

**ŠOLSKI CENTER SLOVENJ GRADEC
VIŠJA STROKOVNA ŠOLA**

**POSLOVNIK KAKOVOSTI
VIŠJE STROKOVNE ŠOLE**

**v skladu z Zahtevami sistema vodenja kakovosti za višje
strokovne šole in s standardom
ISO 9001 : 2000**

Izdaja št. 3

Izvod št. 1

Šifra: POS/VŠŠ

Obrazložitev poslovnika:

- sestanek komisije za spremljanje in zagotavljanje kakovosti dne 4. 12. 2008
- sestanek strateškega sveta VŠŠ dne 11. 12. 2008
- sestanek predavateljskega zbora višje šole dne 7. 1. 2009

Sprejetje poslovnika:

Ravnateljica: mag. Gabrijela Kotnik dne 14. 1. 2009

Obrazložitev dopolnitev poslovnika:

- sestanek komisije za spremljanje in zagotavljanje kakovosti: 14. 9. 2010
- sestanek Komisije za spremljanje in zagotavljanje kakovosti: 30. 6. 2011
- sestanek Komisije za spremljanje in zagotavljanje kakovosti: 14. 3. 2016

Sprejetje dopolnjenega poslovnika.

Ravnateljica: mag. Gabrijela Kotnik: 30. 6. 2011

Ravnatelj: mag. Samo Kramer, 15. 3. 2016

KAZALO

0	UVOD	4
0.1	PROCESNI PRISTOP	4
1	PREDSTAVITEV VIŠJE STROKOVNE ŠOLE	5
1.1	PRAVNA IDENTITETA ŠOLE.....	5
1.2	RAZVOJ ŠOLE	5
1.2.1	Ustanovitelj.....	5
1.2.2	Organi višje šole	5
1.2.3	Šolski okoliš	6
2	SISTEM VODENJA	7
2.1	SPLOŠEN OPIS SISTEMA VODENJA	7
2.1.1	Izhodišča sistema vodenja kakovosti.....	7
2.1.2	Procesni pristop	8
2.1.3	Procesi v VSŠSG	8
2.2	DOKUMENTACIJA SISTEMA VODENJA	9
2.2.1	Dokumentacija sistema vodenja in njena struktura	9
2.2.2	Poslovník kakovosti Višje strokovne šole	10
2.2.3	Obvladovanje dokumentov	10
2.2.3.1	Odobritev in izdajanje dokumentov	11
2.2.3.2	Spremembe dokumentov	11
2.2.3.3	Obvladovanje podatkov	12
2.2.3.4	Obvladovanje dokumentov zunanjšega izvora.....	12
2.2.4	Zapisi	12
3	ODGOVORNOST VODSTVA	12
3.1	ZAVEZANOST VODSTVA	12
3.2	VIZIJA IN VREDNOTE VIŠJE ŠOLE	13
3.3	NAČRTOVANJE RAZVOJA ŠOLE.....	14
3.3.1	Petletno načrtovanje – dolgoročni razvojni program šole	15
3.3.2	Letno načrtovanje	15
3.3.3	Spremljanje in poročanje	15
3.4	ORGANIZIRANOST, ODGOVORNOST, POOBLASTILA IN KOMUNICIRANJE	16
3.4.1	Odgovornost in pooblastila.....	16
3.4.2	Predstavník vodstva.....	16
3.4.3	Predsednica komisije	16
3.4.4	Notranje in zunanje komuniciranje	16
3.5	PREGLEDOVANJE UČINKOVITOSTI SISTEMA KAKOVOSTI	19
3.6	VODSTVENI PREGLED	20
4	ZAGOTAVLJANJE VIROV	20
4.1	PRISKRBA VIROV	20
4.2	OSEBJE	20
4.2.1	Splošén opis.....	20
4.2.2	Izobraževanje zaposlenih.....	21
4.3	INFRASTRUKTURA	21
4.4	DELOVNO OKOLJE IN DELOVNO VZDUŠJE	21

