



**BIC**

BIOTEHNIŠKI  
IZOBRAŽEVALNI  
CENTER LJUBLJANA

# **LISTINA KAKOVOSTI**

Biotehniški izobraževalni center Ljubljana

Ižanska cesta 10

1000 Ljubljana

T: 01/28 03 600

F: 01/28 03 620

[www.bic-lj.si](http://www.bic-lj.si)

Listina kakovosti

Oktober 2013

Posodobljena april 2016

Avtorji: mag. Jasna Kržin Stepišnik s sodelavci

## Kazalo:

1	UVOD .....	5
1.1	Odgovornost za kakovost izobraževanja in temeljni cilji .....	6
2	KAKŠNO KAKOVOST ŽELIMO DOSEGATI – KAKO OPREDELJUJEMO KAKOVOST NAŠEGA DELA .....	7
2.1	Vizija zavoda .....	7
2.2	Poslanstvo zavoda .....	8
2.3	Vrednote .....	8
2.4	Določitev standardov kakovosti na izbranih področjih .....	9
2.5	Dvakrat letno izpeljemo pogovor (samorefleksijo) vseh zaposlenih o tem, kje je naša kakovost, kakšni so naši cilji pri tem.....	10
3	KAKO SPREMLJAMO IN PRESOJAMO PROCESE, REZULTATE IN UČINKE SVOJEGA DELA? .....	10
3.1	Izvajamo samoevalvacijo.....	10
3.2	Enkrat letno izvajamo merjenje zadovoljstva udeležencev izobraževanja odraslih .....	11
3.3	Izvajamo evalvacijo vseh vrst usposabljanj, ki jih pripravljamo v okviru zavoda (pekovski, slašičarski, kuharski, veterinarski, računalniški tečaji, usposabljanja za podjetja in usposabljanja za brezposelne). .....	11
3.4	Naše dijake absolvente (tiste, ki so uspešno zaključili naš izobraževalni program) anketiramo 6 mesecev po zaključku izobraževanja. ....	11
3.5	Enkrat letno izvajamo merjenje zadovoljstva študentov Višje strokovne šole	12
3.6	Dvakrat letno izpeljemo sestanek komisije za kakovost zavoda BIC Ljubljana .....	12
3.7	Enkrat letno uvrstimo vprašanje kakovosti na sejo sveta zavoda BIC Ljubljana. ....	13
3.8	Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje(POKI) – zeleni znak – postopek pridobivanja pravice za uporabo .....	14
3.9	Skrbimo za dosledno izvajanje ukrepov v okviru certifikata »Družini prijazno podjetje«. ....	17
3.10	Svoje rezultate primerjamo z nacionalnimi in mednarodnimi rezultati za doseganje standardov kakovosti.....	19
3.11	Procesni pristop.....	19
3.12	Pripomočki in sredstva za izpeljevanje presojanja kakovosti .....	22
4	RAZVIJANJE KAKOVOSTI .....	22
4.1	V letu 2013 smo pripravili Razvojni načrt BIC Ljubljana 2013-2017. ....	22
4.2	Članom komisije za kakovost in tudi ostalim zaposlenim omogočamo, da se vsako leto dodatno izobražujejo na področju zagotavljanja kakovosti njihovega dela. ....	23
4.3	Usposabljammo se za sistematično delo pri razvoju kakovosti. ....	23

4.4	Vsak zaposleni letno poroča o lastnem prispevku k razvoju kakovosti, kar je vključeno v letni razgovor. ....	23
-----	--	----

# 1 UVOD

Načrtno spremljanje kakovosti na Biotehniškem izobraževalnem centru Ljubljana sega že v leto 2001, ko smo bili vključeni v projekt POKI (Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje), ki je potekal pod vodstvom Andragoškega centra Slovenije od 2001-2003. Pozitivne izkušnje in močna želja po sistematičnem spremljanju kakovosti na vseh področjih BIC Ljubljana so nas spodbudile, da smo se takoj po zaključku omenjenega projekta vključili v projekt Konzorcija biotehniških šol: »Biotehniška področja, najbolj učeča se okolja«, kjer smo oblikovali in sprejeli »Izjavo o kakovosti biotehniških šol Slovenije«. Sodelovali smo v podprojektu: »Širjenje sistema zagotavljanja kakovosti«. Projekt je potekal od 2004 do 2006. Od leta 2006 imamo v zavodu tudi svetovalko za kakovost za področje izobraževanja odraslih. V letu 2006 do 2007 smo sodelovali v projektu: »Ugotavljanje in razvijanje kakovosti v mreži biotehniških šol Slovenije«. Veliko strokovnega znanja in sistematična skrb za kakovost v okviru preteklih projektov nas je postavilo pred nove izzive. Zato smo se v šolskem/študijskem letu 2007/2008 vključili v projekt »Biotehniška področja, šole za življenje in razvoj«, ki je potekal v okviru Konzorcija biotehniških šol Slovenije v obdobju 2008-2012, kjer smo bili koordinatorji aktivnosti: UGOTAVLJANJE IN ZAGOTAVLJANJE KAKOVOSTI.

V projektu Andragoškega centra Slovenije Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje(2001), bolj znanim pod imenom POKI. Smo izboljšali učno gradivo, oblikovali spletno stran, namenjeno udeležencem izobraževanja odraslih, ter vpeljali spremljanje njihovega zadovoljstva.

Za naprej pa smo se zavezali k skrbi za kakovost na več področjih, še posebej pa želimo spremljati zadovoljstvo udeležencev in učiteljev ter v dobro udeležencev razvijati kakovostne spletne učilnice. Udeleženci tako lahko že zdaj uporabljajo nekaj spletnih učilnic pri različnih predmetih, v prihodnje pa bomo seznam še razširili.

Leta 2007 je direktorica BIC Ljubljana mag. Jasna Kržin Stepišnik pridobila priznanje Andragoškega centra Slovenije za izjemno prizadevanje pri razvijanju kakovosti izobraževanja odraslih.

Zaradi spremljanja in zagotavljanja kakovosti po modelu POKI, ki ga je razvil Andragoški center Slovenije, smo imeli pravico do uporabe znaka POKI od 1. 7. 2010 do 30.6.2012.

Podaljšano pravico do uporabe znaka POKI smo pridobili 19. februarja 2013. Sedaj ga lahko uporabljamo v skladu s pravili znaka POKI do 31. 12. 2016.

