



PONUDIMO
ODRASLIM
KAKOVOSTNO
IZOBRAŽEVANJE



RAZVOJNO
IZOBRAŽEVALNI
CENTER NOVO MESTO

POROČILO O KAKOVOSTI za leto 2013

Pripravili:

Komisija za
kakovost

Pregledali:

Andragoški
zbor
Svet zavoda

Odobril:

Marjeta Gašperšič l.r.,
direktorica

Vsebina

1. Uvod.....	3
2. Pregled dosežkov po posameznih strateških usmeritvah.....	4
3. Pregled opravljenih aktivnosti po področjih	6
3.1. Aktivnosti komisije/skupine za kakovost.....	6
3.2. Projekt EZE.....	7
3.3. Projekt POKI	8
3.4. Zagotavljanje kakovosti v dejavnosti Svetovalnega središča Novo mesto.....	9
3.5. ISO standard.....	10
4. Izredno izobraževanje.....	11
5. Zaključek.....	13
PRILOGA	14



1. Uvod

Politiko kakovosti javnega zavoda RIC Novo mesto, ki jo je oblikoval kolektiv zavoda, potrdil pa svet zavoda, opredeljuje Strateški načrt zavoda za obdobje 2012 – 2017. Skupaj s Poslovnikom kakovosti predstavlja naše temeljne usmeritve, cilje kakovosti in ukrepe za njihovo doseganje ter podlago za letno načrtovanje.

Skrb za razvoj in udejanjanje začrtanih ciljev je sestavni del našega vsakodnevnega dela, načrtovano in organizirano pa poteka na več področjih:

- z aktivnostmi komisije za kakovost,
- s samooceno in oceno zunanjih ekspertnih evalvatorok v projektu eksterne zunanje evalvacije – EZE, ki ga je vodil Andragoški center Slovenije,
- s sodelovanjem v projektu POKI,
- s spremljanjem kakovosti dela v Svetovalnem središču Novo mesto po modelu Presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih in
- z izpolnjevanjem zahtev certifikata ISO 2008: 9001.

Naloge na področju zagotavljanja kakovosti vodita direktorica Marjeta Gašperšič in Gregor Sepaher, predstavnik vodstva za kakovost v sodelovanju s komisijo za kakovost. V procese so vključeni vsi zaposleni.

Na podlagi zahtev standarda ISO 9001 in ugotovitev Poročila o ekspertni zunanji evalvaciji bomo v prihodnjih letih v komisiji za kakovost, celotnem kolektivu in andragoškem zboru načrtovali in izvajali izboljšave na področju kakovosti.

2. Pregled dosežkov po posameznih strateških usmeritvah

V Strateškem načrtu smo iz vsake strateške usmeritve izpeljali strateške cilje, ki predstavljajo izhodišče za oblikovanje posameznih letnih delovnih načrtov. Začrtali smo tudi želene vrednosti in pri tem kot izhodišče upoštevali dosežke izobraževalne sezone 2011/12 oz. dejanske rezultate v poslovnem letu 2011 ali 2012.

V letu 2013 smo si prizadevali, da bi dosegli začrtane cilje in ciljne vrednosti:

STRATEŠKA USMERITEV 1: Razvojna in projektna odličnost		Enota	Posnetek stanja	Realizacija	Plan	Realizacija
Zap.št.	STRATEŠKI CILJI		2012	2012	2013	2013
1	Število oddanih prijav na razpise in javna povabila.	število	19	19	10*	21
2	Delež uspešnega konkuriranja na razpisih in javnih povabilih.	%	47	55,55	47	48
3	Število partnerskih sodelovanj v novih projektih.	število	3	3	2	2
4	Število oddanih prispevkov za objavo v strokovnem tisku.	število	11	23	13	20
5	Število prispevkov na strokovnih srečanjih na regijskem, nacionalnem in mednarodnem nivoju.	število	10	21	10	20
6	Število novo razvitih programov splošnega neformalnega izobraževanja.	število	0	0	1	0

*Število načrtovanih prijav je znižano zaradi izteka finančne perspektive 2007 – 2013 in pričakovanega manjšega števila razpisov.

STRATEŠKA USMERITEV 2: Odličnost programov izobraževanja		Enota	Posnetek stanja	Plan	Realizacija
ZAP. ŠT.	STRATEŠKI CILJI		2011/2012	2012/2013	2012/2013
1.	Indeks vpisanih v programe SPI glede na izhodiščno leto. Izhodišče je skupno število vpisanih v izobraževalni sezoni 2011/12	indeks	1	0,8	0,7
2.	Rezultati udeležencev na poklicni maturi so primerljivi z rezultati udeležencev celotne Slovenije.	indeks	0,94	0,94	1,2
3.	Indeks dejanskega trajanja šolanja glede na predvideno trajanje v programih SPI.	indeks	2,1	1,9	1,1
4.	Število vpisov v razred na udeleženca v programu OŠO do zaključka razreda.	število	2,4	2,3	2
5.	Delež izvajalcev javnoveljavnih programov z ustrezno izobrazbo.	%	70	74	84