5	VODENJE IN IZVAJANJE PROCESOV	22
5.1	SPLOŠEN OPIS	22
5.2	IZOBRAŽEVALNI PROCES	23
5.2.1	Izobraževalni (študijski) proces.....	23
5.2.1.1	Merjenje izobraževalnega dela	24
5.2.1.2	Analiza izobraževalnega dela	24
5.2.1.3	Izboljšave izobraževalnega dela	24
5.2.2	Praktično izobraževanje.....	25
5.2.3	Šolska knjižnica.....	25
5.3	SODELOVANJE S ŠTUDENTI, PODJETJI IN OSTALO ŠIRŠO DRUŽBENO SKUPNOSTJO	25
5.3.1	Sodelovanje s študenti	25
5.3.2	Sodelovanje s podjetji (delodajalci) in drugimi subjekti širše družbene skupnosti.....	26
5.4	STROKOVNA RAST ZAPOSLENIH IN NJIHOV RAZVOJ	26
5.5	DELO REFERATA.....	27
5.5.1	Delo s študenti	27
5.5.2	Delo s predavatelji in drugimi zainteresiranimi osebami	27
5.6	RAZVOJ IN POSODABLJANJE NOVIH POSTOPKOV DELA.....	28
6	MERJENJE, ANALIZE IN NENEHNO IZBOLJŠEVANJE.....	29
6.1	SPLOŠEN OPIS.....	29
6.2	NADZOR	29
6.2.1	Zadovoljstvo študentov, zaposlenih in zainteresiranih zunanjih skupin	29
6.2.2	Notranje presoje.....	29
6.2.3	Nadzor nad izvajanjem procesa.....	29
6.3	OBVLADOVANJE ODPISANJ.....	31
6.4	ANALIZA PODATKOV	31
6.5	NENEHNE IZBOLJŠAVE.....	31
6.5.1	Korektivni ukrepi.....	31
6.5.2	Preventivni ukrepi	32

0 UVOD

V skladu z Dolgoročnim razvojnim programom Višje strokovne šole Slovenj Gradec (v nadaljevanju VSŠSG), kjer je opredeljena vizija, poslanstvo in strateški cilji, smo se odločili, da uvedemo sistem kakovosti in sprejmemo poslovnik kakovosti po sistemu Standarda ISO 9001:2000. Dopolnili smo ga skladno z Zahtevami sistema vodenja kakovosti za višje strokovne šole.