S 1. 1. 2016 je začel veljati nov Pravilnik o podeljevanju in podaljševanju pravice do uporabe znaka kakovosti Ponudimo odraslim kakovosti izobraževanje – POKI. Pravilnik v 18. členu določa, kako se postopki pri podeljevanju in podaljševanju pravice do uporabe Zelenega znaka kakovosti izvedejo v prehodnem obdobju.

Za skupino organizacij, obstoječih nosilk znaka, kamor se uvršča tudi BIC Ljubljana, pravilnik določa: »organizacijam, ki jim pravica do uporabe znaka poteče 31. 12. 2016, se pravica do uporabe znaka samodejno podaljša do 31. 3. 2017«.

Novembra 2010 smo prejeli Priznanje za vzpostavitev sistema vodenja kakovosti v Višjih strokovnih šolah.

K spremljanju in zagotavljanju kakovosti nas zavezujejo tudi Zakon o poklicnem in strokovnem izobraževanju (Ur. l. RS 79/2006), Zakon o višjem strokovnem izobraževanju (Ur. l. RS, št. 86/2004) in Navodila o prilagajanju izrednega poklicnega in strokovnega izobraževanja (Ur. l. RS, št. 8/2008).

V šolskem/študijskem letu 2010/2011 je aktivnosti na področju skrbi za kakovost vodila komisija za kakovost v okviru zavoda in komisije za kakovost posameznih šol. Komisija za kakovost BIC Ljubljana ima Poslovnik delovanja komisije, ki ga je sprejel Sveta zavoda BIC Ljubljana 12. 3. 2009. Zaradi organizacijskih potreb in boljšega ter učinkovitejšega dela komisij za kakovost v okviru zavoda, smo predlagali dopolnitve poslovnika, ki so bile sprejete na Svetu zavoda BIC LJ, 8. 3. 2012.

Člane in predsednika komisije za kakovost imenuje svet zavoda na predlog direktorice za štiri leta in so lahko ponovno imenovani. Komisijo za kakovost na ravni zavoda sestavljajo predsednik in člani, imenovanih izmed strokovnih delavcev šole, predstavnikov delodajalcev, predstavnikov dijakov, študentov in predstavnikov staršev.

Poleg komisije za kakovost na ravni zavoda znotraj zavoda BIC Ljubljana delujejo še:

- komisija za kakovost Gimnazije in veterinarske šole
- komisija za kakovost Živilske šole
- komisija za spremljanje in zagotavljanje kakovosti Višje strokovne šole
- komisija za kakovost Medpodjetniškega izobraževalnega centra

## **1.1 Odgovornost za kakovost izobraževanja in temeljni cilji**

Na Biotehniškem izobraževalnem centru Ljubljana se zavedamo, da je kakovost v izobraževanju zelo pomembna. Osnovna naloga komisije za kakovost je skrb za kakovostno delo in stalne izboljšave, ki jih uvajamo na podlagi samoevalvacije in nas bodo pripeljale do tega, da bomo še boljši, učinkovitejši in v okolju prepoznavni kot odlična in kakovostna šola, ki dijakom, študentom in odraslim udeležencem zagotavlja strokovne kompetence in osebni razvoj.

Da bi te cilje dosegli, sistematično skrbimo za svojo kakovost tako, da:

- Pripravili smo Razvojni načrt zavoda BIC Ljubljana 2013-2017, kjer smo v okviru aktivnosti za pripravo razvojnega načrta, opredelili standarde kakovosti za najpomembnejša področja našega delovanja.
- Spremljamo mednarodne in nacionalne standarde kakovosti ter jih uvajamo skozi evalvacijo našega dela, procesov in standardov kakovosti.
- Naša kakovost temelji na nenehnem učenju, uvajanju novosti, spremljanju okolja v katerem delujemo in podpora procesom in delu, ki dajejo dobre rezultate.
- Zaposljivost udeležencev je eden izmed temeljnih ciljev našega delovanja. V letu 2006 do 2007 smo sodelovali v projektu Ugotavljanje in razvijanje

kakovosti v mreži biotehniških šol Slovenije. V okviru tega projekta smo razvili instrumentarij za spremljanje in ugotavljanje kakovosti za področje Doseganje ciljev izobraževanja, kjer smo si kot kazalnik kakovosti za spremljanje absolventov izbrali zaposljivost in nadaljevanje izobraževanja. V letu 2012 smo v ta namen ustanovili Karierni center, kjer bomo skrbeli za boljšo zaposljivost naših udeležencev in poglobljeno sodelovanje s podjetji, ki so izvajalci praktičnega usposabljanja naših udeležencev.

- Zadovoljstvo zaposlenih je tudi eden izmed naših temeljnih ciljev. Zato smo se odločili, da bomo pridobili certifikat »Družini prijazno podjetje«. Trenutno smo v triletnem obdobju pridobivanja polnega certifikata, kjer imamo vsako leto zunanjo presojo našega delovanja na področju usklajevanja družinskega in kariernega življenja in dela.

## **2 KAKŠNO KAKOVOST ŽELIMO DOSEGATI – KAKO OPREDELJUJEMO KAKOVOST NAŠEGA DELA**

Da bi opredelili, kako pojmujeemo kakovost oz. kakšno raven kakovosti želimo dosegati, smo izpeljali več aktivnosti in pripravili več zapisov.

### **2.1 Vizija zavoda**

**Opis:** Z namenom, da bi opredelili svojo dolgoročno usmerjenost, smo leta 2001 opredelili vizijo razvoja. V okviru aktivnosti, ki smo jih izvedli za pripravo razvojnega načrta v letu 2012 smo tudi posodobili vizijo razvoja zavoda in jo podrobneje opredelili za obdobje 2013-2017. Hkrati smo v razvojnem načrtu opredelili tudi vizijo razvoja posameznega strokovnega področja na srednješolski in višješolski ravni ter za izobraževanje odraslih.

Vizijo razvoja smo sprejeli v okviru sprejetja Razvojnega načrta, ki smo ga sprejeli na Svetu zavoda 14. 3. 2013.

Uresničevanje vizije bomo spremljali z evalvacijo razvojnih aktivnosti, ki so opredeljene v Letnih delovnih načrtih posameznih organizacijskih enot BIC Ljubljana.

