

Številka: 042-3/2013-4
Datum: 27. 5. 2013

Poročilo o delu na področju kakovosti v javnem zavodu RIC Novo mesto v letu 2012

Uvod

RIC Novo mesto je vse od leta 2006 do leta 2010 sledil viziji (p)ostati javni zavod, prepoznaven na področju javnega in splošnega izobraževanja odraslih v Sloveniji, z visoko kakovostjo dejavnosti, ki uresničuje razvojne usmeritve in cilje, ki so v nacionalnem kot tudi lokalnem interesu. V petletnem obdobju smo ta cilj uresničili, saj smo postali upoštevan izvajalec izobraževanja odraslih v slovenskem prostoru.

V letih 2011 in 2012 smo analizirali in posodobili poslanstvo, vrednote in vizijo ter v svoje poslovanje vgradili zahteve standarda ISO 9001:2000. Izdelali smo strateški načrt za obdobje 2012 – 2017, ki sta ga obravnavala andragoški zbor in svet zavoda, potrdil pa ga je svet zavoda (7. 12. 2012). S strateškim načrtom smo opredelili našo politiko kakovosti.

Temeljni dokument sistema vodenja kakovosti v RIC-u Novo mesto je Poslovnik kakovosti, s katerim določamo postopke samoevalvacije, pristojnosti, način dela ter ukrepe za spremljanje in izboljševanje kakovosti dela.

Uresničevanje strateških usmeritev zavoda v poslovnem letu 2012

V poslovnem letu 2012 smo dosegli skupne cilje, ki smo jih opredelili z letnim delovnim načrtom pri posameznih dejavnostih/programih/projektih in tudi cilje, ki smo jih zapisali v prvo izjavo o kakovosti in pomenijo naš osnovni standard:

1. Vsakemu odraslemu občanu na njegovo željo nudimo svetovanje pri odločitvi za izobraževanje, izdelavi njegovega osebne izobraževalnega načrta ter pomoč pri učenju in vrednotenju napredka.
2. Odraslim občanom je ob delavnikih 11 ur dnevno na voljo brezplačen računalniško opremljen prostor za samostojno učenje.
3. Vsakega udeleženca izobraževanja v naših programih spremljamo na njegovi izobraževalni poti in načrtno skrbimo, da udeleženec izobraževanje uspešno zaključi.
4. Udeležencem izobraževanja v formalnih javnoveljavnih programih so na spletnem portalu RIC-a nenehno dostopna gradiva z vodili za učenje za posamezne predmete ali teme, tekoče informacije ter vpogled v osebno mapo uspešnosti udeleženca.
5. Načrtno skrbimo za strokovno izpopolnjevanje vseh zaposlenih in zunanjih sodelavcev.
6. Nenehno skrbimo za izboljševanje kakovosti na vseh ravneh in postopkih delovnega in učnega procesa.
7. Vedno zagotavljamo transparentnost poslovanja.

Uresničevanje strateških ciljev zavoda

V Strateškem načrtu smo iz vsake strateške usmeritve izpeljali strateške cilje, ki predstavljajo izhodišče za oblikovanje vseh naslednjih letnih načrtov dela. Za vsak cilj smo načrtali zelene vrednosti v obdobju 2012 – 2017. Izhodišče za načrtovanje ciljnih vrednosti je posnetek stanja izobraževalne sezone 2011/12 oz. glede na dejanske rezultate poslovno leto 2011 ali 2012.

Pregled ciljnih vrednostih posameznih strateških ciljev v letu 2012, ki predstavljajo izhodišče za spremljanje uresničevanja ciljev, je razviden iz Poslovnega poročila zavoda, ki ga je svet zavoda potrdil na 13. redni seji 25. 2. 2013.

Organizacija in upravljanje skladno s politiko kakovosti

V RIC-u je skrb za kakovost odgovornost vseh zaposlenih in partnerjev. Odraža se kot nenehna osebna in profesionalna rast posameznika in celotne organizacije.

V letu 2012 so se posamezni zaposleni usposobili za izvajanje notranje presoje kakovosti in izvedli notranjo presojo kakovosti ter vodstveni pregled. Na podlagi zunanje certifikatne presoje, ki sta jo izvedla presojevalca certifikacijske hiše Bureau Veritas 19. 12. 2012, smo pridobili certifikat ISO 9001 za obdobje treh let, in sicer od 3. 1. 2013 do 2. 1. 2016.

Z vključitvijo v projekt POKI - Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje, ki vodi ACS, smo pridobili pravico, da zeleni znak POKI uporabljamo do 31.12.2014. Znak predstavlja izobraževalno organizacijo, ki skrbi za kakovost v izobraževanju odraslih.