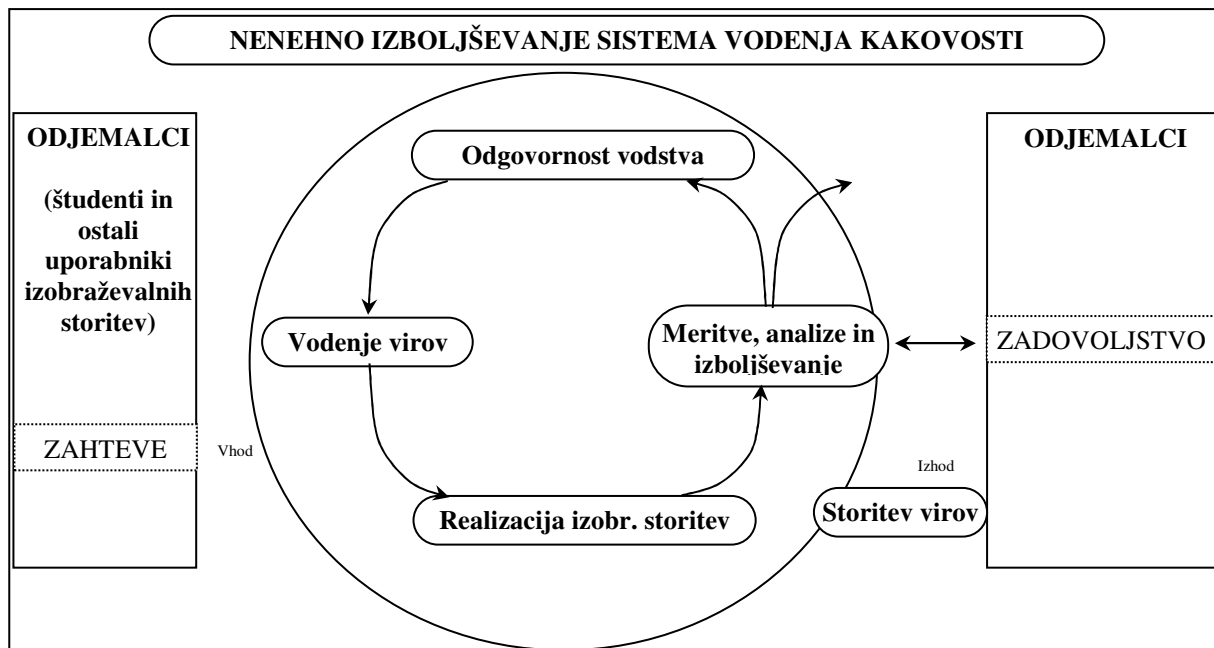
0.1 PROCESNI PRISTOP

Na VSŠSG imamo vzpostavljen, dokumentiran, izveden in vzdrževan sistem vodenja kakovosti na osnovi obvladovanja procesov. Z namenom, da bi z izpolnjevanjem pričakovanj študentov povečali njihovo zadovoljstvo, nenehno izboljšujemo učinkovitost sistema vodenja kakovosti v skladu z Zahtevami sistema vodenja kakovosti za višje strokovne šole in zahtevami standarda ISO 9001:2000.

Sistem kakovosti deluje po principu PDCA Demingovega kroga (planiraj – naredi – preveri – ukrepaj). Delovanje sistema vsebuje naslednje aktivnosti:

- **planiraj:** izdelava in opis vseh postopkov za sistem vodenja kakovosti,
- **naredi:** uvedba sistema vodenja kakovosti,
- **preveri:** preverjanje delovanja vodenja sistema kakovosti z instrumenti merjenja in z notranjimi presojami in ostalimi postopki, kjer se pokaže ali se izvajajo delovni postopki v skladu z dokumentiranimi postopki,
- **ukrepaj:** vodstvo in izvajalce se informira o učinkovitosti sistema vodenja kakovosti in vodstvo sprejme ustrezne odločitve o korektivnih in preventivnih ukrepih, s katerimi se odstranijo in preprečijo vzroki za neskladnosti. Pri pripravi predlogov sodelujejo vsi.

SLIKA 1: TOK AKTIVNOSTI IN INFORMACIJ V SISTEMU VODENJA KAKOVOSTI



Pri svojem delu smo uvedli procesni pristop od izvajanja glavnega procesa – izobraževanje – do podpornih procesov vodenja in zagotavljanja vseh virov, od kadrovskih do finančno materialnih.

1 PREDSTAVITEV VIŠJE STROKOVNE ŠOLE

1.1 PRAVNA IDENTITETA ŠOLE

VSŠSG je organizacijska enota Šolskega centra Slovenj Gradec.

Status višje šole, njeni organi, imenovanje teh in naloge so določene z Zakonom o višjem strokovnem izobraževanju (ZVSI, objavljen v Uradnem listu RS št. 86/2004, sprejet 6. 8. 2004) in dopolnjenim Aktom o ustanovitvi vzgojno izobraževalnega zavoda Šolski center Slovenj Gradec, sprejetim 6. 9. 2007 (v nadaljevanju ŠCSG) in Sklepom o ustanovitvi Javnega vzgojno izobraževalnega centra Šolski center Slovenj Gradec (sprememba 2. 8. 2012).

1.2 RAZVOJ ŠOLE

1.2.1 Ustanovitelj

Ustanoviteljica VSŠSG, ki je bila ustanovljena 6. januarja 2000 na 141. seji Vlade Republike Slovenije s sklepom o spremembah in dopolnitvah sklepa o ustanovitvi javnega vzgojno-izobraževalnega zavoda, je Republika Slovenija.

V študijskem letu 2000/2001 smo vpisali prvo generacijo študentov v višješolski izobraževalni program poslovni sekretar.

VSŠSG je v študijskem letu 2007/2008 izobraževala redne in izredne študente v treh višješolskih izobraževalnih programih, poslovni sekretar, komercialist in računovodja.

Sklep o razmestitvi izobraževalnega programa poslovni sekretar je bil izdan 24. 1. 2000. Izobraževanje po tem programu se je začelo v študijskem letu 2000/2001.

Sklep o razmestitvi izobraževalnega programa komercialist je bil izdan januarja 2003. Izobraževanje po tem programu se je začelo v študijskem letu 2003/2004.

Sklep o razmestitvi izobraževalnega programa računovodja je bil izdan 16. 11. 2004. Izobraževanje po tem programu se je začelo v študijskem letu 2005/2006.

V študijskem letu 2008/2009 smo začeli z izobraževanjem po prenovljenih višješolskih programih poslovni sekretar in ekonomist.

V študijskem letu 2014/2015 smo začeli izvajati študij na dislocirani lokaciji v Velenju.