STRATEŠKA USMERITEV 3: Odličnost poslovanja		Enota	Posnetek stanja	Plan	Realizacija	Plan	Realizacija
ZAP. ŠT.	STRATEŠKI CILJI		2011	2012	2012	2013	2013
1.	Stopnja rasti prihodkov.	indeks	1	1	0,76	1	0,72
2.	Delež tržnih prihodkov glede na skupne prihodke zavoda.	%	67,45	67,45	72,09	67,45	71,06
3.	Delež prihodkov iz naslova razpisov glede na skupne prihodke.	%	55,30	58,00	62,94	58,00	58,32
4.	Prepoznavnost zavoda v okolju preko spremljanja števila novih obiskovalcev spletne strani.	indeks	1	1,03	1,06	1,06	0,96
5.	Število predlogov za izboljšave.	število	0	5	6	6	9

STRATEŠKA USMERITEV 4: Zadovoljstvo udeležencev		Enota	Posnetek stanja	Plan	Realizacija
ZAP. ŠT.	STRATEŠKI CILJ		2011/ 2012	2012/ 2013	2012/2013
1.	Zadovoljstvo udeležencev RIC-a.	1-5	4,55	4,18	4,31
2.	Zadovoljstvo udeležencev programov SPI s predavatelji.	1-5	/	3,8	4,1
3.	Zadovoljstva udeležencev programov SPI z organizacijo.	1-5	/	3,8	4,5
4.	Zadovoljstvo udeležencev programa OŠO s predavatelji.	1-5	4,50	4,5	3,7
5.	Zadovoljstvo udeležencev OŠO z organizacijo.	1-5	/	3,8	4
6.	Zadovoljstvo udeležencev splošnih programov z organizacijo.	1-5	4,50	4,5	4,58
7.	Zadovoljstvo udeležencev splošnih programov s predavatelji.	1-5	4,68	4,7	4,62
8.	Zadovoljstvo udeležencev splošnih programov z vsebino programov.	1-5	4,51	4,51	4,39
9.	Zadovoljstvo udeležencev dogodkov RIC-a.	1-5	/	3,8	4,62

STRATEŠKA USMERITEV 5: Zadovoljstvo partnerjev		Enota	Posnetek stanja	Plan	Realizacija	Plan	Realizacija
ZAP.ŠT.	STRATEŠKI CILJI		2011	2012	2012	2013	2013
1.	Število prekinjenih pogodb s strani partnerjev.	število	1	0	0	0	0
2.	Splošna ocena zadovoljstva zunanjih sodelavcev o sodelovanju z RIC-em.	1-5	/	/	/	/	3,87
3.	Število družabnih dogodkov za partnerje.	število	5	5	5	5	6
4.	Število povabil za sodelovanje v projektih v vlogi partnerja.	število	5	5	6	5	6
5.	Delež prisotnih partnerjev na strokovnih dogodkih.	%	48	52	30,3	60	61,32
6.	Splošna ocena zadovoljstva naročnikov projektov.	1-5	/	/	/	/	4,99

STRATEŠKA USMERITEV 6: Zadovoljstvo zaposlenih		Enota	Posnetek stanja	Plan	Realizacija	Plan	Realizacija
ZAP.ŠT.	STRATEŠKI CILJI		2011	2012	2012	2013	2013
1.	Ocena zadovoljstva zaposlenih.	1-7	/	5,4	5,4	5,5	4,59
2.	Število odpovedi zaposlenih v letu (subjektivna fluktuacija).	število	0	0	0	0	2
3.	Delež bolniške odsotnosti glede na število delovnih ur.	%	14,64	14,64	10,32	14,64	9,77
4.	Delež ur za izobraževanje in usposabljanje glede na skupno število delovnih ur.	%	3,93	3,93	4,69	3,93	3,95
5.	Prisotnost zaposlenih na družabnih dogodkih.	%	65	70	70,93	75	84,40

STRATEŠKA USMERITEV 7: Družbeno odgovorno delovanje		Enota	Posnetek stanja	Plan	Realizacija	Plan	Realizacija
ZAP.ŠT.	STRATEŠKI CILJI		2011	2012	2012	2013	2013
1.	Število aktivnosti na področju izobraževanja in osveščanja zaposlenih ter širše javnosti o okoljsko sprejemljivem ravnanju, zdravem življenjskem slogu, ipd.	število	1	3	3	3	9
2.	Število sodelujočih zaposlenih pri družbeno odgovornih akcijah v zavodu in izven zavoda.	število	1	15	15	15	16
3.	Število donacij v dobrodelne namene.	število	3	2	2	3	8
4.	Število odobrenih pomoči pri pripravi seminarских, diplomskih in drugih nalog.	število	1	1	1	2	4
5.	Število sprejetih praktikantov v zavodu (študentska, pedagoško-andragoška praksa, pripravniki, idr.).	število	3	3	6	3	12

3. Pregled opravljenih aktivnosti po področjih

3.1. Aktivnosti komisije/skupine za kakovost

Komisija/skupina za kakovost je spremljala in ugotavljala kakovost vzgojno-izobraževalnega dela v skladu z vizijo, poslanstvom in vrednotami zavoda. Komisija je bila imenovana v skladu s 16. členom Zakona o poklicnem in strokovnem izobraževanju (ZPSI - 1; UL RS 79/2006) in je opravljala tudi naloge, ki jih določa 20. člen Navodil o prilagajanju izrednega poklicnega in strokovnega izobraževanja (UL RS št. 8/2008), kot so spremljanje kakovosti izpeljave in učinkov izrednega izobraževanja pri posameznem organizacijskem modelu, predlogi za izboljšave, idr.

