



## LISTINA KAKOVOSTI

Družbeniki smo na skupščini dne 14.9.2007 sprejeli listino kakovosti izobraževalne organizacije Inter-es, s katero opredeljujemo pristop k spremljanju in razvijanju kakovosti. Listina temelji na dosedanjih načinih načrtne skrbi za kakovost, ki smo jih v praksi že preizkusili, in opredeljuje strateške usmeritve, ki bodo vodilo našega ravnanja pri načrtnem razvoju kakovosti, da bi tako uspešno dosegali razvojne cilje šole. Listina kakovosti se enkrat letno preveri na letnem sestanku vseh zaposlenih.

### I. OPREDELITEV KAKOVOSTI

#### **Imamo opredeljeno vizijo razvoja.**

Opis: Vizijo razvoja smo opredelili meseca marca leta 2006 na podlagi razgovorov v skupni za kakovost ter med zaposlenimi. Z našo vizijo seznanjamo udeležence ter druge partnerje preko spleta ([www.inter-es.si](http://www.inter-es.si)).

Način spremljanja: Vizijo vsake 3 leta preverimo – ali je še ustrezna, kako so naša vsakodnevna ravnanja usmerjena k doseganju le-te. Vizijo preverjamo na letnem sestanku vseh zaposlenih.

#### **Imamo opredeljeno svoje poslanstvo.**

Opis: Poslanstvo smo opredelili meseca marca leta 2006 na podlagi razgovorov v skupini za kakovost ter med zaposlenimi. S poslanstvom seznanjamo udeležence in ostale partnerje preko spleta ([www.inter-es.si](http://www.inter-es.si)).

Način spremljanja: O poslanstvu se vsake 3 leta pogovarjamo na letnem sestanku vseh zaposlenih.

#### **Imamo zapisane vrednote, ki družijo naš kolektiv.**

Opis: Vrednote smo opredelili meseca marca leta 2006 na podlagi razgovorov v skupini za kakovost ter med zaposlenimi. Z vrednotami seznanjamo udeležence in ostale partnerje preko spleta ([www.inter-es.si](http://www.inter-es.si)).

Način spremljanja: O vrednotah se pogovarjamo tedensko na sestankih vseh zaposlenih in so nam vodilo za vsakodnevno delo.

## **Imamo interni akt o zagotavljanju kakovosti pri izvajanju izobraževalnih storitev**

Opis: Akt smo oblikovali na podlagi razgovorov v skupini za kakovost. Naknadno pa smo ga obravnavali na sestanku vseh zaposlenih, na podlagi katerega ga je vodstvo organizacije leta 2006 sprejelo. V aktu so zapisani standardi kakovosti za tri glavna temeljna področja delovanja naše organizacije: izobraževalni proces, udeleženci in vodenje.

Način spremljanja: Akt vsako leto pred izdelavo letnega delovnega načrta preverimo na sestanku vseh zaposlenih in ga po potrebi dopolnimo oziroma spremenimo.

II. PRESOJANJE KAKOVOSTI
--------------------------

### **Imamo dostop do nacionalne baze vprašanj za presojanje kakovosti v izobraževanju odraslih**

Opis: V letu 2007 smo pridobili dostop do nacionalne baze vprašanj za presojanje kakovosti (<http://poki.acs.si/vprasanja2/vprasalniki.php>). Dostop do baze imajo vsi člani skupine za kakovost. Baza vsebuje preko 1800 vprašanj za udeležence, učitelje, vodje izobraževanja, ravnatelje. Vprašanja so razdeljena po področjih, podpodročjih in kazalnikih kakor jih opredeljuje priročnik Kazalnik kakovosti.

Način spremljanja: Bazo vprašanj smo uporabili pri izdelavi samoevalvacijskega poročila, ko smo anketirali učitelje in udeležence glede kakovosti gradiv in učnega gradiva ter učiteljeve priprave na izobraževalni proces. Bazo vprašanj uporabimo enkrat letno, ko izdelujemo samoevalvacijsko poročilo o izbranih kazalnikih kakovosti.

### **Imamo bazo vprašalnikov, ki smo jih razvili za spremljanje zadovoljstva udeležencev.**

Opis: Ankete so oblikovane v elektronski obliki in se nahajajo znotraj spletne aplikacije, ki je namenjena našim udeležencem. Anketna vprašanja so razdeljena na različne sklope tako, da omogočajo spremljanje zadovoljstva udeležencev glede oblik in metod dela, obsega ur organiziranega izobraževanja, učnih gradiv, izobraževalnih vsebin, kakovosti predavatelja, pripomočkov za samostojno učenje ter samostojno preverjanje znanja, komunikacije med udeleženci, predavatelji ter šolo.

Način spremljanja: Enkrat letno organizator izobraževanja preveri ustreznost vprašalnikov. Čeprav so ankete vedno na voljo, administrator ob zaključku predmeta oziroma posameznega izobraževanja povabi vse udeležence, da izpolnijo ankete ter kasneje izdela poročilo, ki ga ravnateljica analizira skupaj s

predavateljem na razgovoru po zaključenem predmetu oziroma izobraževanju. Na osnovi teh rezultatov sprejmeta ustrezne odločitve glede dela v prihodnosti.