1.2.2 Organi višje šole

Organi VSŠSG, ki je organizirana kot organizacijska enota ŠCSG, so:

- strateški svet, ki ga sestavljajo trije predavatelji šole, dva predstavnika pristojne zbornice, ministrstev oz. delodajalcev, dva predstavnika študentov, en predstavnik diplomantov,
- ravnatelj,
- predavateljski zbor, ki je sestavljen iz vseh predavateljev višje šole,
- strokovni aktivni,
- študijska komisija ki jo sestavlja pet predstavnikov predavateljev,
- komisija za spremljanje in zagotavljanje kakovosti, sestavljena iz petih predavateljev šole in dveh študentov.

Najvišji organ VSŠSG je strateški svet. Ker je VSŠSG organizirana kot organizacijska enota ŠCSG, imamo svoje predstavnike VSŠSG tudi v svetu zavoda ŠCSG, ki je sicer najpomembnejši organ ŠCSG, predstavnika zaposlenih in tri predstavnike študentov. Po svojem položaju pa je v svetu zavoda tudi predsednik strateškega sveta.

Študenti na VSŠSG so organizirani v študentsko skupnost, ki ima izvoljen pet članski študentski svet. Študentski svet daje pobude in predloge, ki jih bomo, v skladu z možnostmi, upoštevali.

Naloge vseh organov so določene z Zakonom o višjem strokovnem izobraževanju in Aktom o ustanovitvi vzgojno izobraževalnega zavoda Šolski center Slovenj Gradec, katerega organizacijska enota je VSŠSG.

Naloge organov višje šole v zvezi s kakovostjo so:

- strateški svet spremlja in zagotavlja kakovost višješolskega izobraževanja in obravnava poročilo komisije za spremljanje in zagotavljanje kakovosti ter daje predloge izboljšav in pobude,
- ravnatelj skrbi za kakovostno izvajanje študijskega programa in je odgovoren/odgovorna za vodenje sistema kakovosti v šoli,
- predavateljski zbor obravnava letno poročilo o kakovosti in daje predloge izboljšav in pobude,
- strokovni aktivni dajejo predavateljskemu zboru predloge izboljšav in pobude za izboljšanje študijskega dela,
- študijska komisija obravnava vse študijske zadeve, za katere jo pooblasti predavateljski zbor in sodeluje s študenti ter daje predloge izboljšav in pobude,
- komisija za spremljanje in zagotavljanje kakovosti ustvarja razmere za uveljavljanje in ugotavljanje kakovosti, vzpostavlja mehanizme za sprotno spremljanje in ocenjevanje kakovosti, oblikuje predlog izboljšav v sodelovanju z delodajalci in pripravlja poročila o kakovosti.

1.2.3 Šolski okoliš

Šolski okoliš VSŠSG je celotna Koroška, saj smo edina višja šola s sedežem na tem področju, ki izvaja poslovne programe. Z dislocirano enoto v Velenju pokrivamo tudi področje Šaleške doline. Odprti pa smo tudi za študente ostalih regij Slovenije in za študente iz drugih držav.

Nekaj višjih šol iz drugih regij izvaja študij poslovnih programov na daljavo, ki trenutno vključuje manjše število študentov. Kot konkurent na ožjem področju se pojavlja Mocis Center za izobraževanje odraslih Slovenj Gradec.

V regiji se je razvil tudi visokošolski študij tehnologije polimerov in zdravstvene nege. Predvidevamo, da sta to tako specifični smeri, da ne bosta odločilno vplivali na vpis v naše programe.

V regiji je nastala nova Višja strokovna šola na Ravnah na Koroškem, ki izobražuje v tehnični stroki, kar direktno ne pomeni konkurence, zavedamo pa se, da bo ob manjšem številu dijakov in ob vedno večjem poudarku na tehničnih strokah gotovo čutili vpliv tudi pri vpisu v naše programe.

Na Ravnah na Koroškem že vrsto let izobražujejo v enoti Visoke upravne šole, kar do sedaj ni bistveno vplivalo na vpis, saj je organizirano izobraževanje le za izredni študij.

Na širšem področju je največji konkurent Višja strokovna šola Velenje, kjer so pridobili program gostinstvo in turizem. Ta program bi utegnil vplivati na vpis predvsem rednih študentov. Na število vpisanih v naše programe s področja Velenja pa vpliva tudi Višja strokovna šola Celje.