Komisijo za kakovost sestavljajo:

1. Marjeta Gašperšič, vodja komisije,
2. Zvonka Potočar, članica komisije,
3. Brigita Herženjak, članica komisije,
4. Darja Brezovar, članica komisije,
5. Gregor Sepaher, član komisije
6. Jožica Unetič, članica komisije - zunanja sodelavka,
7. Patricija Pavlič, članica komisije - predstavnica delodajalcev in
8. Marko Podržaj, član komisije - predstavnik udeležencev.

Komisijo je na predlog direktorice zavoda imenoval Svet RIC Novo mesto. Na predlog direktorice je svet po odhodu Darje Brezovar imenoval v komisijo mag. Gabi Ogulin Počrvina, namesto Marka Podržaja, ki je zaradi službenih obveznosti prosil za razrešitev, pa Luko Peljhana. Mandat komisije traja od 15. 11. 2011 do 14. 11. 2014.

Komisija za kakovost se je vključila tudi v pripravo prijave za eksterno zunanjo evalvacijo in pripravo samoocene za izvedbo eksterne zunanje evalvacije.

Pregled sej komisije:

Zap. št. v tek. letu	Zap. št. seje	Datum seje	Obpravane vsebine
1	1	25. 3. 2013	1. Potrditev dnevnega reda tekoče seje komisije 2. Sprejem in potrditev zapisnika predhodne seje komisije 3. Pregled realizacije zapadlih sklepov 4. Predstavitev razpisa ACS za izvedbo zunanje ekspertne evalvacije 5. Predlogi in pobude 6. Razno
2	2	3. 7. 2013	1. Potrditev dnevnega reda tekoče seje komisije 2. Sprejem in potrditev zapisnika predhodne seje komisije 3. Pregled realizacije zapadlih sklepov 4. Dogovor o razdelitvi nalog pri pripravi samoocene izobraževalne organizacije RIC Novo mesto 5. Predlogi in pobude 6. Razno
3	3	27. 8. 2013	1. Potrditev dnevnega reda tekoče seje komisije 2. Sprejem in potrditev zapisnika predhodne seje komisije 3. Pregled realizacije zapadlih sklepov 4. Končna kontrola samoocene izobraževalne organizacije RIC Novo mesto 5. Predstavitev poteka notranje presoje po ISO standardu 6. Predlogi in pobude 7. Razno
4	4	9.9.2013	1. Potrditev dnevnega reda tekoče seje komisije 2. Sprejem in potrditev zapisnika predhodne seje komisije

Zap. št. v tek. letu	Zap. št. seje	Datum seje	Obpravnavane vsebine
			3. Pregled realizacije zapadlih sklepov 4. Predstavitvev samoocene izobraževalne organizacije RIC Novo mesto 5. Predstavitvev poteka notranje presoje po ISO standardu 6. Predlogi in pobude 7. Razno
5	5	2. 10. 2013	1. Potrditev dnevnega reda tekoče seje komisije 2. Sprejem in potrditev zapisnika predhodne seje komisije 3. Pregled realizacije zapadlih sklepov 4. Predstavitvev samoocene izobraževalne organizacije RIC Novo mesto 5. Predstavitvev poteka notranje presoje po ISO standardu 6. Predlogi in pobude 7. Razno
6	6	26. 11. 2013	1. Potrditev dnevnega reda tekoče seje komisije 2. Sprejem in potrditev zapisnika predhodne seje komisije 3. Pregled realizacije zapadlih sklepov 4. Priprava povratnih informacij o predlogu poročila ekspertne zunanje evalvacije 5. Razno 6. Predlogi in pobude

3.2. Projekt EZE

Aprila 2013 smo se prijavi na razpis Andragoškega centra Slovenije za sodelovanje v projektu Ekspertne zunanje evalvacije, ki so namenjene ekspertnemu zunanjemu potrjevanju kakovosti izobraževanja odraslih v izobraževalnih organizacijah na izbranih področjih kakovosti. Razpisani sta bili področji *notranji sistem presojanja in razvijanja kakovosti* ter *podpora udeležencem pri izobraževanju*.

Ker smo si zastavili cilj, da bomo v naslednjih korakih razvoja področja kakovosti povezali zahteve standardov kakovosti ISO 9001 in POKI, smo bili veseli, da smo bili izbrani in tako dobili priložnost za kakovostno povratno informacijo o tem, kje smo že dobro razviti in kje so možnosti za naš nadaljnji razvoj.

Po navodilih ACS smo pripravili samooceno za obe področji, ki jo je skupina ekspertnih zunanjih evalvatoric pregledala, na tej podlagi pripravila prvo oceno doseganja opredeljenih meril kakovosti in izbrala subjekte ter vprašanja zanje, ki jih je skupina nato postavila na obisku v RIC-u Novo mesto v oktobru 2013.

Na podlagi pregledane samoocene in obiska je skupina evalvatoric pripravila poročilo, v katerem so zajete ugotovitve, katere so močne točke pri obravnavanih dveh področjih in je zato pomembno, da jih še krepimo, omenjene pa so tudi manj razvite, šibke ali nerazvite dejavnosti oz. procesi. Poročilo vključuje tudi oceno o doseganju posameznih kazalnikov kakovosti (priloga poročilu) ter priporočila in predloge za nadaljnji razvoj kakovosti na evalviranih področjih.