Izvajanje sistema vodenja kakovosti

RIC ima vzpostavljen in dokumentiran sistem vodenja kakovosti, ki ga izvaja, vzdržuje in nenehno izboljšuje v skladu s svojo politiko kakovosti, zahtevami mednarodnega standarda SIST EN ISO 9001 ter zahtevami projekta POKI tako v celotni dejavnosti kot v dejavnosti ISIO.

Pri izvajanju sistema vodenja kakovosti imamo:

- identificirane procese, določeno zaporedje in medsebojne vplive teh procesov,
- določene kriterije in metode, potrebne za zagotovitev učinkovitega delovanja in obvladovanja teh procesov,
- zagotovljene vire in informacije, potrebne za podporo delovanja in nadzorovanja teh procesov,
- zagotovljen nadzor, merjenje in analiziranje teh procesov,
- zagotovljeno izvajanje ukrepov, potrebnih za doseganje planiranih rezultatov in za nenehno izboljševanje teh procesov v smeri poslovne odličnosti.

Kakovost andragoškega dela

Komisija za kakovost je hkrati tudi skupina za kakovost v okviru nalog projekta POKI, zato spremlja in ugotavlja kakovost vzgojno-izobraževalnega dela v skladu z vizijo, poslanstvom in vrednotami zavoda. Ker je komisija imenovana v skladu s 16. členom Zakona o poklicnem in strokovnem izobraževanju (ZPSI - 1; UL RS 79/2006) opravlja tudi naloge, ki jih določa 20. členu 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.

Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje

Tudi v izobraževalni sezoni 2011/12 oz. v letu 2012 smo presojali in razvijali kakovost andragoškega dela v zavodu po modelu POKI – Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje. V projekt POKI smo se vključili prostovoljno z namenom, da pridobimo znanja za izvajanje samoevalvacije kakovosti po postopku, kot ga opredeljuje model.

S samoevalvacijo smo preverjali, kakšne standarde kakovosti dosegamo na naslednjih področjih andragoškega dela:

1. pridobivanje informacij o udeležencih, ki jih potrebujemo za načrtovanje njihovega izobraževanja
2. upoštevanje izraženih potreb udeležencev pri načrtovanju izobraževalnega procesa
3. ustreznost gradiva za samostojno učenje

Samoevalvacijsko poročilo sta obravnavala andragoški zbor in svet zavoda. Ugotovitve samoevalvacije upoštevamo pri načrtovanju in razvoju programov.

Vse od leta 2009 tudi Svetovalno središče Novo mesto pod vodstvom Andragoškega centra Slovenije posveča posebno pozornost samoevalvaciji kakovosti. Opredeljene ima skupne vrednote, skupno poslanstvo in vizijo. Z modelom presojava in razvijamo kakovost vseh procesov in dejavnosti svetovalnega središča, od informiranja in svetovanja, promocije, partnerskega povezovanja, upravljanja, pogojev za delovanje, do usposobljenosti svetovalcev ter doseganja rezultatov in učinkov svetovalne dejavnosti pri odraslih, strankah svetovalnega središča. Model poteka po dveletnem ciklu. V letu 2012 smo izdelali akcijski načrt in ga tudi realizirali ter poročilo o spremljanju, iz katerega je razvidno, da Svetovalno središče Novo mesto dosega vse standarde kakovosti. Sodelovali smo tudi pri zunanji evalvaciji, ki jo je izvajal Andragoški center Slovenije ter spremljali standarde kakovosti in kazalnike. Vse gradivo je objavljeno na portalu projekta CVŽU Dolenjska <http://www.cvzu-dolenjska.si/kakovost/2588>.

Organizacijski model izvajanja izrednega izobraževanja

Organizacijski model izvajanja izrednega izobraževanja

V programu Ekonomski tehnik smo organizirali 2 učni skupini. Za stari program smo izbrali organizirani model izobraževanja, za prenovljeni pa individualnega. V programu Ekonomski tehnik pti smo organizirali 1 učno skupino, ter zanjo organizirali individualni model. V programu Trgovec smo organizirali 2 učni skupini, in sicer v prenovljenem programu eno in v starem programu eno. Za stari program smo izbrali organizirani model izobraževanja, za prenovljeni pa individualnega.

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. Udeležence smo redno in pravočasno obveščali o odpadlih predavanjih in o nadomeščanjih. Iz njihove strani ni bilo nobenih pisnih pripomb.