Izvajamo programa ekonomist in poslovni sekretar.. Načrtujemo uvajanje novih programov in novih modulov, ki bodo sledili potrebam delodajalcev naše regije. Kot odziv na konkurenco z ponujamo izredni študij naših programov na daljavo.

Dobro sodelujemo z delodajalci koroške, šaleške in savinjske regije pri izvajanju praktičnega izobraževanja. Praviloma delodajalci radi sprejmejo naše študente na prakso, prav tako pa niso redki delodajalci, ki iščejo naše študente za prakso, in tisti, ki ponujajo delovna mesta našim diplomantom. Uspešno navezujemo stike tudi s tujimi delodajalci, kar omogoča izvajanje Erasmus+ mobilnosti za prakso.

2 SISTEM VODENJA

2.1 SPLOŠEN OPIS SISTEMA VODENJA

S sistemom vodenja kakovosti na VSŠSG smo dokumentirali in določili:

- temeljne procese in njihovo medsebojno povezanost, in sicer z vidika vpliva teh procesov na zadovoljstvo vseh naših uporabnikov: študentov, zaposlenih, podjetij, v katerih naši študenti opravljajo praktično izobraževanje in ostalih partnerjev,
- kriterije in metode za zagotovitev ustreznega delovanja in nadzora učinkovitih procesov ter na osnovi tega ustrezne ukrepe za doseganje zastavljenih ciljev,
- zagotovitev ustreznih virov in informacij za podporo in nadzor določenih procesov ter njihovega nenehnega izboljševanja.

Sistem vodenja velja za celoten sistem VSŠSG.

VSŠSG vodi ravnatelj, ki jo za obdobje 5 let, imenuje svet zavoda ŠCSG z neobveznim mnenjem ministra za izobraževanje, znanost in šport. Naloge ravnatelja organizacijske enote v okviru zavoda, ki ga vodi direktorica, so opredeljene z Zakonom o višjem strokovnem izobraževanju in s Sklepom o ustanovitvi vzgojno izobraževalnega zavoda ŠCSG, in sicer:

- organizira, načrtuje in vodi šolo,
- pripravlja dolgoročni razvojni program šole,
- skrbi za mednarodno primerljivost šole,
- skrbi za kakovostno izvajanje študijskih programov.

2.1.1 Izhodišča sistema vodenja kakovosti

Temeljna izhodišča sistema vodenja kakovosti na VSŠSG so:

- **Osredotočenost na študente in ostale udeležence izobraževanja**

Končni razsodnik o kakovosti naših storitev so študenti, ki se razlikujejo v svojem predhodnem znanju, lastnostih, sposobnostih in potrebah in jim je potrebno izobraževanje čim bolj individualizirati ter prilagoditi.

- **Vključevanje zaposlenih**

Za kakovost si prizadevajo vsi zaposleni, med katerimi sta razširjena sodelovanje in komuniciranje, ki temeljita na medsebojnem zaupanju in tudi na načinu pooblaščenja. Predavatelji in ostali sodelavci so vključeni pri načrtovanju in izvajanju izobraževalnih procesov preko vseh organov šole. Sodelovali so tudi pri postavljanju vizije in poslanstva ter vrednot VSŠSG.

- **Procesi in dejstva**

Aktivnosti vodimo sistematično, opredeljene so s procesi. Procesi so jasno oblikovani in poznani zaposlenim. V vsakodnevno delo se vnašajo aktivnosti izboljševanja, ki temeljijo na preventivi, rezultatih merjenja in presoji. Podlago za vodenje predstavljajo merljiva dejstva in informacije.

- **Nenehno izboljševanje**

Nenehno izboljševanje zagotavljamo s tem, da ima vsak zaposleni, študent in ostali partnerji možnost predlagati izboljšave. Nenehne izboljšave temeljijo tudi na rezultatih merjenja in ugotavljanja kakovosti.

- **Usmerjenost k rezultatom**

Trajen uspeh je odvisen od uravnoveženja in zadovoljevanja interesov vseh: udeležencev izobraževanja, zaposlenih, partnerjev naše šole in družbe na splošno.

2.1.2 Procesni pristop

VSŠSG je prevzela procesni pristop pri razvijanju, izvajanju in izboljševanju sistema vodenja kakovosti z namenom, da bi se z izpolnjevanjem potreb študentov povečalo zadovoljstvo vseh deležnikov višješolskega izobraževanja.