Ocena ekspertnih zunanjih evalvatoric je, da smo v zadnjih letih zelo dobro razvili notranji sistem kakovosti – odlikujejo ga sistematičnost, celovitost in umeščenost v vse delovne procese. Odlikuje se po jasni viziji, po ravnanju v skladu z opredeljenim poslanstvom in vrednotami, po tem, da načrtujemo kakovost za več let vnaprej in jo nato tako tudi udejanjamo. Prepoznale so, da je kakovost del naše redne dejavnosti. Opozarjajo pa na nepovezanost nekaterih procesov, ki jih izvajamo na tem področju ter svetujejo, da se poglobljeno usmerimo še na andragoško delo.

Ugotovitve ekspertne zunanje evalvacije o podpori, ki jo nudimo udeležencem izobraževanja oz. potencialnim udeležencem, kažejo, da smo dosegli že zavidljivo raven –

mreža strokovnih sodelavcev, organizatorjev izobraževanja, učiteljev in svetovalcev omogoča, da vsak posameznik dobi podporo, ki jo potrebuje, da doseže svoj izobraževalni cilj. Pred nami pa je naslednji razvojni korak, saj želimo razviti oblike podpore udeležencem, s katerimi bomo še bolj aktivno poskrbeli, da bo čim več vpisanih uspešno zaključilo z izobraževanjem ter si pridobilo čim bolj kakovostno znanje.

3.3. Projekt POKI

V projekt POKI Razvoj kakovosti v izobraževanju odraslih od 2009 do 2013 smo se na povabilo Andragoškega centra Slovenije vključili prostovoljno, da strokovni delavci pridobijo znanja za izvajanje samoevalvacije kakovosti po postopku kot ga opredeljuje model. V naše prvo sodelovanje v tem projektu so bili namreč vključeni zaposleni, ki niso več zaposleni v RIC-u Novo mesto.

V projektu smo s samoevalvacijo preverjali, kakšne standarde kakovosti dosegamo na posameznih področjih andragoškega dela. Za delo na področju kakovosti po modelu POKI se je usposobil Gregor Sepaher.

Pridobili smo certifikat oziroma pravico do uporabe zelenega znaka poki do 31.12.2014.

Za obdobje od 1.1.2013 do 31.12.2013 smo v okviru usposabljanja v akcijskem načrtu za leto 2013 opredelili področja, kazalnike in standarde kakovosti, izpeljali aktivnosti po akcijskem načrtu in opravili analizo izboljšav:

Na področju IZOBRAŽEVALNI PROCES smo s kazalnikom kakovosti Uvodni pogovor s posameznim udeležencem glede na načrtovanje izpeljave izobraževanja s standardom *Na uvodnem pogovoru z udeleženci pridobimo informacije, ki jih potrebujemo za načrtovanje njihovega izobraževanja* načrtovali naslednje aktivnosti:

- Vodja programov bo seznanil učitelje z značilnostmi in napredkom udeležencev/skupine v programih Ekonomski tehnik, Ekonomski tehnik-PTI in Trgovci na prvem strokovnem aktivu po opravljenih uvodnih pogovorih. Na tej osnovi se bodo učitelji dogovorili o izvedbenem kurikulumu in oblikovanju osebnih izobraževalnih načrtov za posameznike.
- Na vsakem strokovnem aktivu učitelji srednješolskih programov Ekonomski tehnik, Ekonomski tehnik-PTI in Trgovci poročajo o napredku udeležencev/skupine, o uresničevanju izvedbenega kurikula in osebnih izobraževalnih načrtov za posameznike ter potrebnih ukrepov.
- Vzpostaviti izvajanje načrtovanih razgovorov o poteku in napredku z udeleženci najmanj 2x letno pri svetovalki iz Svetovalnega središča ISIO Novo mesto.

Ugotavljamo, da smo pridobili zelene informacije o značilnostih udeležencev oziroma skupine, kar je bilo predstavljeno na prvem strokovnem aktivu, učitelji v programih so o napredku udeležencev poročali, vzpostavljen pa je bil tudi sistem spremljanja poteka in napredka izobraževanja udeležencev v svetovalnem središču.

Na področju IZOBRAŽEVALNI PROCES smo s kazalnikom kakovosti *Ugotavljanje in analiza potreb po izobraževanju skupine udeležencev in posameznika s standardom Izražene potrebe udeležencev upoštevamo pri načrtovanju izobraževalnega procesa* načrtovali naslednje aktivnosti:

- Vzpostaviti sistem spletnega anketiranja zadovoljstva udeležencev/učiteljev srednješolskih programov z merljivimi kazalniki.

Ob zaključku šolskega leta smo izvedli spletno anketiranje udeležencev in predavateljev v srednješolskih programih o zadovoljstvu. Spletno anketiranje smo prenesli in vzpostavili tudi v Osnovni šoli za odrasle.

Na istem področju IZOBRAŽEVALNI PROCES smo s kazalnikom kakovosti *Učbeniki in učna gradiva s standardom Udeležencem nudimo gradiva za samostojno učenje* načrtovali naslednje aktivnosti:

- Za vse predmete/module v srednješolskih programih Ekonomski tehnik, Ekonomski tehnik-PTI in Trgovec pripraviti učno gradivo glede na že določene standarde/navodila.
- Vzpostavitev spletne učilnice z e-gradivi(že pripravljenimi, e-zbornico ter vzpostavitev komunikacije med učitelji, udeleženci in vodjo izobraževalnega področja.