Vizija je javno dostopna na spletni strani zavoda BIC Ljubljana ( [www.bic-lj.si](http://www.bic-lj.si) ). Z njo so seznanjeni vsi zaposleni, ki smo jim jo predstavili na srečanju zaposlenih.

»BIC Ljubljana bo kot odlična izobraževalna inštitucija prepoznavna v Sloveniji in zunaj nje kot center kakovostnega izobraževanja in usposabljanja na področjih živilstva in prehrane, veterine, naravovarstva, biotehnologije, gostinstva in turizma ter na sorodnih področjih.«

## 2.2 Poslanstvo zavoda

**Opis:** Poslanstvo smo opredelili leta 2001 na podlagi razgovorov v kolektivu, skupini za kakovost in na delavnicah, ki smo jih v kolektivu organizirali za pripravo poslanstva. S poslanstvom smo opredelili skupno videnje zaposlenih na BIC-u o tem, kaj je temeljni cilj našega dela in nam tako služi kot izhodišče pri presojanju kakovosti našega dela.

Poslanstvo je javno dostopno na spletni strani zavoda BIC Ljubljana ( [www.bic-lj.si](http://www.bic-lj.si) ). Z poslanstvom so seznanjeni vsi zaposleni. Zapisano je v Letnem delovnem načrtu in Poročilu o delu zavoda BIC Ljubljana.

»BIC Ljubljana z vsemi svojimi materialnimi in človeškimi potenciali in s svojo avtonomnostjo omogoča dijakom, študentom in odraslim udeležencem kakovostno izobraževanje. Razvijati želimo njihovo kritično mišljenje in ustvarjalnost pa tudi pripadnost našemu zavodu. Poleg pridobivanja splošnega in strokovnega znanja pomagamo razvijati tudi delovne navade, kar jim bo omogočalo uspešno poklicno pot ali nadaljnji študij.

Dijake in študente želimo ozaveščati v izobraževalnem in vzgojnem smislu. Z individualnim pristopom skušamo omogočiti optimalen razvoj vsakega posameznika.

Potrebujemo odlične učitelje, zato jim omogočamo izobraževanje in strokovno usposabljanje. Skrbimo tudi za usposabljanje drugih zaposlenih v zavodu.

Zavedamo se, da brez dobrih pogojev dela za dijake, študente, odrasle udeležence in vse zaposlene ne more biti zelo uspešnega delovanja zavoda. Zato ustvarjamo optimalne pogoje za delo ter vseskozi tudi posodabljammo opremo in prostore.

Uspehi našega dela se kažejo v zadovoljstvu naših dijakov, študentov in odraslih udeležencev ter vseh zaposlenih. Z uspešnim zaključkom šolanja pri nas in njihovo uspešno nadaljnjo poklicno in življenjsko potjo uresničujemo svoje poslanstvo.«

## 2.3 Vrednote

Na BIC Ljubljana so zaposleni kot najpomembnejše vrednote izpostavili: poštenost, odgovornost, spoštovanje drugih, delavnost, pozitivno naravnost, doslednost in uporabnost znanja (Anketa za zaposlene, junij 2012). Za nas so pomembne tudi številne druge vrednote, v največji meri pa, po mnenju zaposlenih, uresničujemo skrb za okolje, poštenost in skrb za šolsko lastnino.

Posebno pozornost posvečamo vrednotam, pri katerih smo ugotovili, da je med pomenom, ki jim jih pripisujemo in stopnjo njihovega uresničevanja oz. doseganja pri nas največja razlika. Največje razlike so pri vrednotah:



konstruktivno reševanje sporov, sodelovalnost, doslednost in kritično mišljenje. Uresničevanje teh vrednot bomo spremljali v okviru vsakoletne presoje.

Vrednote BIC Ljubljana so javno dostopne na spletni strani [www.bic-lj.si](http://www.bic-lj.si). Z vrednotami so seznanjeni vsi zaposleni. Zapisne so v Letnem delovnem načrtu in Poročilu o delu zavoda BIC Ljubljana.

V okviru vseh aktivnosti zavoda bomo spremljali ustreznost vrednot, ki smo jih opredelili leta 2012. V letu 2015 načrtujemo presojo vrednot: ali so še ustrezne in kako so naša vsakodnevna ravnanja usmerjena k vzpostavljanju/ohranjanju vrednot.

## **2.4 Določitev standardov kakovosti na izbranih področjih**

Standardi kakovosti na izbranih področjih:

- UDELEŽENCI
  - So uspešni pri nadaljnjem izobraževanju/zaposlovanju in karierni poti (usposobljeni so s kakovostnimi in uporabnimi znanji)
  - So zadovoljni (motivirani so za delo in ponosni, da so (bili) naši udeleženci)
- ZAPOSLENI
  - So usposobljeni (imajo aktualna strokovna znanja, se stalno usposablja in sledijo spremembam in razvoju v stroki)
  - Kakovostno opravljajo svoje delo (upoštevajo značilnosti in potrebe posameznih udeležencev, sodelujejo v zavodu in zunaj njega, vzpostavljajo in podpirajo sodelovalne odnose, prispevajo k razvoju zavoda)
- DELOVANJE ZAVODA (PROCESI)
  - Izobraževalni proces je kakovosten in učinkovit (po programih)
  - Delo na področju drugih dejavnosti je kakovostno in učinkovito
- RAZVOJ
  - Zavod je prepoznaven v okolju
  - Skrbimo za spremljanje in razvoj kakovosti
  - Vzpostavili smo karierni center
  - Z razvojnimi projekti odpiramo nove razvojne priložnosti
  - Razvijamo nove vrste in oblike izobraževanja
  - Smo odzivni in prilagodljivi na razmere v okolju

Vsak izmed zaposlenih ob pričetku šolskega leta pripravi nabor aktivnosti, ki jih bo izvajal za uresničitev razvojnega načrta.

