



REPUBLIKA SLOVENIJA
MINISTRSTVO ZA ŠOLSTVO IN ŠPORT



NOTRANJA PRESOJA SISTEMA VODENJA KAKOVOSTI PO ZAHTEVAH SISTEMA VODENJA KAKOVOSTI ZA VIŠJE STROKOVNE ŠOLE

mag. Tatjana Žagar
dr. Branko Škafar

Murska Sobota, april 2009

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'.

KAZALO

1	Uvod	2
2	NOTRANJE PRESOJE.....	2
2.1	Kaj je notranja presoja?	2
2.2	Vrste presoj	2
2.3	Namen notranje presoje	3
2.4	Razlogi za izvedbo notranje presoje	3
2.5	Proces notranje presoje	4
2.6	Sistem vodenja kakovosti za višje strokovne šole – zahteve.....	4
3	Podrobnejši pregled posameznih faz procesa notranjih presoj	6
3.1	Planiranje presoje	6
3.2	Priprava na izvedbo.....	7
3.3	Poročanje o ugotovitvah	9
3.4	Določitev ukrepov, izvedba ukrepov, preverjanje učinkovitosti izvedenih ukrepov, zaključno poročanje.....	9
4	POVZETEK.....	10
	VPRAŠALNIK - OPOMNIK ZA NOTRANJO PRESOJO.....	11
	PROGRAM PRESOJE ZA LETO.....	12

1 UVOD

V tej knjižici želimo prikazati, kaj je notranja presoja sistema vodenja kakovosti in kako naj poteka.

Izhajali smo iz Zahtev sistema vodenja kakovosti za višje strokovne šole in temu prilagodili gradivo (potek po drugih zahtevah nima bistvenih odstopanj).

Na koncu knjižice sta dodana dva primera (obrazca), ki vam bosta lahko v pomoč pri pripravi programa presoje in pri izvajanju notranje presoje - opomnik (vprašalnik). Notranje presoje lahko izvajajo le tisti, ki se usposobijo za notranje presojevalce (organizirani tečajji).

2 NOTRANJE PRESOJE

2.1 Kaj je notranja presoja?

Po definiciji ISO 900, tč. 3.1 je notranja presoja:

Sistematičen, neodvisen in dokumentiran proces pridobivanja dokazov presoje in njihovega objektivnega vrednotenja, da bi določili obseg, v katerem so izpolnjeni dogovorjeni kriteriji presoje.

Če poskusimo podrobneje razčleniti to definicijo pomeni sistematično, da se notranja presoja planira, izvede in kontrolira (ali teče po programu, ali so ugotovitve upoštevane in nepravilnosti odpravljene). Na osnovi večkrat opravljenih notranjih presoj pa mora prihajati tudi do izboljšav pri opravljanju procesa notranje presoje. Da je neodvisna pomeni, da nihče naj ne bi vplival na presojevalce in potek presoje. Torej so presojevalci neodvisni. Dokumentiran pa pomeni, da je proces notranje presoje zabeležen v pisni obliki (obstajajo zapisi o pripravi, izvedbi, ugotovitvah).

2.2 Vrste presoj

Razen **notranje presoje** poznamo še **presoje druge stranke**, ki jo izvajajo stranke, ki so zainteresirane za organizacijo in **zunanje neodvisne presoje**, ki jo izvajajo tretje stranke (npr. certifikacijski organi).

Torej notranje presoje izvajajo organizacije, v našem primeru višje strokovne šole same, presoje druge stranke bi lahko v našem primeru pomenilo, da nas presoja ena od zainteresiranih strani naše šole, zunanja neodvisna presoja pa bi lahko bila s strani certifikacijske hiše (npr. SIQ), ki je mednarodno nadzorovana, da lahko opravlja zunanje neodvisne presoje (npr. za ISO 9001).

2.3 Namen notranje presoje

Po Zahtevah sistema vodenja kakovosti za višje strokovne šole, tč. 5.2, višja strokovna šola izvaja notranje presoje v planiranih časovnih intervalih, da ugotovi ali:

- **sistem vodenja ustreza zahtevam dokumenta SVK-VSS, Zateve;**
- **se učinkovito izvajajo postavljena notranja pravila in dogovori zavoda;**
- **se učinkovito izvajajo zakonske in druge zahteve.**

2.4 Razlogi za izvedbo notranje presoje

Razlogov za izvedbo je veliko. Naštajmo jih!

