

Navodilo za vzpostavljanje in zagotavljanje sistema vodenja kakovosti v višjih strokovnih šolah

Kakovost je izpolnjevanje pričakovanj vseh, ki so kakorkoli povezani z organizacijo. V višjih strokovnih šolah so to študenti, delodajalci, zaposleni, dobavitelji, ustanovitelji ter ožja in širša družbena skupnost. Cilj je vsekakor kompetenten in zaposljiv študent. Da do tega cilja pridemo, organizacije uporabljajo različna orodja za vodenje kakovosti. Tako poznamo sledeče sisteme vodenja kakovosti: ISO 9001, Kakovost za prihodnost vzgoje in izobraževanja, v višjih šolah pa Zahteve sistema vodenja kakovosti v višjih strokovnih šolah. Torej gre za recept, ki (če ga uporabljamo kot način življenja) prinaša rezultat kakršnega si želimo, to pa je kompetenten in zaposljiv študent, ki ga delodajalci potrebujejo.

Uvajanje sistema vodenja kakovosti se začne z odločitvijo šole, da k temu pristopi. Za uvajanje sistema vodenja kakovosti, ki mora postati način življenja šole, mora biti razen vodstva tudi kritična masa zaposlenih (to je cca. 1/3 zaposlenih). Če ni podpore najvišjega vodstva in kritične mase zaposlenih, sistem vodenja kakovosti ne bo zaživel (kvečjemu bo le zapisan). Potrebno je večkrat informirati zaposlene ob različnih priložnostih npr. na predavateljskih zborih in posebej na drugih sestankih, ki so lahko organizirani samo s tem namenom. Gre za komuniciranje o sistemu vodenja kakovosti, njegovem pomenu in koristih, ki jih prinaša zaposlenim, študentom, šoli, ustanoviteljem, dobaviteljem ter ožji in širši družbeni skupnosti.

Sledi usposabljanje oz. seznanjanje z zahtevami dokumenta, ki jih podaja model kakovosti npr. Zahteve za VSŠ (so na spletni strani Zavoda IRC-a), ali standard ISO 9001, model odličnosti ali vseh navedenih ter razjasnitev in uskladitev osnovnih pojmov o razumevanju kakovosti v šoli.

Na osnovi izbranega modela sledi izdelava ocene stanja, ki bo pokazala, kje šola že zdaj izpolnjuje zahteve, kaj bo morala nadgraditi, dopolniti v svoji vsakodnevni praksi (akcijski plan).

Nato šola pristopi k izdelavi poslovnika kakovosti, ki naj bo narejen v skladu z izbranim modelom in šolsko prakso. V poslovniku se definirajo tudi kriteriji, kazalniki. Vsaka šola si izbere tiste, za katere misli, da so pomembni za učinkovito in uspešno delovanje. Enotnih kazalnikov za VSŠ še ni, mogoče nekoč bodo. O tem se še dogovarjamo.

V poslovniku kakovosti opredelimo, v skladu z Zahtevami za VSŠ, voditeljstvo, vire, procese, merjenja in sistem stalnih izboljšav. Istočasno z nastajanjem poslovnika pa nastaja tudi potrebna spremna dokumentacija (dolgoročni plani, plan usposabljanja, plan odnosov z javnostjo, seznam zakonskih in internih predpisov, plan presoj, potrebna poročila, matrika zapisov in ostalo kar izhaja iz poslovnika kakovosti).

Šola zbira informacije o svojem delovanju (svoji kakovosti) vsako leto s pomočjo:

- notranjih presoj po vnaprej zastavljenem programu,
- zbiranja povratnih informacij vseh zainteresiranih (študentov, zaposlenih...) na način kot si določi (npr. s pomočjo anketiranja, zbiranja predlogov, pripomb s pomočjo npr. skrinjice, beleženja telefonskih pripomb, opravljanjem intervjuje, predavatelji praktičnega izobraževanja obiščejo delodajalce...),
- analiziranja rezultatov inšpekcijskih pregledov...

Na osnovi opisanega in doseženih rezultatov šola izdela samoevalvacijsko poročilo, v skladu s predlaganimi smernicami, v katerem so navedene ugotovitve o dobrih praksah šole in tista področja, ki so potrebna izboljšav.

Na osnovi analize samoevalvacijskega poročila šola izdela akcijski načrt izboljšav z navedenimi roki in nosilci.

Predlagani terminski plan:

- Samoevalvacijsko poročilo: september
- Osnutek samoevalvacijskega poročila za naslednje leto: oktober, november
- Notranja presoja: marec – junij

Zbiranje predlogov, pripomb s strani zainteresiranih: celo leto in njihovo obravnavanje na komisiji za kakovost vsaj vsaka dva do tri meseca (torej se komisija za kakovost sestane vsaj 4 do 6-krat letno). V okviru komisije za kakovost se sproti zbirajo tudi vse ostale informacije, ki so opisane zgoraj. Tudi poslovnik kakovosti se sproti ažurira, če so nastale kakšne spremembe.

- Anketiranje: maj, junij
- Izvedba aktivnosti za analizo in pripravo predlogov ter izdelavo samoevalvacijskega poročila: julij – september 2010

Zunanje presoje

Zunanje presoje lahko izvajajo presojevalci ustreznih institucij in druge zainteresirane stranke. V višjih strokovnih šolah je trenutno predvideno, da se zunanja presoja (evalvacija) s strani pristojne institucije v okviru visokega šolstva izvaja na sedem let enkrat. V kolikor se šola odloči za pridobitev certifikata ISO 9001, izvedejo presojevalci certifikacijske organizacije presojo enkrat letno. Cilj zunanjih presoj v skladu z zahtevami ISO 9001 je preverjanje delovanja šole in njenih procesov, usklajenost z zahtevami in ugotavljanje odstopanj. Koristi take zunanje presoje so priporočila in neskladnosti, ki predstavljajo priložnosti za izboljšave šole na posameznih področjih.

Murska Sobota, januar 2010

Pripravil: dr. Branko Škafar
Koordinator Aktivnosti 9 Kakovost

Projekt **Impletum** Uvajanje novih izobraževalnih programov na področju višjega strokovnega izobraževanja v obdobju 2008-11

Konzorcijski partnerji:



Operacijo delno financira Evropska unija iz Evropskega socialnega sklada ter Ministrstvo RS za šolstvo in šport. Operacija se izvaja v okviru Operativnega programa razvoja človeških virov za obdobje 2007-2013, razvojne prioritete 'Razvoj človeških virov in vseživljenjskega učenja' in prednostne usmeritve 'Izboljšanje kakovosti in učinkovitosti sistemov izobraževanja in usposabljanja'.