Ugotavljamo, da so za vse predmete, kjer ni bilo ustreznih učnih gradiv, gradiva pripravljena in udeležencem na voljo v spletni učilnici. Spletna učilnica skupaj z e-zbornico, kjer poteka tudi pretežni del komunikacije med učitelji, udeleženci in vodjo programa, je bila vzpostavljena. Ta isti sistem se je prenesel tudi v Osnovno šolo za odrasle.

3.4. Zagotavljanje kakovosti v dejavnosti Svetovalnega središča Novo mesto

Svetovalno središče Novo mesto sistematično razvija kakovost v skladu z Modelom presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih. Svetovalno središče ima opredeljeno vizijo, poslanstvo in vrednote. Ima listino o kakovosti, ki na sistematičen način celotno predstavlja aktivnosti za zagotavljanje kakovosti. Imamo tudi izjavo o kakovosti.

V letu 2013 smo opravili na področju kakovosti naslednje aktivnosti:

- Redno smo **spremljali standarde kakovosti, kazalnike in doseganje meril** v skladu z določenim modelom presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih. Pripravili smo **poročilo o spremljanju** za leto 2012 ter ob koncu leta 2013 za leto 2013. Normativ števila novih strank in storitev, ki je opredeljen s strani ACS za dejavnost ISIO (800 novih udeležencev, 1000 storitev na enega svetovalca letno) v celoti dosegamo. V dejavnosti ISIO je bilo povprečno v letu 2013 zaposlenih 1,966 delavca. V letu 2013 je bilo vključenih 1614 (novih) udeležencev, izvedli smo 2208 storitev. Poleg individualnih storitev smo imeli v letu 2013 še 40 skupinskih storitev, v katerih je bilo 411 udeležencev.
- V sklopu **zunanje evalvacije** smo imeli v januarju 2013 obisk s strani ACS-ja, na katerem so nam podali spodbudno povratno informacijo o našem delu.
- V sklopu dvoletnega cikla **samoevalvacije**, smo z januarjem 2013 pričeli nov cikel samoevalvacije. V marcu 2013 smo pripravili načrt samoevalvacije, jo izpeljali po načrtu in ob koncu leta pripravili Samoevalvacijsko poročilo.
- Pripravili smo **akcijski načrt za leto 2013**, v katerem smo načrtovali aktivnosti na tistih področjih, ki so se po poročilu o spremljanju dejavnosti svetovalnega središča pokazala za naša šibka področja ali pa jih moramo glede na listino o kakovosti izvajati (Ureditev obstoječih gradiv za izvajanje skupinskih delavnic po tematskih sklopih, Usmerjene promocijske aktivnosti za pridobivanje svetovancev, ki potrebujejo pomoč med izobraževanjem, Predstavitev Svetovalnega središča partnerjem svetovalnega središča

Novo mesto, Uskladiti skupaj s partnerji izhodišča za 3. regijski festival za TE, Ugotavljanje zadovoljstva strank s svetovalnimi storitvami preko anketiranja svetovancev). Do konca leta 2013 smo realizirali vse predvidene aktivnosti po načrtu.

- Rezultati anketiranja strank kažejo, da je bilo največ storitev opravljenih v časovnem okviru od 30 do 60 minut. Pričakovanja, ki so jih obiskovalci imeli pred obiskom središča, so se jim uresničila 100 %, prav tako so bile vse anketirane stranke zadovoljne z načinom pogovora, ki ga je vodila svetovalka. S tem smo presegli tudi naša pričakovanja, zapisana v Listini o kakovosti Svetovalnega središča Novo mesto, v kateri je zapisano »Želimo doseči, da je vsaj 75 % vprašanih svetovancev zadovoljnih s storitvami svetovalnega središča Novo mesto«.
- Izvedli smo dve **seji strateškega sveta Svetovalnega središča Novo mesto**:
 - 28. 3. 2013: strateški svet potrdil LDN za 2013, poročilo o realizaciji LDN 2012, akcijski načrt za leto 2013, samoevalvacijski načrt za leto 2013 in poročilo spremljanja za leto 2012.
 - 6. 12. 2013: predstavili smo povzetek poročila o spremljanju za leto 2013, delna poročila o realizaciji letnega delovnega načrta SS NM 2013, poročilo o izpeljavi akcijskega načrta za leto 2013 ter Samoevalvacijsko poročilo za leto 2013.

Povzetki dokumentov o kakovosti so dostopni na spletni strani projekta Centra vseživljenjskega učenja dolenjska: <http://www.cvzu-dolenjska.si/kakovost/2588>.

3.5. ISO standard

V letih 2011 in 2012 smo v okviru notranjega projekta Kakovost in organizacijski razvoj RIC Novo mesto: vgraditev zahtev standarda ISO 9001:2008 ob analizi dosežkov na področju zagotavljanja kakovosti redefinirali politiko kakovosti, oblikovali novo vizijo, poslanstvo in vrednote ter v poslovanje zavoda vgradili zahteve standarda kakovosti ISO 9001 ter izdelali Poslovnik kakovosti. Oblikovali smo strateške usmeritve zavoda in strateški načrt za obdobje 2012 – 2017, ki je naš temeljni planski dokument. Certifikat ISO 9001: 2008 smo na podlagi certifikacijske presoje v decembru 2012 prejeli z januarjem 2013.

