOM HOTELIR, SPI
5.	PEK, SPI
<b>SREDNJE STROKOVNO IZOBRAŽEVANJE</b>	
6.	PREDŠOLSKA VZGOJA, SSI
7.	KOZMETIČNI TEHNIK, SSI
8.	EKONOMSKI TEHNIK, SSI
9.	LOGISTIČNI TEHNIK, SSI
10.	GASTRONOMIJA IN TURIZEM, SSI
<b>POKLICNO TEHNIŠKO IZOBRAŽEVANJE</b>	
11.	GASTRONOMIJA, PTI
12.	EKONOMSKI TEHNIK, PTI
13.	LOGISTIČNI TEHNIK, PTI
<b>POKLICNI TEČAJ</b>	
14.	PREDŠOLSKA VZGOJA, PT

## PREDAVANJA

Predavanja so potekala skladno z urniki (priloga 8). Urnike predavanj pripravimo v sodelovanju s predavatelji za vsako tromesečje v šolskem letu. V šolskem letu 2016/2017 je z nami sodelovalo 51 predavateljev na področju izvajanja poklicnega in strokovnega izobraževanja.

## IZPITI IN KONZULTACIJE

Predavatelji so imeli dvakrat mesečno vnaprej določene in razpisane termine za konzultacije, mentorstva, izpitne roke in govorilne ure (priloga 9). 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 (priloga 10). Komisija za priznavanje je v šolskem letu 2016/17 obravnavala 362 vlog udeležencev in zanje izdala ustrezen sklep (priloga 11).

## ZAKLJUČEK IZOBRAŽEVANJA

### Poklicna matura

V zimskem roku (163) je poklicno maturo opravljalo 13 kandidatov (od tega v dveh delih 1), uspešno jo je opravilo 8. V spomladanskem roku (171) je opravljalo poklicno maturo 37 kandidatov (od tega v dveh delih 2), uspešnih je bilo 30 kandidatov. V jesenskem roku (172) je opravljalo poklicno maturo 31 kandidatov (od tega v dveh delih 6), uspešnih je bilo 24 kandidatov. Kandidati so opravljali poklicno maturo v Ljubljani in v ZPKZ Dob (priloga 12).

### Zaključni izpit

V zimskem roku (163) je opravljalo zaključni izpit 10 kandidatov, uspešnih je bilo 8 kandidatov. V spomladanskem roku (171) je opravljalo zaključni izpit 10 kandidatov, uspešnih je bilo 9 kandidatov. V jesenskem roku (172) je opravljalo zaključni izpit 15 kandidatov, vsi kandidati so bili uspešni. Kandidati so opravljali zaključni izpit v Ljubljani in v ZPKZ Dob (priloga 13).

## SODELOVANJE S PREDAVATELJI

Stiki s predavatelji potekajo formalno preko andragoških zborov in sestankov aktivov po izobraževalnih področjih in po izobraževalnih programih-PUZ (prilogi 14,15). Po potrebi izvajamo tudi korespondenčne sestanke. Z vsakim predavateljem opravimo tudi uvodni pogovor, kjer ga seznanimo z navodili za predavatelje, šolskimi pravili in hišnim redom (priloge 16,17,18).

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 pričnemo izvajati ob vpisu, v sredini šolskega leta in ob zaključku izobraževanja,
- zbiranje pripomb, pobud, mnenj in pohval udeležencev z njihovim soglasjem,
- občasno in po potrebi organiziramo fokusne skupine z udeleženci (npr. udeleženci napoteni preko ZPIZ-a...),
- pregled rezultatov spremljanja zadovoljstva udeležencev, obravnava na andragoškem zboru ter razprava o možnih izboljšavah.

Z anketiranjem smo ugotovili visoko stopnjo zadovoljstva udeležencev z izobraževanjem in storitvami v zavodu. Večina bi svojim znancem priporočila izobraževanje v našem zavodu. Vprašani so zapisali, da izobraževanje v našem zavodu ocenjujejo kot dobro, da vedno dobijo pomoč, informacije, spodbudo, da so zaposleni razumevajoči, dostopni in se posvetijo človeku. Pohvalili so korekten in profesionalen odnos zaposlenih do udeležencev. Izobraževalni proces je dobro organiziran in poteka v ustreznih pogojih s strokovnimi predavatelji.