## **2.5 Dvakrat letno izpeljemo pogovor (samorefleksijo) vseh zaposlenih o tem, kje je naša kakovost, kakšni so naši cilji pri tem**

Na srečanju vseh zaposlenih, ki potekajo dvakrat letno in jih organizira direktorica zavoda izpeljemo tudi pogovor o kakovosti. Na spomladanskem srečanju opredelimo področje presoje glede na predlagana področja, ki jih opredeli komisija za kakovost zavoda BIC LJ. Na jesenskem srečanju predstavimo rezultate presoje in načrt izboljšav za izbrano področje. Vsi zaposleni se v okviru teh srečanj lahko opredelijo do vseh aktivnosti, ki potekajo v zavodu za zagotavljanje in ugotavljanje kakovosti. Pobude in predloge presoja komisija za kakovost v okviru svojih delovnih srečanj.

Vodstveni delavci v okviru letnih razgovorov, ki jih opravijo s svojimi sodelavci, odprejo tudi tematiko kakovosti in skrb za kakovost na ravni vsakega posameznika. Tu lahko vsak zaposleni s svojim vsakodnevnim delom in pristopom prispeva k zagotavljanju kakovosti v okviru zavoda.

## **3 KAKO SPREMLJAMO IN PRESOJAMO PROCESE, REZULTATE IN UČINKE SVOJEGA DELA?**

Zavedamo se, da bomo opredeljeno kakovost svojega dela dosegali le, če bomo sistematično, nepristransko in metodološko utemeljeno spremljali, kako potekajo procesi izobraževanja, ki jih izvajamo, kakšne rezultate dosegamo oz. kakšni so učinki našega dela. Tako pridobljene ugotovitve presojamo z vidika opredeljenih standardov kakovosti v naši organizaciji, v primerjavi z dosežki drugih v Sloveniji in tudi v primerjavi z mednarodno opredeljenimi standardi kakovosti izobraževanja. V ta namen izvajamo različne aktivnosti in imamo različne pripomočke oz. sredstva.

### **3.1 Izvajamo samoevalvacijo**

V okviru aktivnosti za pripravo razvojnega načrta smo pripravili obsežen vprašalnik za zaposlene. V vprašalniku smo se dotaknili različnih področij našega delovanja. Na osnovi pridobljenih rezultatov smo prepoznali področja, ki jih je potrebno podrobneje presojati.

V šolskem letu 2012/2013 smo podrobneje presojali področje knjižnice in informacijsko komunikacijske tehnologije. V nadaljnjih letih bomo presojali tudi druga področja, ki so se po rezultatih izkazala kot tista, ki lahko napredujejo največ.

Zaposlene seznanimo z rezultati presoje in pripravimo akcijski načrt izboljšav. Po enem letu preverjamo ustreznost aktivnosti, ki smo jih začrtali v akcijskem načrtu izboljšav.

### **3.2 Enkrat letno izvajamo merjenje zadovoljstva udeležencev izobraževanja odraslih**

V okviru izobraževanja odraslih smo v šolskem letu 2009/2010 pričeli z merjenjem zadovoljstva udeležencev v formalnih programih, ki jih izvajamo za odrasle. Za udeležence smo pripravili obsežen vprašalnik v okviru katerega udeleženci lahko izrazijo svoje mnenje glede:

- Organizacije izobraževanja
- Posameznimi predavatelji
- Gradivi
- Vsebinsko (uporabnost, praktičnost, aktualnost...)
- Izvajanje in organizacija praktičnega izobraževanja.

Vodja izobraževanja odraslih ob letnem razgovoru s posameznim predavatelji predstavi predavateljem rezultate, ki jih pridobimo iz vprašalnika. Na ta način predavatelji pridobijo ustrezno mnenje o svojem delu, prav tako pa organizacija dobi ustrezne podatke o organizaciji izobraževanja odraslih in zadovoljstvu udeležencev.

### **3.3 Izvajamo evalvacijo vseh vrst usposabljanj, ki jih pripravljamo v okviru zavoda (pekovski, slaščičarski, kuharski, veterinarski, računalniški tečaji, usposabljanja za podjetja in usposabljanja za brezposelne).**

V okviru Medpodjetniškega izobraževalnega centra in v sodelovanju z zunanjimi organizacijami in podjetji pripravljamo različne tečaje in druge vrste usposabljanj. Po zaključku vsakega tečaja izvajamo anketiranje udeležencev, kjer nam v okviru kratkega vprašalnika sporočijo svoje mnenje o:

- Organizaciji izobraževanja
- Predavateljih
- Učiteljih/izvajalcih praktičnega usposabljanja
- Gradivih
- Vsebinski (uporabnost pridobljenega znanja)

S tem pridobimo dragocene informacije in lažje prepoznamo področja, ki potrebujejo dodatno presojo ali poskušamo izboljšave uvajati preko pogovora z vsemi izvajalci in organizatorji.

### **3.4 Naše dijake absolvente (tiste, ki so uspešno zaključili naš izobraževalni program) anketiramo 6 mesecev po zaključku izobraževanja.**

Ugotavljamo, koliko udeležencev je šest mesecev po končanem izobraževanju še vedno brez zaposlitve in koliko se ji je zaposlilo v stroki, koliko naših absolventov se vključi v nadaljnje izobraževanje. Zanima nas tudi, ali naši dijaki pridobijo ustrezno znanje, da lahko uspešno nadaljujejo šolanje, ali pa da to znanje koristno uporabijo na delovnem mestu, kjer so zaposleni.

Za naše absolvente, ki so uspešno končali šolanje, izvedemo telefonski intervju oz. anketo. Ta način uporabljamo že vrsto let in se je pokazal kot zelo učinkovit. Absolventi so z veseljem odgovarjali na zastavljena vprašanja. Ugotovili smo, da na takšen način pridobimo več informacij, kajti osebni stik, čeprav preko telefona, je bistveno boljši, kot pa če bi jim ankete poslali po pošti.

Za pridobitev podatkov od izbranih subjektov smo uporabili evalvacijski instrumentarij – vprašalnik za absolvente, ki smo ga razvili v okviru projektov Ugotavljanje in zagotavljanje kakovosti.

### **3.5 Enkrat letno izvajamo merjenje zadovoljstva študentov Višje strokovne šole**

Na Višji strokovni šoli izvajamo merjenje zadovoljstva študentov v programih živilstvo in prehrana ter gostinstvo in turizem. Merjenje med študenti izvajamo od 2006/2007, ko smo pričeli z izvajanjem višješolskega študijskega programa živilstvo in prehrana.