Na kontrolni presoji decembra 2013 je bilo ugotovljeno, da je sistem vodenja kakovosti RIC Novo mesto skladen z zahtevami ISO 9001:2008, zato je bilo podano priporočilo za ohranitev certifikata.

Notranje presojе kakovosti smo v letu 2013 izvajali od maja do oktobra. Na vsaki presoji sta bila prisotna po dva presojevalca. Osredotočili smo se na področja: sistem vodenja kakovosti, odgovornost vodstva, vodenje virov ter realizacija proizvoda, merjenje, analize in izboljševanje. Ključna ugotovitev presoje je, da je sistem vodenja kakovosti Ric Novo mesto ustrezno zastavljen in da se v praksi učinkovito izvaja. S poslovnikom kakovosti opredeljen sistem vodenja kakovosti se v praksi izkazuje kot ustrezen za učinkovito in uspešno poslovanje zavoda ter za realizacijo njegove politike kakovosti. Pri izvedbi NPK, ki je potekala brez težav, ni bilo ugotovljenih neskladnosti, podanih pa je bilo 131 ugotovitev, iz katerih sledijo preventivni ukrepi z odgovornimi osebami in roki za izvedbe.

4. Izredno izobraževanje

Na področju IZREDNEGA IZOBRAŽEVANJA je komisija za kakovost je v skladu z 20. členom Navodil o prilagajanju izrednega poklicnega in strokovnega izobraževanja (UL RS št. 8/2008) spremljala naslednje elemente:

1. Organizacijski model izvajanja izrednega izobraževanja (kakovost izvedbe in učinkov)
 - Predavanja in izpiti
 - Razredne ure in informativni dnevi
 - Priznavanje predhodno pridobljenega znanja
 - Zaključek izobraževanja
2. Sodelovanje s predavatelji
3. Zadovoljstvo udeležencev
 - Obveščanje udeležencev
 - Spremljanje, svetovanje in pomoč udeležencem
 - Osebni izobraževalni načrt

1. Organizacijski model izvajanja izrednega izobraževanja

V programih Ekonomski tehnik in ekonomski tehnik - pti smo organizirali po 1 učno skupino in izbrali individualni model izobraževanja.

V programu Trgovca smo ravno tako organizirali 1 učno skupino po individualnem modelu izobraževanja. Izobraževanje je potekalo le v prenovljenih programih.

- **Predavanja in izpiti**

Predavanja so se izvajala po vnaprej pripravljenem celoletnem urniku od ponedeljka do petka med 16.00 in 19.15. uro. Za vse tri programe smo organizirali izpitne roke ob petkih ob 16.00. Po potrebi smo udeležencem omogočili tudi izredne roke.

- **Razredne ure in informativni dnevi**

Koordinator in samostojni strokovni delavec sta bila v skladu z njunim delovnim časom redno dosegljiva po telefonu, elektronski pošti in spletni učilnici. Po dogovoru so se razredne ure izvajale tudi izven objavljenega urnika.

Informativni dnevi so potekali v mesecu septembru ter v času uradnih ur.

- **Priznavanje predhodno pridobljenega znanja**

V šolskem letu 2012/2013 smo izdali 27 sklepov o priznanih obveznostih kandidatov.

- **Zaključek izobraževanja**

Poklicno maturo in zaključni izpit smo vodili v skladu z rokovniki in s predpisanimi navodili in pravili. V šolskem letu 2012/2013 nismo prejeli ugovora na postopek ocenjevanja izpita pri PM in ZI.

2. Sodelovanje s predavatelji

Med predavatelji in zaposlenimi zavoda je izmenjava informacij potekala uspešno na sestankih andrargoškega zbora in strokovnih aktivih (zaradi dejstva, da uči en učitelj en predmet je strokovni aktiv deloval združeno), na individualnih srečanjih, po

telefonu in po e-pošti ter v e-zbornici. Za boljše povezovanje smo se družili tudi na neformalnih srečanjih in strokovnih spopolnjevanjih.

3. Zadovoljstvo udeležencev

Evalvacijo smo izpeljali z e-vprašalnikom ob zaključku izobraževalne sezone od julija do septembra 2013. Preverjali smo zadovoljstvo udeležencev in motiviranost za delo.

Vsi anketiranih so menili, da je komuniciranje preko spletne učilnice in sms sporočil ustrezno, in ga ocenjujejo (delovanje, dostopnost, uporabnost, preprostost ...) s povprečno oceno 4,1 na 5 stopenjski lestvici. $\frac{3}{4}$ udeležencev je z oceno 5 ocenilo, da je obveščanje preko učilnice ustrezno in da jo vodja programa uporablja. Najslabše, s povprečno oceno 3,5, je bila ocenjena preprostost uporabe učilnice.

Gradiva (obsežnost, ustreznost, e-gradiva, ...) ocenjujejo s povprečno oceno 4,2. Najboljše je ocenjeno, da je gradiv dovolj ter da so na splošno z gradivi zadovoljni, najmanj pa si želijo e-gradiv.

Učitelje so ocenili (prijaznosti, strokovnost, ...) s povprečno oceno 4,1. Najslabše so ocenjene konzultacije. Strokovne delavce ocenjujejo s povprečno oceno 4,4, organizacijo izobraževanja pa z oceno 4,5.