Ugotovitve lahko strnemo v nekaj ključnih točk, ki jih želimo tudi v prihodnje ohraniti in razvijati. V zavodu imamo strokovno usposobljene in kompetentne zaposlene. Usmerjeni so v svoje delovno področje in v pomoč udeležencem kadar jo le-ti potrebujejo. Zaposleni se zavedajo pomena in dodane vrednosti timskega dela in medsebojne komunikacije. Delo zavoda kot celoto udeleženci vidijo in občutijo, kar nam tudi sporočajo. Udeleženci so z izobraževalno storitvijo zavoda zadovoljni. Menijo, da smo zaupanja vredna in kakovostna izobraževalna ustanova, ki uresničuje svoje obljube. Na področju izpeljave izobraževanja dosegamo standarde. V zavodu dejavno in načrtno razvijamo uporabo raznolikih in z vidika značilnosti izobraževanja odraslih ustreznih učnih virov.

Vse ankete, ki smo jih pridobili v šolskem letu 2016/2017, kažejo visoko zadovoljstvo udeležencev z izobraževanjem v našem zavodu (prilogi 19,20).

### 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, zato smo nadaljevali v šolskem letu 2016/2017 z delom v e-učilnicah. 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 administratoriki. Informiranje in podpora udeležencem je tako še bolj učinkovita.

Ob začetku šolskega leta izdamo katalog s publikacijo, katere namen je promocija, oglaševanje in informiranje. Poleg publikacije prejmejo udeleženci ob vpisu tudi splošne pogoje-glede plačila, prekinitve izobraževanja itd. (priloga 21). Oboje se nahaja v elektronski in tiskani obliki.

### SPREMLJANJE, INFORMIRANJE, SVETOVANJE IN POMOČ UDELEŽENCEM

V šolskem letu 2016/2017 smo 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.

Predavatelje in udeležence uvajamo k aktivni uporabi e-učilnic (interna izobraževanja, pomoč pri uporabi e-učilnic).

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 manjkajočih obveznosti (priloga 22). 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 uresničevanja 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 2016/2017 smo za vse novo vpisane udeležence (362) izpeljali uvodni pogovor in izdelali osebni izobraževalni načrt. Za udeležence, ki nadaljujejo izobraževanje (224), smo pregledali osebni izobraževalni načrt in ga skupaj z njimi ustrezno posodobili.

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 presojamo 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. Pričeli smo s postopnim uvajanjem e-učilnic. Udeležencem so v središču za samostojno učenje na voljo dodatna gradiva, strokovna pomoč in podpora pri samostojnem učenju. 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 in uspešnim zaključkom v projektu POKI ter z nadaljevanjem številnih aktivnosti na področju ugotavljanja, zagotavljanja in razvoja kakovosti.

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

Pri izvajanju programov smo v šolskem letu 2016/2017 zaznali predvsem naslednje ugotovitve:

- usklajevanje in izvedba predavanj v izobraževalnih programih ob upoštevanju čim večje realizacije v smislu združevanja predavanj predmetov z enakimi vsebinami pri različnih izobraževalnih programih,
- še vedno je velik interes udeležencev za vpis v program predšolska vzgoja,
- uspešno izvajanje poklicnega tečaja predšolske vzgoje tudi v šolskem letu 2016/2017,
- interes udeležencev za različne oblike konzultacij (e-konzultacije, e-učilnica) in pomoči (središče za samostojno učenje),
- ponudba dodatnih učnih gradiv in posodabljanje obstoječih (vključitev primerov iz prakse, naloge z rešitvami, nabor vprašanj za preverjanje znanja),

- informiranje udeležencev glede možnosti sofinanciranja izobraževanja (razpis Javnega sklada RS, Dvig izobrazbene ravni 2017).

Zadovoljni smo, da je število vpisanih udeležencev v izobraževalne programe stabilno in da udeleženci v anketnih vprašalnikih izražajo zadovoljstvo z izobraževanjem v našem zavodu.