Študenti nam v okviru vprašalnikov izrazijo mnenje o:

- Organizaciji študija(delovanju referata in ostalih organov)
- Predavateljih
- Gradivih
- Vsebinah, ki jih poslušajo na predavanjih
- Organizaciji in izvedbi praktičnega izobraževanja.

Ravnateljica Višje strokovne šole ob letnem razgovoru s posameznim predavatelji, inštruktorji in laboranti predstavi predavateljem rezultate, ki jih pridobimo iz vprašalnika. Na ta način vsi pridobijo ustrezno mnenje o svojem delu, prav tako pa organizacija dobi ustrezne podatke o organizaciji študija v okviru višje strokovne šole in zadovoljstvu udeležencev.

Vsi pridobljeni podatki so dragoceni za napredek in izboljšave našega dela v okviru Višje strokovne šole.

### **3.6 Dvakrat letno izpeljemo sestanek komisije za kakovost zavoda BIC Ljubljana**

Komisija za kakovost zavoda BIC Ljubljana se sestane dvakrat letno v svoji razširjeni sestavi, kjer so zastopani:

- Zaposleni
- Dijaki
- Študenti
- Starši
- Predstavniki delodajalcev

Na jesenskem srečanju se seznanimo z rezultati evalvacije v prejšnjem šolskem/študijskem letu in realizacijo akcijskega načrta izboljšav. Prav tako predlagamo članom komisije v presojo novo evalvacijsko področje. Na srečanju spomladi predstavimo pripravljene metode dela za evalvacijo določenega področja in potek izvajanja akcijskega načrta v tekočem šolskem/študijskem letu.

### **3.7 Enkrat letno uvrstimo vprašanje kakovosti na sejo sveta zavoda BIC Ljubljana.**

Svet zavoda BIC Ljubljana na svojem srečanju v mesecu oktobru obravnava področje kakovosti. Seznanjeni se z delom komisije za kakovost in z ukrepi, ki jih bomo izvajali za izboljšave našega dela.

Svet zavoda v oktobru vsako leto potrdi Poročilo o kakovosti zavoda BIC Ljubljana.

### 3.8 Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje(POKI) – zeleni znak – postopek pridobivanja pravice za uporabo

V okviru aktivnosti za podaljšanje pravice za uporabo znaka POKI je Andragoški center Slovenije pripravil Navodila za pripravo vloge za podaljšanje pravice do uporabe zelenega znaka POKI. Zavod BIC Ljubljana je moral z obrazložitvijo doseganja opredeljenih meril dokazati, da je **v času, ko je bil nosilec pravice do uporabe zelenega znaka POKI (obdobje zadnjih dveh let)** sistematično presojal in razvijal kakovost lastne dejavnosti.

Opis posameznih kriterijev:

KRITERIJ	UTEMELJITEV	DOKAZILA
Organizirano skrbimo za presojanje kakovosti vsaj pri štirih kazalnikih, ki jih vsebuje model POKI.	<p>Na BIC Ljubljana redno anketiramo študente in odrasle udeležence glede zadovoljstva z ucnim oziroma študijskim procesom. Splošne rezultate obravnavamo na sejah Komisije za kakovost, prav tako pa jih predstavimo na andragoških oz. predavateljskih zborih.</p> <p>Rezultate, ki se tičejo vsakega posameznega učitelja oz. predavatelja, pa so učitelju predstavljeni na letnem razgovoru ob koncu šolskega oz. študijskega leta. Letne razgovore z učitelji vodi vodja MIC, razgovore s predavatelji pa ravnateljica Višje strokovne šole.</p> <p>Aprila 2012 smo pripravili obširen vprašalnik za vse zaposlene in zunanje sodelavce (primer enega vprašalnika izmed več različic je v prilogi), ki služi kot podlaga za pripravo razvojnega načrta. Razvojni načrt je v fazi izdelave, sedaj potekajo srečanja razvojnih skupin, ki pripravljajo razvojne cilje.</p>	<p>Primeri analize vprašalnikov glede zadovoljstva udeležencev izobraževanja odraslih (PPT dokumenta), ki so predstavljene na andragoškem zboru;</p> <p>Primer analize vprašalnika glede zadovoljstva študentov s študijskim procesom;</p> <p>Opomnik za letni razgovor med vodjem MIC in učiteljem v IO;</p> <p>Primer vprašalnika za pedagoške/andragoške delavce (kot podlaga za pripravo razvojnega načrta).</p>

V svojih letnih poročilih in načrtih ter na andragoških zborih obravnavamo vprašanja kakovosti v izobraževanju odraslih.	Vprašanja kakovosti redno obravnavamo v letnih poročilih in na predavateljskih / andragoških zborih.	LDN za leto 2011/2012 in za leto 2012/2013; Letno poročilo o delu za leto 2010/2011 in 2011/2012; Zapisniki predavateljskih in andragoških zborov.
--	--	--

<b>KRITERIJ</b>	<b>UTEMELJITEV</b>	<b>DOKAZILA</b>
Imamo skupino za kakovost, ki si sistematično prizadeva za razvoj kakovosti v izobraževanju odraslih v organizaciji.	Zavod BIC Ljubljana tvorijo štiri organizacijske enote: Gimnazijo in veterinarsko šolo, Živilsko šolo, Višjo strokovno šolo in Medpodjetniški izobraževalni center. Tako ima vsaka enota določeno svojo Komisijo za kakovost, na ravni zavoda pa je ustanovljena tudi »krovna« Komisija za kakovost.	Sklep o imenovanju skupine za kakovost BIC Ljubljana; Sklep o imenovanju Komisije za spremljanje in zagotavljanje kakovosti na VSŠ; Sklep o imenovanju Komisije za kakovost na MIC (IO).
imamo letne ali srednjeročne načrte za razvoj kakovosti v izobraževanju odraslih;	Imamo akcijski načrt vpeljave spletne učilnice v izobraževanje odraslih. Prvotna različica je bila narejena leta 2009, dopolnjena pa leta 2011.	Akcijski načrt vpeljave spletne učilnice in e-izobraževanja;
Sistematično izpeljujemo dejavnosti, ki zvišujejo raven kakovosti izobraževanja odraslih.	V tem času smo izvedli 3 organizirana usposabljanja za naše učitelje in predavatelje (začetna in nadaljevalna stopnja). Do jeseni 2012 smo tako na BIC Ljubljana na novo vzpostavili 24 spletnih učilnic v okviru MIC-a (namenjene samo udeležencem izobraževanja odraslih na srednješolski stopnji) ter 52 spletnih učilnic v okviru VSŠ (namenjene rednim in izrednim študentom). Ves čas nudimo tehnično podporo učiteljem in jim svetujemo pri izdelavi spletne učilnice. Izvedli smo tudi predstavitev primera dobre spletne učilnice na seji Komisije za kakovost ter na predavateljskem zboru. Referentka se je udeležila izobraževanja Spletni program o e-izobraževanju z namenom uvajanja spletnega učenja kot dopolnila	Seznam spletnih učilnic v izobraževanju odraslih (MIC); Seznam spletnih učilnic v izobraževanju izrednih študentov (VSŠ); Seznam prijavljenih učiteljev in predavateljev za začetno in nadaljevalno usposabljanje o uporabi spletne učilnice;