- Obveščanje udeležencev

- a) Obveščanje o aktualnih informacijah: urnike, izpitne roke, rezultate izpitov, rokovnike PM in ZI, spremembe v urniku, odpadla predavanja, nadomeščanja, skupna srečanja ipd. smo vsakodnevno objavljali v spletni učilnici in e-indeksu, na spletni strani zavoda RIC Novo mesto in na oglasni deski. V primeru odpovedi v istem dnevu smo obveščali tudi s SMS sporočili.
- b) Pisne informacije smo pošiljali tudi po redni pošti: Informacije o poteku PM in ZI, obvestila o PM in ZI pred posamezniki roki.
- c) Osebni in telefonski stiki so bili omogočeni: vsak delavnik med 8.00 in 15.00, v času uradnih ur, po dogovoru s koordinatorjem ali samostojno strokovno delavko tudi izven teh terminov.

- Spremljanje, svetovanje in pomoč udeležencem

Udeležence smo spremljali:

- a) Eksterno:
 - Državna raven: Državni izpitni center - (PM, VPIS), MDD (preko ZRSZ sofinanciranje programov), Statistični urad Slovenije (spremljanje udeležencev preko statističnih podatkov),
 - Lokalna raven: ZPIZ Novo mesto, MO Novo mesto.
- b) Interno:
 - - dnevna udeležba na predavanjih (lista prisotnosti),
 - - vmesna uspešnost,
 - - končna uspešnost,
 - - preko osebnega izobraževalnega načrta za vse udeležence programov,
 - - preko oblike učne pomoči in
 - - preko svetovalk Svetovalnega središča Novo mesto.

- Osebni izobraževalni načrt

Za vse vpisane udeležence smo pripravili osebne izobraževalne načrte in jih vodili v skladu z zakonskimi določbami.

5. Zaključek

V letu 2014 bomo načrtali aktivnosti na področju presojanja in razvijanja kakovosti za obdobje 2014-2017 in pri tem konkretno načrtali tudi naloge Komisije za kakovost. Pri pripravi nalog in aktivnosti bomo za lažje delo izhajali iz:

- strateškega načrta zavoda za obdobje 2012-2017,
- ugotovljenih pomanjkljivosti notranjih in zunanjih presojevalcev kakovosti po standardu ISO 9001:2000,
- mnenj in priporočil ekspertnih zunanjih evalvatorov projekta Zunanja ekspertna evalvacija,
- ugotovitev spremljanja modela Presojanje in razvijanje kakovosti v svetovalnih središčih,
- knjige pohval in pritožb ter knjig vtisov udeležencev programov in projektov v RIC-u,
- ugotovitev Komisije za kakovost.

Za komisijo za kakovost pripravili:
Marjeta Gašperšič, Brigita Herženjak, Gregor Sepaher, Tina Strnad

Poročilo o kakovosti je obravnaval andragoški zbor na svoji 4. seji dne 19. 6. 2014 in Svet zavoda RIC-a Novo mesto na 20. seji dne 17. 7. 2014.

Datum: 18. 7. 2014
Številka: 042-3/2013-5

PRILOGA

Ugotovitve ekspertne zunanje evalvacije – doseganje meril

a) NOTRANJI SISTEM KAKOVOSTI

UMEŠČENOST NOTRANJEGA SISTEMA KAKOVOSTI V DEJAVNOST IZOBRAŽEVALNE ORGANIZACIJE

KAZALNIK	MEROLO	DOSEGANJE MERILA		
		DA	DELNO	NE
Umeščenost notranjih procesov kakovosti v temeljne strateške dokumente	Izobraževalna organizacija ima v svojih letnih delovnih načrtih poglavje o kakovosti.	✓		
	Izobraževalna organizacija ima v svojih letnih poročilih poglavje o kakovosti.	✓		
Zapisan notranji sistem kakovosti (Listina o kakovosti)	Izobraževalna organizacija ima listino o kakovosti ali drug primerljiv dokument, v katerem je opisan notranji sistem kakovosti, ki ga uporablja.	✓		
	Listina o kakovosti oz. drug primerljiv dokument, v katerem je opisan sistem kakovosti, je objavljen na spletni strani oz. v drugih virih javnega obveščanja.	✓		
Obravnavanje vprašanj kakovosti na andragoških zborih	Zaposleni vsaj enkrat na leto na andragoškem zboru razpravljajo o kakovosti izobraževanja odraslih.	✓		
Skupina/komisija za kakovost/svetovalca za kakovost	Izobraževalna organizacija ima skupino/komisijo za kakovost.	✓		
	Izobraževalna organizacija ima usposobljenega svetovalca za kakovost.			✓

OPREDELJEVANJE KAKOVOSTI

KAZALNIK	MEROLO	DOSEGANJE MERILA		
		DA	DELNO	NE
Vizija, poslanstvo in vrednote izobraževalne organizacije	Izobraževalna organizacija ima izoblikovano vizijo, poslanstvo in vrednote.	✓		
	Vizijo, poslanstvo in vrednote izobraževalna organizacija uveljavlja v javni rabi (npr. na spletnih straneh in/ali v zgibankah, drugem gradivu ipd.).	✓		
Izjava o kakovosti (opredeljeni standardi kakovosti)	Izobraževalna organizacija ima izjavo o kakovosti ali drug podoben dokument, v katerem opredeljuje temeljne standarde kakovosti, ki jih zagotavlja svojim udeležencem.	✓		
Sodelovanje zaposlenih in zunanjih sodelavcev pri opredeljevanju kakovosti	Izobraževalna organizacija ima vpeljane načine, ki omogočajo vključevanje zaposlenih in drugih pomembnih interesnih skupin v pogovore o temeljnem poslanstvu, viziji in vrednotah izobraževalne organizacije.	✓		