V šolskem letu 2016/2017 smo realizirali:

- uspešno smo sodelovali pri vključitvah udeležencev v izobraževanja preko ZPIZ-a (poklicna rehabilitacija),
- s predavatelji smo se dogovarjali za pripravo, dopolnitev in izpopolnitev gradiv,
- posodobili smo učilnice z namestitvijo projektorjev in prenosnih računalnikov ter interaktivno tablo,
- pripravili in uvedli smo posodobljeno dokumentacijo za predavatelje v skladu z veljavno zakonodajo,
- na MIZŠ smo v aprilu 2016 vložili devet predlogov za vpis v register izvajalcev javno veljavnih izobraževalnih programov s področja srednjega poklicnega, strokovnega in poklicno tehniškega izobraževanja s področja strojništva, logistike, gostinstva in živilstva ter v decembru 2016 prejeli odločbe za izvajanje osmih izobraževalnih programov za izvajanje na lokaciji ZPKZ Dob,
- strokovni delavci s področja srednješolskega izobraževanja smo uspešno zaključili 52-urno izobraževanje Inkluzivno izvajanje izobraževanja za odrasle s posebnimi potrebami in pridobljeno znanje smiselno povezujemo in dopolnjujemo s svojim osnovnim delom na področju formalnega izobraževanja,
- strokovna delavka s področja srednješolskega izobraževanja vodi in usmerja delo v projektu Informiranje in svetovanje za odrasle in ga smiselno povezuje s svojim osnovnim delom na področju formalnega izobraževanja,
- dve strokovni delavki poleg dela na področju srednješolskega izobraževanja po potrebi izvajata tudi delavnice vseživljenjske karierni orientacije za brezposelne, ki so napoteni s strani ZRSZ in obe področji uspešno in smiselno povezujeta in dopolnjujeta.

Z realizacijo aktivnosti v šolskem letu 2016/2017 smo zadovoljni, se pa nekatere aktivnosti še niso zaključile in se nadaljujejo v naslednje obdobje.

Za šolsko leto 2017/18 smo si zadali izboljšave na področju kakovosti. Navedene so v Letnem delovnem načrtu 2017/18 (priloga 2).

## HOSPITACIJE

Za izvedene hospitacije in ogledne ure se vodi dokumentacija (priloga 23). Hospitiranja znotraj zavoda je namenjeno notranjemu presojanju kakovosti-predvsem na področju izvajanja formalnega izobraževanja.

## NACIONALNE IN EVROPSKE SMERNICE

Pri zagotavljanju čim boljše kakovosti na vseh področjih dela v zavodu so nam za vodilo tudi:

- evropske smernice,
- nacionalne smernice: predstavljene so v zakonodaji (ZPSI, ZOFVI, Pravilnik o upravljanju s podatki kakovosti šol) in priporočilih podpornih institucij ter vključujejo evropske smernice (ACS, ŠR, ZRSS, RIC, CPI, EQAVET, Urad za razvoj izobraževanja) .

Zgoraj navedene smernice so opredeljene za zagotavljanje kakovosti na področju poklicnega in strokovnega izobraževanja. Na sistemski ravni je bilo do leta 2017 opredeljenih sedem kazalnikov na osnovi katerih je CPI pripravljala letna poročila. Podatke za poročila o kakovosti PSI na nacionalni ravni zbira CPI iz poročil izvajalcev in z anketnimi vprašalniki za izvajalce (priloga 24). V juniju 2017 smo na CPI poslali podatke za pripravo samoevalvacije celotnega PSI na nacionalni ravni s področja štirih nacionalnih kazalnikov. Poročila predstavlja CPI na Svetu RS za strokovno in poklicno izobraževanje.