### **Enkrat letno pripravimo poročilo o uspešnosti naših udeležencev in ga analiziramo na andragoškem zboru.**

Opis in način spremljanja: Na osnovi rezultatov preverjanja znanja pripravimo poročilo, ki se ga obravnava na andragoškem zboru konec avgusta ali začetek septembra ter sprejme ustrezne odločitve. Kratko informacijo o rezultatih objavimo tudi na naši spletni strani [www.inter-es.si](http://www.inter-es.si) ter v brošuri o naših izobraževalnih programih, ki jo ponujamo zainteresiranim udeležencem naših izobraževanj.

### **Enkrat letno izvedemo anketo o splošnem zadovoljstvu z delom naše organizacije.**

Opis: Ob zaključku študijskega leta oziroma ob zaključku določenega izobraževanja, s pisnim vprašalnikom izvedemo anketo o splošnem zadovoljstvu naših udeležencev z delom naše organizacije: delovni čas, prostori, osebje, predlogi, pritožbe in pohvale.

Način spremljanja: Na osnovi izpolnjenih anket pripravimo poročilo ter rezultate analiziramo na letnem sestanku vseh zaposlenih ob pripravi letnega delovnega načrta, ki ga imamo običajno v mesecu decembru. Posamezni izvlečki poročila so objavljeni tudi na naši spletni strani [www.inter-es.si](http://www.inter-es.si).

### **Nekajkrat letno objavimo mnenjsko anketo na spletni strani glede kakovosti naših spletnih strani.**

Opis: Ob kakšnih izboljšavah naših spletnih strani, objavimo na spletni strani tudi mnenjsko anketo glede kakovosti naših spletnih strani.

Način spremljanja: Na osnovi rezultatov sprejmemo ustrezne odločitve na prihodnjem tedenskem sestanku vseh zaposlenih.

### III. RAZVIJANJE KAKOVOSTI

#### **Načrte za izboljšanje dosežene ravni kakovosti vključimo v letni delovni načrt**

Opis: Direktor na podlagi rezultatov raznih anket, ki omogočajo presojanje naše kakovosti dela in jih izvajamo tekom leta, predlaga celovite načrte za izboljšanje le-te in jih vključi v letni delovni načrt. Na decembrskem letnem sestanku vseh zaposlenih se te načrte obravnava ter dokončno potrdi.

Način spremljanja: Uresničevanje sprejetih načrtov se preverja ob polletju na sestanku vseh zaposlenih ter se sprejme ustrezne ukrepe.

#### **Enkrat letno izvedemo andragoški zbor, kjer se obravnava kakovost dela predavateljev**

Opis: Na podlagi rezultatov različnih anket za presojanje kakovosti dela predavateljev in jih izvajamo tekom leta, pripravi ravnateljica celovito poročilo in ga predstavi na andragoškem zboru konec avgusta ali začetek septembra, kjer skupaj s predavatelji sprejme odločitve glede dela v prihodnosti.

Način spremljanja: Uresničevanje sprejetih odločitev se preverja s pomočjo anket po vsakem zaključenem predmetu oziroma izobraževanju tekom leta ter se ustrezno ukrepa na naslednjem andragoškem zboru.

#### **Enkrat letno imamo letne razgovore z vsakim zaposlenim posebej glede kakovosti dela**

Opis: Direktor izvede enkrat letno, običajno januarja, razgovor z vsakim zaposlenim posebej kjer se obravnava kakovost njegovega dela na podlagi opravljenih dodeljenih nalog. O razgovoru vodi zapisnik, kjer skupaj z zaposlenim opredelita tudi ustrezne ukrepe.

Način spremljanja: Uresničevanje ukrepov se spremlja sproti in se ustrezno ukrepa v primeru hujših situacij oziroma na naslednjem letnem razgovoru.

#### IV. POGOJI ZA URESNIČEVANJE STRATEGIJE

##### **Imamo določene metode spremljanja kakovosti dela naše organizacije ter odgovorne osebe za to**

Opis: Kakovost dela naše organizacije spremljamo na treh temeljnih področjih delovanja: izobraževalni proces, udeleženci in vodenje. Kakovost dela preverjamo z on-line anketnimi vprašalniki, pisnimi anketnimi vprašalniki ter z razgovori. Za spremljanje posameznih področij imamo določene tudi odgovorne osebe. Osebe ter metode se določijo pri obravnavanju letnega delovnega načrta.

Način spremljanja: Preverjanje ustreznosti metod ter odgovornih oseb se izvede enkrat letno v okviru skupine za kakovost in se sprejme ustrezne odločitve.

##### **Imamo skupino za kakovost.**

Opis: V organizaciji deluje skupina za kakovost, ki ima 4 člane in je zadolžena za projekt Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje ter pomaga pri razvijanju kakovosti na vseh področjih delovanja same organizacije. Skupina za kakovost je bila imenovana 15.11.2007 za obdobje dveh let.

Način spremljanja: Komisija za kakovost poroča o dogajanju na projektu na tedenskih sestankih zaposlenih ter enkrat letno na andragoškem zboru.

##### **Usposabljam se za sistematično delo pri razvoju kakovosti.**

Opis: Imamo 2 sodelavca, ki sta se usposobila za izvajanje samoevalvacij po modelu POKI. 4 sodelavci so usposobljeni za uporabo lastne on-line baze vprašalnikov ter pripravo ustreznih poročil.

Način spremljanja: Enkrat letno se ob preverjanju ustreznosti vprašalnikov ter posledičnih sprememb izvede tudi dodatno izobraževanje sodelavcev oziroma izobraževanje novih sodelavcev.