2.1.3 Procesi v VSŠSG

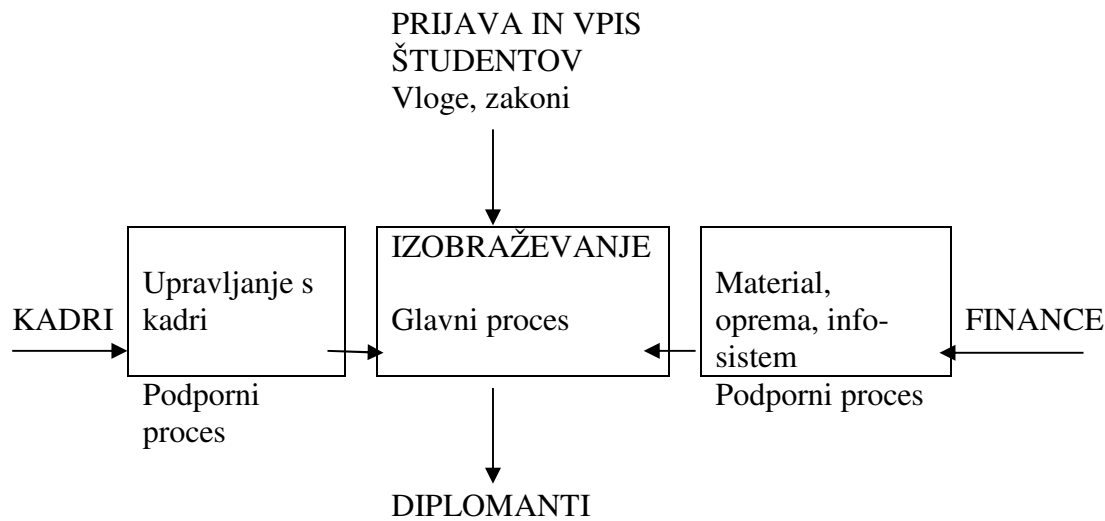
V poslovnem sistemu VSŠSG se odvijajo procesi. Osnovni proces je izobraževanje, ki se lahko uspešno in učinkovito izvaja le ob močni podpori dveh procesov: procesa upravljanja s kadri in procesa zagotavljanja financ, nabave, informacijskega sistema in drugo.

Glavni proces IZOBRAŽEVANJE je voden skladno z Zakonom o višjem strokovnem izobraževanju in ostalimi pravilniki in navodili Ministrstva za izobraževanje, znanost in šport, dokumentiran v različnih računalniških programih (evidenca študentov ...) ter organizacijskimi in drugimi predpisi.

Podporni proces UPRAVLJANJA S KADRI temelji na ustrezni zakonodaji in izvedbenih dokumentih, dokumentiran je v računalniških programih KPIS ..., v skladu z zakonodajo.

Podporni proces ZAGOTAVLJANJA FINANC, NABAVE IN INFORMACIJSKI SISTEM je voden v skladu z zakonodajo, normativi, navodili in odredbami Ministrstva za izobraževanje, znanost in šport. Finančna sredstva za delovanje se zagotavljajo na osnovi pogodb in sklepov.

SLIKA 2: PROCESI IN NJIHOVA POVEZAVA



2.2 DOKUMENTACIJA SISTEMA VODENJA

2.2.1 Dokumentacija sistema vodenja in njena struktura

Dokumenti sistema vodenja obsegajo:

- dokumente – zahteve in opisi procesov sistema vodenja, zakonodaja, odredbe in interni pravilniki,
- zapise – objektivna dokazila o izvajanju in izpolnjevanju zahtev in opisanih procesov ter sistema vodenja.

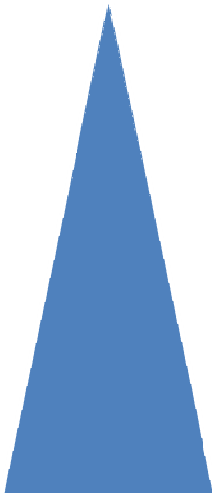
Dokumenti so:

- zunanji – seznam zakonskih predpisov in navodil, ki jih določata Ministrstvo za izobraževanje, znanost in šport ter država,
- notranji – seznam internih predpisov ŠCSG in VSŠSG, ki določajo medsebojne odnose, povezave in odgovornosti,
- pogodbe, ki so zunanje in notranje in določajo medsebojne obveznosti med zavodi in zunanjimi uporabniki,
- drugo.