	<p>klasičnemu izobraževanju. Prva tovrstna spletna učilnica bo nastala do januarja 2013, ko bo tudi potekala poskusna izvedba spletnega učenja pri predmetu zgodovina.</p>	<p>Dokazilo o udeležbi referentke Milene Glavan na izobraževanju: Spletni program o e-izobraževanju in njena seminarska naloga o uvajanju spletnega učenja.</p>
--	--	---

Jeseni 2010 smo pridobili priznanje za vzpostavitev sistema vodenja kakovosti v višjih strokovnih šolah. Priznanje je bilo podeljeno v okviru projekta Impletum, podpodročje kakovost.

Spomladi 2012 smo pridobili certifikat Družini prijazno podjetje. S skrbjo za zaposlene želimo še bolj načrtno skrbeti za zadovoljstvo zaposlenih in s tem za dvig kakovosti učnega procesa. Izdelan je projektni načrt implementacije izbranih ukrepov od 2012 do 2015 (priloga).

Jeseni 2012 smo ustanovili alumni klub za naše diplomante, kjer jim ponujamo različna dodatna izobraževanja, možnost srečevanja in izmenjavanja izkušenj ter s tem dodatno strokovno in osebno rast.

Jeseni 2012 smo začeli s postopkom ustanovitve Kariernega centra, kjer želimo še bolj ciljno usmerjeno skrbeti za sodelovanje s podjetji, za dodatno ponudbo izpopolnjevanj in usposabljanj, za večjo povezanost diplomantov in delodajalcev in s tem za večjo zaposljivost diplomantov različnih smeri.



### **3.9 Skrbimo za dosledno izvajanje ukrepov v okviru certifikata »Družini prijazno podjetje«.**

Certifikat Družini prijazno podjetje predstavlja družbeno odgovoren princip upravljanja in je edini tovrstni certifikat v Sloveniji. Zagotavlja kratkoročne in dolgoročne pozitivne učinke usklajevanja poklicnega in zasebnega življenja zaposlenih, ki se kažejo v zmanjšanju fluktuacije, kvote bolniških odsotnosti, kvote nege, števila nezgod ipd. ter zvečanju zadovoljstva, motivacije in pripadnosti zaposlenih, kar pomeni jasne pozitivne ekonomske učinke.

Pridobitev certifikata je svetovalno-revizorski postopek, ki ima funkcijo ocenjevanja ter svetovanja delodajalcem, katera orodja uporabljati za boljše upravljanje s človeškimi viri v kontekstu usklajevanja poklicnega in družinskega življenja zaposlenih.

Skozi notranji postopek organizacija določi in uresniči izbrane cilje in ukrepe. Glede na notranjo oceno dejanskega stanja se, s pomočjo zunanje ocenjevalca/svetovalca, v podjetju določi načrt vpeljave ukrepov, katerih cilj je izboljšanje upravljanja delovnih procesov in kakovosti delovnega okolja za boljše usklajevanje poklicnega in družinskega življenja.

Po pozitivni oceni izvedbenega načrta implementacije izbranih ukrepov s strani revizorskega sveta, podjetje pridobi osnovni certifikat »Družini prijazno podjetje«.

Na BIC Ljubljana smo pripravili izvedbeni načrt implementacije izbranih ukrepov spomladi 2012. Pridobili smo tudi pozitivno oceno in 15. maja 2012 smo pridobili Osnovni certifikat. Septembra 2013 smo bili deležni prve zunanje presoje glede implementacije ukrepov, ki smo jih sprejeli.

Seznam ukrepov:

Zaporedna št. ukrepa	UKREP - NAZIV	Št. področja	NAZIV PODROČJA
1.	1.12 Otroški časovni bonus	1	Delovni čas.
2.	2.06 Ukrepi za varovanje zdravja	2	Organizacija dela.
3.	4.01 Komuniciranje z zaposlenimi	4	Politika informiranja in komuniciranja.
4.	4.02 Komuniciranje z zunanjo javnostjo	4	Politika informiranja in komuniciranja.
5.	4.03 Mnenjske raziskave med zaposlenimi	4	Politika informiranja in komuniciranja.
6.	4.09 Dan odprtih vrat	4	Politika informiranja in komuniciranja.
7.	5.03 Izobraževanje/informiranje za vodilne na področju	5	Veščine vodstva (strategija/filozofija) vodenja.

	usklajevanja dela in družine		
8.	5.05 Ocenjevanje vodij s strani podrejenih	5	Veščine vodstva (strategija/filozofija) vodenja.
9.	6.05 Vključitev tematike usklajevanja poklicnega in družinskega življenja v letne razgovore.	6	Razvoj kadrov.
10.	7.04 Obdaritev novorojenca	7	Struktura plačila in nagrajevani dosežki.
11.	8.06 Otroci v organizaciji	8	Storitve za družino.
12.	8.10 Novoletno obdarovanje otrok	8	Storitve za družino.

Vsak izmed ukrepov ima natančen opis, opredeljene so koristi ukrepa. Spremljamo koliko ukrep koristijo naši zaposleni, zato smo pripravili tudi posebne obrazce. Vsako leto smo deleži tudi presoje s strani zunanje ustanove.