Strokovni svet RS za poklicno in strokovno izobraževanje je 7.4.2017 obravnaval predlog dopolnitve okvira sedmih nacionalnih kazalnikov kakovosti poklicnega in strokovnega izobraževanja ter sprejel sklep, da se jih uskladi in dopolni v skladu z evropskimi kazalniki kakovosti poklicnega in strokovnega izobraževanja in usposabljanja. Komisija za razvoj nacionalnega ogrodja za kakovost poklicnega in strokovnega izobraževanja je opredelila enajst nacionalnih kazalnikov za spremljanje in ugotavljanje kakovosti (priloga 25):

- Kazalnik 1: Vzpostavljenost sistemov kakovosti na šolah,
- Kazalnik 2: Vlaganje v usposabljanje učiteljev in mentorjev,
- Kazalnik 3: Stopnja udeležnosti v programih PSI,
- Kazalnik 4: Stopnja dokončanosti v programih PSI,
- Kazalnik 5: Stopnja zaposljivosti v programih PSI,
- Kazalnik 6: Uporaba pridobljenih spretnosti na delovnem mestu,
- Kazalnik 7: Stopnja brezposelnosti,
- Kazalnik 8: Razširjenost ranljivih skupin,
- Kazalnik 9: Mehanizmi prepoznavanja izobraževalnih potreb na trgu dela,



- Kazalnik 10: Programi spodbujanja boljšega dostopa do PSI,
- Kazalnik 11: Podpora razvoju industrije in gospodarstva.

Pri oblikovanju smernic za razvoj na področju kakovosti v zavodu se zgleujemo po vseh omenjenih dokumentih, kazalnikih, vprašalnikih in poročilih ter spremljamo priprave sprememb. V maju 2017 smo se s tem namenom udeležili konference Kakovost poklicnega in strokovnega izobraževanja v okviru ERASMUS+ projekta VARE.

## **8. USPOSOBLJENOST KADRA**

Zaposleni in vsi naši zunanji sodelavci oziroma izvajalci se stalno izpopolnjujemo in usposabljam tako na strokovnem področju kot tudi na temo medosebnih odnosov in komunikacije (priloga 26).

Skrb za kakovost je nujna za vse faze in procese, ki potekajo v izobraževalnem zavodu. Vodstvo in zaposleni skrbimo za ugotavljanje, zagotavljanje in 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.

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

Udeleženci imajo na voljo več vrst podpore in pomoči:

- usmerjanje in informiranje o brezplačni učni pomoči,
- usmerjanje, informiranje ter pomoč pri pridobitvi sredstev za sofinanciranje izobraževanja (Dvig izobrazbene ravni 2017),
- 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.

## 10. PRILOGE

- priloga 1: Katalog in publikacija zavoda,
- priloga 2: Letni delovni načrt zavoda,
- priloga 3: Poročilo o delu zavoda,
- priloga 4: Listina kakovosti,
- priloga 5: Sklep o imenovanju komisije za kakovost za šolsko leto 2016/2017,
- priloga 6: Vabila in zapisniki sestankov komisije za kakovost za šolsko leto 2016/2017,
- priloga 7: Izvedbeni kurikuli za izobraževalne programe,
- priloga 8: Urniki predavanj po izobraževalnih programih,
- priloga 9: Razpored izpitov in konzultacij,
- priloga 10: Pravilnik o postopku in merila za priznavanje predhodno pridobljenega znanja,
- priloga 11: Sklep o imenovanju komisije za priznavanje predhodno pridobljenega znanja,
- priloga 12: Poročilo o poklicni maturi za šolsko leto 2016/2017,
- priloga 13: Poročilo o zaključnem izpitu za šolsko leto 2016/2017,
- priloga 14: Vabila in zapisniki SA, AZ, PUZ,
- priloga 15: Opomnik za delo SA,
- priloga 16: Navodila za predavatelje,
- priloga 17: Šolska pravila,
- priloga 18: Hišni red,
- priloga 19: Anketni vprašalnik o zadovoljstvu udeležencev z izobraževanjem,
- priloga 20: Predstavitev obdelave anketnih vprašalnikov,
- priloga 21: Splošni pogoji za udeležence,
- priloga 22: Vpisna mapa za udeležence,
- priloga 23: Dokumentacija za hospitacije,
- priloga 24: Vprašalniki SIQA-VET za spremljanje kakovosti poklicnega in strok. izob.,
- priloga 25: Vsebinska opredelitev 11 nacionalnih kazalnikov kakovosti na področju PSI,
- priloga 26: Mape z dokazili zaposlenih in zunanjih sodelavcev.

pripravila:

Branka Bricl, univ.dipl.ing.

strokovna delavka na področju sred. izob.

članica komisije za kakovost

Direktor:

mag. Bojan Hajdinjak