Notranja presoja je **ena od metod v procesu samoevalvacije**.

S pomočjo notranje presoje se ugotavlja **ustreznost** obstoječega sistema vodenja kakovosti **zahtevam** sistema vodenja kakovosti za višje strokovne šole.

S pomočjo notranje presoje **ugotavljamo in odpravimo neskladnosti** preden jih ugotovijo zunanji presojevalci (zunanja evalvacija).

Notranja presoja nam da **informacijo o napredovanju** projekta dograditve **sistema vodenja kakovosti v različnih organizacijskih enotah v primerjavi s planom**.

Z notranjo presojo se ugotavlja **skladnost** izvajanja sistema kakovosti **z dogovorjenim in dokumentiranim načinom dela**.

Z notranjo presojo **se usposabljata** tako **presojevalec** kot **presojanec** (posebej, če niso bili vajeni biti presožani).

POMEMBNO JE VEDETI, DA JE NOTRANJA PRESOJA:

ISKANJE MOŽNOSTI IN PRILOŽNOSTI ZA IZBOLJŠANJE

in

POMOČ PRI VODENJU ORGANIZACIJE.

Notranja presoja **NI** ocenjevanje dela ali iskanje napak posameznikov.

Notranja presoja **JE** ocenjevanje celotnega sistema vodenja zavoda (ugotavljanje odstopanj od dogovorjenega načina dela, iskanje področij, kjer je možno izboljšanje, spoznavanje dela sodelavcev, izmenjava dobrih praks, dvigovanje zavesti zaposlenih o pomenu kakovosti).

2.5 Proces notranje presoje

Proces notranje presoje poteka po določenih **fazah**, **načelih** in ob **upoštevanju zahtev** sistema vodenja kakovosti za višje strokovne šole.

Faze procesa notranje presoje so:

planiranje presoje, priprava na izvedbo, izvedba presoje pri presojanju, poročanje o ugotovitvah, določitev ukrepov, izvedba ukrepov, preverjanje učinkovitosti izvedenih ukrepov, zaključno poročanje.

Posamezne faze bomo podrobneje predstavili v nadaljevanju.

Načela presojanja

Pri presojah bi naj veljala **za presojevalce** naslednja načela:

- **etično obnašanje** (kar predstavlja temelj strokovno opravljenega dela);
- **poštenost predstavitve** (dolžnost je poročati resnično in točno);
- **skrb za strokovnost** (pri presojanju moramo biti prizadevni in preudarni).

Načela **za samo presojo** pa so:

- **neodvisnost**, ki je temelj za nepristranost in objektivnost sklepov presoje;
- **pristop na podlagi dokazov** (to je racionalna metoda za doseganje zanesljivih in ponovljivih sklepov presoje v sistematičnem procesu presoje).

2.6 Sistem vodenja kakovosti za višje strokovne šole – zahteve

Zahteve sistema vodenja kakovosti za višje strokovne šole so bile izdane v okviru projekta IMPLETUM v mesecu decembru 2008 kot izdaja 1.0.

V nadaljevanju podajamo le kratke točke teh zahtev, ki jih notranji presojevalci morajo dobro poznati in razumeti, da lahko dobro izvedejo notranjo presojo. Več si lahko preberete v samih Zahtevah, kjer so tudi obrazložitve, kaj mora šola izpolnjevati pri posamezni točki zahtev. Zahteve najdete na spletni strani http://www.zavod-irc.si/docs/Skriti_dokumenti/Impletum_Sistem_vodenja_kakovosti_zahteve_za_VSS_december_2008.pdf.