Razredne ure in informativni dnevi

Koordinator in samostojni strokovni delavec sta bila v skladu z njunim delovnim časom redno dosegljiva po telefonu in elektronski pošti. Koordinator programa je bil vsak dan pred začetkom predavanj prisoten in pripravljen na osebni pogovor s posameznimi udeleženci. Po dogovoru so se razredne ure izvajale tudi izven objavljenega urnika. Informativni dnevi so v mesecu septembru 2011 potekali vsak dan, nato pa občasno.

Priznavanje predhodno pridobljenega znanja

Udeleženci so bili v uvodnih pogovorih seznanjeni z možnostjo in postopki priznavanja predhodno pridobljenega znanja. V šolskem letu 2011/2012 je komisija obravnavala 38 vlog in izdala ustrezne sklepe o priznanih obveznosti kandidatov.

Zaključek izobraževanja

Poklicno maturo in zaključni izpit smo vodili v skladu z rokovniki in s predpisanimi navodili in pravili. V šolskem letu 2011/2012 nismo prejeli ugovora na postopek ocenjevanja izpita pri PM in ZI.

Sodelovanje s predavatelji

Med predavatelji in zaposlenimi zavoda je izmenjava informacij potekala uspešno na sestankih andragoškega zbora in PUZ-a, na individualnih srečanjih ter po telefonu in po e-pošti. Izvedene so bile hospitacije in evalvacijski pogovori. Za boljše povezovanje smo se družili tudi na neformalnih srečanjih in strokovnih spopolnjevanjih.

Evalvacija

V okviru samoevalvacije smo analizirali kazalnike Uvodni pogovor, Ugotavljanje in analiza potreb ter Učbeniki in učno gradivo. Anketiranje je s pomočjo zbirke vprašanj, ki jo je razvil Andragoški center

Slovenije, potekalo v času od 8. 5. 2012 do 5. 6. 2012. S pomočjo te zbirke so bili vprašalniki tudi poslani, dopolnili pa smo še z klasičnim izpolnjevanjem vprašalnikov.

V anketiranje smo vključili organizatorja izobraževanja, 21 učiteljev, ki poučujejo v srednješolskih programih ter 71 udeležencev izobraževanja. Vrnjena je bila 1 (100%) anketa organizatorja, 11 (52%) anket učiteljev ter 44 (62%) udeležencev. Skupaj je bilo vrnjenih 56 od 93 poslanih anket, oziroma 60%. Rezultati in zaključki te evalvacije so prikazani v samoevalvacijskem poročilu.

Obveščanje udeležencev

Obveščanje je potekalo na različne načine:

- 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 aplikaciji (e-indeks), na spletni strani zavoda RIC NM in na oglasni deski. O odpovedih v istem dnevu smo obveščali tudi s SMS sporočili.
- Pisne informacije smo pošiljali tudi po redni pošti: informacije o poteku PM in ZI, obvestila o PM in ZI pred posamezniki roki.
- Osebni in telefonski stiki so bili omogočeni vsak delavnik med 8.00 in 16.00, po dogovoru s koordinatorjem ali samostojno strokovno delavko pa tudi izven teh terminov. Organizator je bil udeležencem na razpolago tudi na mobilni tel. številki.

Udeležence smo obveščali tudi o brezplačni ponudbi izobraževalnih programov in dejavnosti preko pisnih gradiv (publikacija, različne zgibanke, spletna stran zavoda, portal projekta CVŽU, različne informativne delavnice, ipd.).

Spremljanje, svetovanje in pomoč udeležencem

Udeležence smo spremljali:

Eksterno:

- državna raven: Državni izpitni center - (PM, VPIS), MDD (preko ZRSZ sofinanciranje programov), Statistični urad Slovenije (spremljanje udeležencev preko statističnih podatkov),
- lokalna raven: ZRSZ OS Novo mesto, ZRSZ OS Krško, ZRSZ OS Ljubljana – spremljanje mesečne prisotnosti in dvakrat na leto poročilo o uspešnosti udeležencev vključenih preko ZRSZ, MO Novo mesto, Urad za šolstvo, šport in mladino – obveščanje o zlatih maturantih.

Interno:

- dnevna udeležba na predavanjih (lista prisotnosti), redno spremljanje prisotnosti na posameznih izpitih,
- vmesna uspešnost,
- končna uspešnost,
- preko osebnega izobraževalnega načrta za vse udeležence programov,
- preko učne pomoči in
- preko svetovalke Svetovalnega središča Novo mesto.

Osebni izobraževalni načrt

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

Marjeta Gašperšič l.r.,
direktorica RIC-a Novo mesto

Poročilo o kakovosti je potrdil Svet zavoda RIC na 14. seji dne 3. 6. 2013 in andragoški zbor na korespondenčni seji dne 15. 12. 2012.