Po končanem triletnem obdobju smo prejeli septembra 2015 pozitivno mnenje revizorskega sveta za uvajanje osnovnega certifikata, zato smo lahko pristopili k postopku za pridobitev polnega certifikata. Strokovna skupina zaposlenih na BIC Ljubljana je vodstvu predlagala dodatne ukrepe na področju usklajevanja družinskega in zasebnega življenja, ki jih je vodstvo sprejelo in potrdil jih je tudi revizorski svet. Decembra 2015 nam je bil podeljen polni certifikat Družini prijazno podjetje.

Seznam dodatnih ukrepov (polni certifikat):

Zap. št. ukrepa	UKREP -NAZIV	Naziv področja
1.	Skrajšan delovni čas zaradi družinskih obveznosti	Delovni čas
2.	Odsotnost brez nadomestila plače zaradi izrednih družinskih razlogov	Delovni čas
3.	Nadomeščanje	Organizacija dela
4.	Posredovanje informacij odsotnim sodelavcem	Politika informiranja in komuniciranja
5.	Razvoj socialnih veščin za vodilne	Veščine vodstva
6.	Spodbujanje različnih družbenih skupin (ženske, mladi, manjšine, itd.)	Razvoj kadrov
7.	Korporativno prostovoljstvo	Razvoj kadrov
8.	Izobraževanja za starše/partnerje	Struktura plačila in nagrajevani dosežki

### **3.10 Svoje rezultate primerjamo z nacionalnimi in mednarodnimi rezultati za doseganje standardov kakovosti**

Stalno spremljamo razvoj področja na nacionalnem ravni in mednarodni ravni. Svoje podatke primerjamo z dostopnimi podatki, ki jih dobimo s strani strokovnih ustanov in jih zberemo tudi sami.

### **3.11 Procesni pristop**

V sodelovanju z SIQ smo v š.l. 2014/2015 pristopili k skupnem projektu »Uvajanje procesnega pristopa in sistematičnega izboljševanja za uspešno uresničevanje razvojnega načrta BIC Ljubljana«.

Namen in cilji projekta so:

- Omogočiti zaposlenim poznavanje osnovnih značilnosti procesnega pristopa in razumevanje koristi, ki jih le ta prinaša deležnikom BIC Ljubljana;
- Določiti procese (procesno arhitekturo BIC Ljubljana) in ustrezne skrbnike procesov;
- Na primeru dveh pilotnih procesov (vzgojno-izobraževalni proces in proces nabave) analizirati in modelirati obstoječe procese (AS-IS) ter pripraviti in izvesti programe izboljšav;
- Vzpostaviti sistematično izboljševanje ter
- S predstavitvijo rezultatov izboljšav v pilotnih projektih vodstvu zavoda in zaposlenim predstaviti koristnost nenehnega izboljševanja procesov za uspešno uresničevanje strateških ciljev in strategij zavoda.

V okviru pilotnega procesa »Vzgojno-izobraževalni proces« izvajamo:

- Analiza vzgojno izobraževalnega procesa (anketiranje dijakov)
- Aktiv razrednikov.
- Preverjanje standarda dobrega razrednika in modela za preverjanje uresničevanja tega standarda.
- Tematske razredne ure.
- Priprava kazalnikov s katerimi dokazujemo uresničevanje vizije in poslanstva zavoda BIC Ljubljana.

Kazalniki s katerimi dokazujemo uresničevanje vizije in poslanstva zavoda:

Zap. št.	Metoda zbiranja podatkov	Obdobje zbiranja podatkov	Odgovoren za zbiranje	Opombe	Povezanost s poslanstvom »trditve«
1.	Št. ur uvajanja sodobnih metod učenja in poučevanja.	Poročilo komisije za kakovost za posamezno šolsko/študijsko leto.	Direktorica BIC Ljubljana. Komisija za kakovost BIC Ljubljana.		»Kakovostno izobraževanje«
2.	Anketni vprašalnik za dijake in učitelje ob zaključku predmeta.	Šolsko/študijsko leto.	Komisija za kakovost BIC Ljubljana.	Vprašalnik za dijake-glej rezultate	»Kritično mišljenje«
3.	Anketni vprašalnik za dijake in učitelje ob zaključku predmeta.	Šolsko/študijsko leto.	Komisija za kakovost BIC Ljubljana.	Vprašalnik za dijake-glej rezultate	»Ustvarjalnost«
	Razstave dijakov in študentov, dijaška podjetja, tekmovanja	Šolsko/študijsko leto.	Ravnateljice SŠ in VSS		»Ustvarjalnost«
4.	BIC Prostovoljec, sodelovanje na promocijskih aktivnostih, zavzetost zaposlenih – rezultati, Alumni klub, rezultati vprašalnika za absolvente	Šolsko/študijsko leto.	Svetovalna služba srednjih šol, referat VSS, organizator izobraževanja odraslih.		»Pripadnost zavodu BIC LJ«
5.	Anketni vprašalnik za dijake in učitelje ob zaključku predmeta.	Šolsko/študijsko leto.	Komisija za kakovost BIC Ljubljana.	Vprašalnik za dijake-glej rezultate	»Razvijanje delovnih navad«
6.	Anketiranje dijakov in študentov absolventov, odraslih udeležencev, brezposelnih.	6 mesecev po zaključku izobraževanja. Študenti predno dvignejo karte za podelitev diplom	Svetovalna služba, referat, komisija za kakovost.		»Uspešna poklicna pot«
7.					»Uspešen nadaljnji študij«
8.	OIN in rezultati vprašalnika za	Šolsko/študijsko leto	Organizator izobraževanja odraslih	Vprašalnik za dijake-glej rezultate	»Individualni pristop«

	udeležence pri odraslih, govornilne oz pogovorne ure za dijake, konzultacije za študente				
9.	Analiza podatkov ravnateljic o udeležbi pedagoških delavcev na izobraževanjih. Analiza podatkov ostalih vodij o usposabljanju delavcev.	Šolsko/študijsko leto.	Direktorica, ravnateljice, vodje posameznih enot.	Interna in eksterna usposabljanja(št. ur in sredstva)	»Izobraževanje in strokovno usposabljanje učiteljev ter drugih delavcev v zavodu«
10.	Višina investicij v obnovo in nabavo. Analiza podatkov.	Po zaključku koledarskega leta	Računovodstvo v sodelovanju s tehnično službo.		»Posodobljena oprema in prostori«
11.	Anketiranje.	Vsako leto.	Svetovalna služba v sodelovanju s komisijo za kakovost zavoda BIC Ljubljana.	Med študenti in odraslimi udeleženci že poteka.	»Zadovoljstvo dijakov, študentov in odraslih udeležencev«
12.	Anketiranje zaposlenih o zadovoljstvu.	Vsaki dve leti.	Komisija za kakovost zavoda.		»Zadovoljstvo zaposlenih«
13.	Analiza uspeha dijakov na SM, PM in ZI. Analiza zaključka študija študentov.	Po prejetih rezultatih(SM, PM in ZI). Ob koncu koledarskega leta.	Tajnik SM, PM in ZI. Svetovalna služba in referat VSS.		»Uspešen zaključek šolanja«

V okviru pilotnega procesa »Nabavni proces« smo uresničili sledeče:

- Pripravili smo seznam skrbnikov nabav.
- Pričeli smo z uvajanjem dokumentnega sistema, kar pomeni, da se bližamo »brez papirni« organizaciji.