Kratki pregled zahtev:

Predgovor

0 Uvod

1 Definicije

2 Voditeljstvo in vodenje

2.1 Zavezanost vodstva

2.2 Poslanstvo, vizija, vrednote

2.3 Razvojno in letno načrtovanje

2.4 Spremljanje in poročanje

2.5 Organiziranost, odgovornosti, pooblastila in notranje komuniciranje

2.6 Zagotavljanje zakonitosti delovanja

3 Procesi vodenja (zagotavljanja virov)

3.1 Opredelitev virov

3.2 Proces razvoja kadrov

3.3 Proces obvladovanja in ravnanja z dokumentacijo

4 Procesi izvajanja storitev

4.1 Komuniciranje in sodelovanje s študenti

4.2 Komuniciranje in sodelovanje z drugimi udeleženci

4.3 Izobraževalni proces

4.4 Razvoj programov in projekti

5 Merjenje, analiziranje in izboljševanje

5.1 Načrtovanje merjenj in nadzorovanj

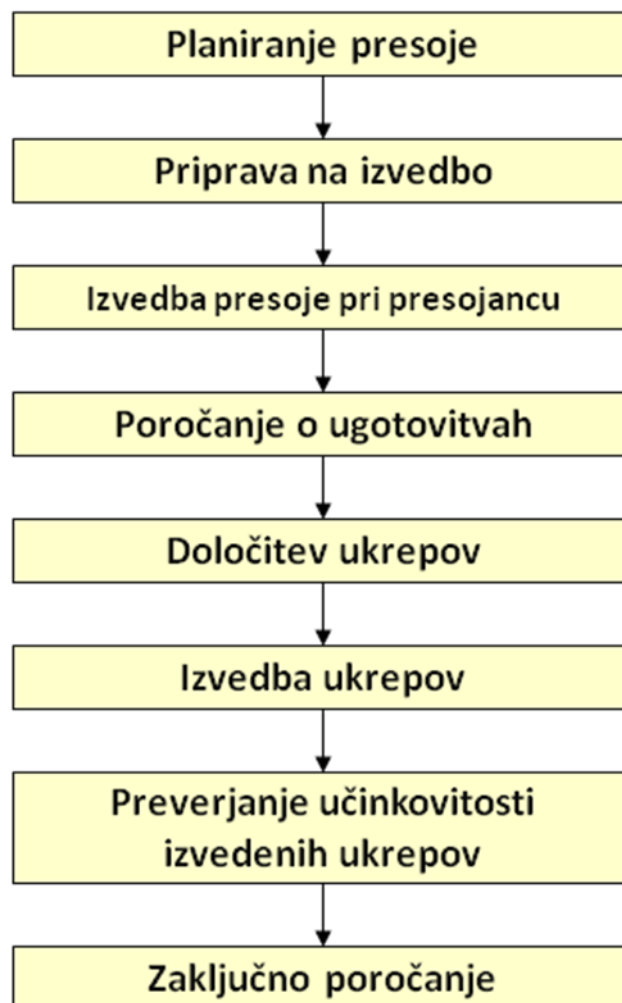
5.2 Notranje presoje

5.3 Postopki ravnanja ob ugotovljenih odstopanjih in izboljševanje

Zahteve temeljijo na znanem Demingovem krogu (spirali – nenehne izboljšave) **PDCA** (P – planiraj, D – izvajaj, C – kontroliraj, A – ukrepaj).

3 Podrobnejši pregled posameznih faz procesa notranjih presoj

Proces notranje presoje kakor smo že omenili poteka po določenih fazah. V nadaljevanju so posamezne faze opisane.



3.1 Planiranje presoje

Plan presoje (letne) vsebuje: kdo bo izvajal presojo, kaj in kdaj. Zajeti moramo vse zahteve sistema vodenja kakovosti za višje strokovne šole, upoštevati obseg in pomembnost področja, upoštevati šibkost sistema, upoštevati mnenje študentov,

zaposlenih in drugih udeležencev ter večje organizacijske in kadrovske spremembe. POUDAREK pri planiranju notranje presoje naj bo na POMEMBOSTI in ŠIBKOSTI posameznih področij zavoda.

Pri planiranju presoje se določijo: vodja presoje (ima več izkušenj) in presojevalci (npr. 1 – 5), ki lahko vsi skupaj presoјajo (po planu) vse ali pa si delo porazdelijo (en presoja npr. aktive, drugi vodstvo, tretji predavatelja – seveda je presoјanje lahko tudi v parih (po dva presoјevalca)).

Vodja presoje in presojevalci morajo biti pri svojem delu neodvisni, usposobljeni (tudi poznavanje zakonodaje, zahtev, postopkov presoje...), izkušeni (seveda je razumljivo, da vsak presojevalec začne enkrat kot prvič), profesionalni, odprti in nekonfliktni ter komunikativni in objektivni.