PRESOJANJE KAKOVOSTI

KAZALNIK	MEROLO	DOSEGANJE MERILA		
		DA	DELNO	NE
Načrtnost in sistematičnost pri presojanju kakovosti	Izobraževalna organizacija redno, sistematično in načrtno izvaja samoevalvacijo.	✓		
Vključenost različnih vidikov delovanja organizacije v presojo kakovosti	Izobraževalna organizacija ima vpeljane načine sprotne spremljanja dela z udeleženci ob vstopu v izobraževalni program in med potekom izobraževalnega procesa.		✓	

KAZALNIK	MERILO	DOSEGANJE MERILA		
	Izobraževalna organizacija ima vpeljane načine spremljanja rezultatov in učinkov izobraževanja.		√	
Vključenost različnih interesnih skupin v presojanje kakovosti	V presojanje kakovosti so vključene različne notranje interesne skupine (npr. udeleženci, učitelji, vodstvo, idr.).	√		
	V presojanje kakovosti so vključene različne zunanje interesne skupine (npr. podjetja, zavod za zaposlovanje, obrtna zbornica, gospodarska zbornica, drugi dejavniki v lokalnem okolju).		√	
Uporaba različnih metod pri izpeljavi presojanja kakovosti	Izobraževalna organizacija uporablja kvalitativne in kvantitativne metode za presojanje kakovosti.	√		
Samoevalvacijsko poročilo/poročilo o kakovosti	Izobraževalna organizacija za določeno obdobje pripravi samoevalvacijsko poročilo/poročilo o kakovosti.	√		
	O rezultatih samoevalvacije izobraževalna organizacija opravi pogovor v kolektivu.	√		

RAZVIJANJE KAKOVOSTI

KAZALNIK	MERILO	DOSEGANJE MERILA		
		DA	DELNO	NE
Načrtnost in sistematičnost pri načrtovanju razvojnih ukrepov	Izobraževalna organizacija ima pisni akcijski načrt za vpeljevanje izboljšav in razvoj kakovosti za tekoče obdobje.	√		
Sprotno spremljanje vpeljevanja izboljšav	Izobraževalna organizacija ima vpeljane načine sprotnega spremljanja vpeljevanja izboljšav in izvajanja potrebnih korektivnih ukrepov.	√		

b) PODPORA UDELEŽENCEM PRI IZOBRAŽEVANJU

KAZALNIK	MERILO	DOSEGANJE MERILA		
		DA	DELNO	NE
Raznovrstnost različnih oblik podpore posamezniku	Izobraževalna organizacija udeležencem nudi različne oblike podpore pri učenju (učna pomoč, središče za samostojno učenje, svetovalno delo, informacijski kotiček itd.).	√		
Informiranje in svetovanje	Izobraževalna organizacija udeležencem nudi informiranje o oblikah podpore v izobraževalni organizaciji (učna pomoč, središče za samostojno učenje, svetovalno delo, informacijski kotiček, možnosti sofinanciranja, otroško varstvo itd.).	√		
	Izobraževalna organizacija udeležencem nudi informiranje o oblikah podpore zunaj izobraževalni organizacije (ISIO, spletne oblike pomoči itd.).	√		
	Izobraževalna organizacija nudi svetovanje udeležencem pred vstopom v izobraževanje.	√		
	Izobraževalna organizacija z vsakim udeležencem ob vstopu v izobraževanje opravi uvodni pogovor.	√		
	Izobraževalna organizacija za vsakega udeleženca pripravi osebni izobraževalni načrt.		√	
	Izobraževalna organizacija nudi svetovanje udeležencem med izobraževanjem (tudi motiviranje za izobraževanje, krepitev	√		

KAZALNIK	MERILO	DOSEGANJE MERILA		
	kompetence učenja učenja, tutorstvo/mentorstvo...).			
Učna pomoč	Izobraževalna organizacija nudi učno pomoč udeležencem pri spoznavanju različnih učnih metod, vključno z e-učenjem.	✓		
	Izobraževalna organizacija nudi učno pomoč udeležencem pri posameznih predmetih/modulih/temah.	✓		
	Izobraževalna organizacija nudi konzultacije pri nosilcih posameznih predmetov/modulov/tem.	✓		

KAZALNIK	MERILO	DOSEGANJE MERILA		
		DA	DELNO	NE
Tutorstvo/mentorstvo	Izobraževalna organizacija nudi udeležencem podporo v obliki tutorstva/mentorstva udeleženca udeležencu.		✓	
	Izobraževalna organizacija zagotavlja podporo udeležencem v obliki tutorstva/mentorstva učitelja udeležencu.			✓
Podpora pri samostojnem učenju	Izobraževalna organizacija nudi udeležencem možnosti za organizirano samostojno učenje.	✓		
	Izobraževalna organizacija zagotavlja ustrezno svetovalno in mentorsko pomoč udeležencem pri organiziranem samostojnem učenju.	✓		
	Izobraževalna organizacija udeležence spodbuja k samostojnemu učenju.	✓		
	Izobraževalna organizacija udeležencem nudi gradiva za samostojno učenje.	✓		