### **3.12 Pripomočki in sredstva za izpeljevanje presojanja kakovosti**

Pri presojanju kakovosti uporabljamo različne pripomočke in sredstva:

- Pri udeležencih v okviru izobraževanja odraslih uporabljamo orodje POKI in bazo vprašanj, ki je na razpolago v okviru orodja POKI.
- Pri študentih Višje strokovne šole tudi uporabljamo orodje POKI s katerim merimo zadovoljstvo študentov z predavanji in vajami, gradivi, urnikom itd.
- Za namene samoevalvacije med dijaki in zaposlenimi uporabljamo anketni sistem projekta E-šolstvo, ki je spletno orodje za pripravo vprašalnikov.
- Za pridobivanje mnenj o izvedenih internih usposabljanjih in izobraževanjih pa uporabljamo spletno orodje v Google Drive.
- Opravljamo analizo dokumentacije.
- Z analizo razprav v okviru fokusnih skupin pridobimo veliko informacij za presojo kakovosti (Organi šole, Srečanje z delodajalci, Dijaška skupnost, Študentski svet...)
- Intervjuji (Letni razvojni pogovor...)
- Hospitacije

## **4 RAZVIJANJE KAKOVOSTI**

### **4.1 V letu 2013 smo pripravili Razvojni načrt BIC Ljubljana 2013-2017.**

Spomladi 2013 smo dokončno oblikovali Razvojni načrt BIC Ljubljana 2013 – 2017, v pripravo katerega je bila aktivno vključena tudi Komisija za kakovost BIC Ljubljana. V pripravo razvojnega načrta smo vključili vse zaposlene, ki smo jim najprej pripravili obsežen vprašalnik, v katerem smo pridobili njihovo mnenje za dopolnitev vizije, poslanstva in vrednot. Hkrati smo pridobili tudi mnenje zaposlenih o delovnih pogojih, odnosu med sodelavci in zadovoljstvu z vodenjem zavoda. Zaposleni so morali opredeliti tudi SWOT analizo in podati pobude za izboljšanje dela in razvoj zavoda BIC Ljubljana.

Po opravljeni analizi vprašalnikov smo s programskimi razvojnimi skupinami za vsa strokovna področja v okviru zavoda pripravili delavnice, kjer smo skupaj opredelili razvojne smernice za vsako strokovno področje posebej.

V razvojni načrt smo vključili tudi razvoj kakovosti, ki temelji na stalnem razvijanju in uveljavljanju kulture kakovosti med zaposlenimi in uporabo učinkovitih metod za izvajanje samoevalvacije.

Razvojni načrt BIC Ljubljana smo predstavili vsem zaposleni, študentom, dijakom in udeležencem izobraževanja odraslih. Potrdil ga je Svet zavoda BIC Ljubljana na svoji seji dne, 14. 3. 2013.

#### **4.2 Članom komisije za kakovost in tudi ostalim zaposlenim omogočamo, da se vsako leto dodatno izobražujejo na področju zagotavljanja kakovosti njihovega dela.**

Vse zaposlene v zavodu spodbujamo k vsakoletnemu dodatnemu izobraževanju na področju ugotavljanja in zagotavljanja kakovosti ter tudi na svojem strokovnem področju. Prepoznali smo tudi pomen prenosa znanja znotraj zavoda in zato za vse zaposlene vsako leto pripravimo interni nabor izobraževanj, ki jih izvajajo naši zaposleni za svoje sodelavce.

Vsi zaposleni ob koncu šolskega leta oddajo poročilo o udeležbi na različnih izobraževanjih, v katerem opravijo tudi zapis o uporabnosti pridobljenega znanja. Na ta način spremljamo udeležbo na izobraževanjih in kakovost pridobljenega znanja.

#### **4.3 Usposabljammo se za sistematično delo pri razvoju kakovosti.**

Vsi člani komisije za kakovost BIC Ljubljana se vsako leto udeležijo najmanj enega izobraževanja na področju kakovosti. Komisija s stalnim usposabljanjem in razvojem znanja skrbi za razvoj sistematičnega dela pri razvoju kakovosti.

Za bolj učinkovito delo in razvoj kakovosti smo tri člane komisije za kakovost tudi usposobili za notranje presojevalce.

#### **4.4 Vsak zaposleni letno poroča o lastnem prispevku k razvoju kakovosti, kar je vključeno v letni razgovor.**

Zaposlene vključujemo v različne mednarodne in nacionalne projekte razvoja učenja in poučevanja, kjer opažamo, da je poseben poudarek na kakovosti opravljenega dela. Zaposlene vključujemo tudi v projekte mobilnosti, kjer v tujini z metodo sledenja na delovnem mestu, strokovnega usposabljanja v podjetjih in izmenjavo dobrih praks ter izkušenj s svojimi kolegi pridobijo kakovostna znanja, ki jih lahko prenesejo v svoje domače okolje.

Vsak zaposleni pripravi letni načrt, kjer opredeli, kako bo prispeval k razvoju in dvigu kakovosti na področju svojega delovanja. Vsi ti načrti so objavljeni v Letnem delovnem načrtu zavoda in šol. V letu 2013/14 bo vsak zaposleni pripravil načrt za 20 urni razvojni projekt za uresničevanje Strateškega načrta zavoda 2013 – 2017. Izvajanje osebnega razvojnega načrta in dosežene cilje, zaposleni predstavi svojemu vodji na letnem razgovoru.