3.2 Priprava na izvedbo

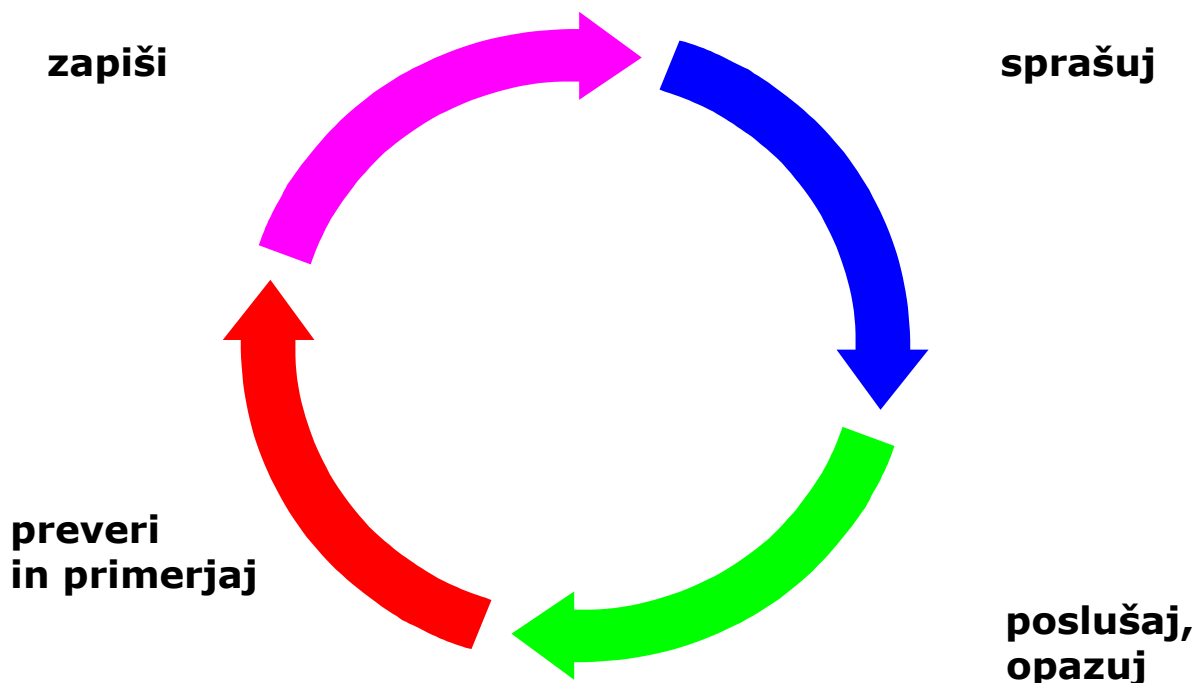
Individualna priprava obsega pregled dokumentacije in pregled poročila zapisov predhodne presoje (dogovor s sopresojevalcem), pripravo vprašalnika – opomnika (upoštevajte PDCA) in izdelavo urnika (dogovor s presoјanim).

Priprava presojevalcev – uvodni sestanek obsega dogovor o glavnih usmeritvah glede izvajanja, način individualne priprave, zapisi o presoji, poročanje o presoji...

Urniki presoje – pri pripravi urnika presoje ocenimo potreben čas, dogovorimo se s presoјancem za termin in trajanje presoje ter nato ta dogovor spoštujemo.

Izvedba presoje pri presoјancu

Pri načinu dela upoštevajmo, da OCENJUJEMO SISTEM IN NE POSAMEZNIKOV. Postopek naj teče po naslednji sliki:



Kako pričeti s presojo?

Pomemben je prvi stik, prijazne besede in kako minuto, dve pogovor o splošnih temah. Vzdušje naj bo sproščeno (kakor pogovor ob kavi). Vprašanja naj bodo (kdo, kaj, kdaj, kako, zakaj, kje). Če nam kakšno področje ni jasno ali ni dokazov, le-te iščemo še drugje in pripeljemo nejasnost do konca (posebej velja za pomembna in šibka področja šole). Odnos do sogovornika naj bo spoštljiv in ne vršimo nanj pritiska (kakor na zatožni klopi). Navedli smo že, da notranja presoja NI iskanje napak. Če le imamo priložnost, pohvalimo dobre prakse in predlagajmo izboljšave (dobro je, če se doseže o predlagani izboljšavi soglasje).

Zapisovanje ugotovitev naj bo jasen opis dejanskega stanja (kaj, kje, kdo), ugotovitve naj bodo utemeljene s sklicevanjem in uporabo besedila sistema vodenja kakovosti za višje strokovne šole, Zahteve ali tudi dokumentov presojanca. Sklicevanje na Zahteve (SVK-VSŠ) kot referenčnega dokumenta in dokument presojanca naj bo čim podrobnejše.

»Vrednost« ugotovitev

Zavedati se moramo, kaj je bolj pomembno in kaj manj. Če nekje ugotovimo, da manjkajo pike, vejice... to ne obravnavamo kot veliko napako, ampak le opozorimo

(lahko se na licu mesta popravi). Če pa je ugotovljeno npr. da so študenti podali 7 predlogov izboljšav, vendar se nanje tudi po 3 mesecih še nismo odzvali, je to vsekakor ugotovitev, ki lahko pomembno prispeva k izboljšanju našega sistema vodenja kakovosti (če pravilno reagiramo – odpravimo, da do tega več ne prihaja).

Neskladost

Neskladnost je ugotovljen primer, situacija, ko ugotovimo, da zahteve niso bile izpolnjene (zakonodaja, lastne...). Pomen neskladnosti je seveda lahko večji ali manjši.

3.3 Poročanje o ugotovitvah

O ugotovitvah poročamo presojanču na licu mesta in kasneje pisno. Vodji presoje in vodstvu poročamo pisno.

Pisno poročilo naj vsebuje splošne podatke o presoji, ugotovitve in priporočila.

3.4 Določitev ukrepov, izvedba ukrepov, preverjanje učinkovitosti izvedenih ukrepov, zaključno poročanje

Po izvedeni presoji poročamo vodstvu (pisno poročilo, predstavitev ugotovitev). Poročilo se obravnava (kakšne ugotovitve, do kdaj odprava neskladnosti, upoštevanje priporočil), sledi sklep o ukrepih (o odpravi neskladnosti). Nato je potrebno še spremljati izvajanje ukrepov ter potrditi (v določenem roku) učinkovitost izvedenih ukrepov. Na koncu se se poda zaključno poročilo (zaključno poročanje).

Pred povzetkom

Pred povzetkom si oglejmo, kateri so potrebni zapisi pri posameznih fazah notranje presoje. To so:

planiranje - PROGRAM PRESOJE,
priprava na izvedbo – OPOMNIK,
izvedba presoje pri presojanču - ZAPISI UGOTOVITEV,
poročanje o ugotovitvah – PISNO POROČILO 1,
določitev ukrepov – ZAPISNIK,
zaključno poročanje – PISNO POROČILO 2.

Omenjeni zapisi so za transparentno izvedbo notranje presoje obvezni.

4 POVZETEK

Na koncu povzemimo še bistvene napotke za uspešno izvedbo notranje presoje.

Ključno za presojevalca je razumevanje metod vrednotenja organizacije in zahtev sistema vodenja kakovosti za višje strokovne šole.

Zelo pomembna je priprava na presojo in izdelava opomnika.

Ko iščemo informacije bodimo pozorni, da bodo to prave informacije.

Ugotovitve naj bodo primerne (oblikovanje, utemeljenost, vrednost).

VELIKO USPEHA IN KORISTI PRI NOTRANJJIH PRESOJAH ter uspešno izboljševanje sistema vodenja kakovosti v vaši šoli.



VPRAŠALNIK - OPOMNIK ZA NOTRANJO PRESOJO

SVK-VSŠ, točka	Zahteva (ključne besede)	Se izvaja			Dokazila, opombe
		DA	DA - priporočilo	NE - neskladnost	

Datum: _____ Presojevalci (ime in priimek) podpis: _____

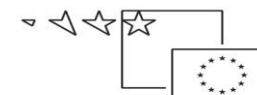
Projekt **Impletum**

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'.



PROGRAM PRESOJE ZA LETO:

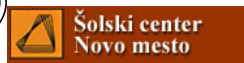
Presojano področje/Sogovorniki

Področje dela/proces	Zahteva SVK-VSŠ, tč.	Presojevalec	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9

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'.