Zunanji predpisi so dostopni na spletnih straneh ministrstev oziroma on-line na spletni strani Uradnega lista RS. Dodatna navodila Ministrstva za izobraževanje, znanost in šport dobimo preko portala ministrstva. Aktualni predpisi s področja šolstva so zbrani v fizični obliki v zbirki Antus, ki se nahaja v pisarni ravnatelja.

Vsi dokumenti, ki se hranijo v referatu šole oziroma v pisarni ravnatelja, so strukturirani na naslednjih nivojih:

TABELA 1: STRUKTURA DOKUMENTOV PO NIVOJIH

	NIVO	IME DOKUMENTA	UPORABNIKI	ODGOVORNOST
	1	Akt o ustanovitvi ŠCSG	Vsi delavci šole	Direktorica
	2	Zakonodaja (zakoni in pravilniki)	Vsi vključeni v proces	Direktorica, ravnatelj, strokovni delavci, tehnično osebje
	3	Poslovnik kakovosti VSŠSG	Vsi delavci šole	Ravnatelj
	4	Navodila, pogodbe	Vsi vključeni v proces	Direktorica, ravnatelj, strokovni delavci, tehnično osebje
	5	Zapisi (notranji in zunanji)	Vsi vključeni v proces	Ravnatelj, strokovni delavci

2.2.2 Poslovnik kakovosti Višje strokovne šole

Poslovnik kakovosti VSŠSG (v nadaljevanju poslovnik) je sistematičen dokument, katerega osnovni cilj je zagotoviti kakovost storitev in hitrejši vsestranski razvoj VSŠSG. Opisuje sistem vodenja kakovosti in je dostopen vsem zaposlenim. Izvirnik je pri ravnatelju, po ena kopija pa v referatu in pri predsednici komisije za spremljanje in zagotavljanje kakovosti.

Struktura poslovnika povzema poglavja Modela kakovosti v VSŠSG (Zahteve sistema vodenja kakovosti za višje strokovne šole, ki izhaja iz KZP – kakovost za prihodnost) ter Standarda ISO 9001.

Ravnatelj je odgovoren/odgovorna za kakovost VSŠSG, v skladu s tem poslovnikom pa je odgovorna oseba za pripravo in vzdrževanje poslovnika kakovosti predsednica komisije za spremljanje in zagotavljanje kakovosti. Vsebino, predloge, spremembe in dopolnitve poslovnika obravnava in potrjuje komisija za spremljanje in zagotavljanje kakovosti po predhodnem soglasju ravnatelja višje šole.

Neveljavni izvodi poslovnika se hranijo v arhivu referata še najmanj 1 leto po uveljavitvi spremembe. Ob zamenjavi poslovnika za uničenje starih izvodov poskrbi komisija za spremljanje in zagotavljanje kakovosti. Veljavni poslovnik je vedno na vpogled zaposlenim v referatu šole ali v zbornici šole in na spletni strani šole. Izpisani primeri poslovnika ali njegovi posamezni deli, ki jih lahko izpiše vsak zaposleni za svojo interno uporabo, so samo informativne narave in kot taki uradno niso veljavni.

2.2.3 Obvladovanje dokumentov

Pod pojmom obvladovanje dokumentov in podatkov obravnavamo in določamo ravnanje in odgovornosti, ki so vezane na nastanek, kontrolo, odobritev, razdelitev in vodenje sprememb dokumentov sistema vodenja. Dokumente in podatke obvladujemo po sistemu, ki zagotavlja,

da so veljavni, pravilni in popolni, da je jasna dostopnost in seznanjenost z dokumenti in podatki.

TABELA 2: OBVLADOVANJE DOKUMENTOV

Vrsta dokumenta	Odgovorna oseba	Mesto hranjenja
<ul style="list-style-type: none"> • osebne mape predavateljev, • načrti in poročila, • zapisniki predavateljskih zborov in strokovnih aktivov, • dokumentacija za študente (osebni listi, zapisniki o izpitih, vpisnice, sklepi, seznam izdanih potrdil, knjiga diplomantov) 	Referent za študijske zadeve	Referat in arhiv referata
<ul style="list-style-type: none"> • pogodbe o praktičnem izobraževanju, • seminarske naloge, • poročila mentorjev 	Organizatorica praktičnega izobraževanja	Kabinet K01
<ul style="list-style-type: none"> • učni načrti in poročila o izvedbi • evidence o pogojih za pristop k izpitu in opravljenih izpitih 	Referent za študijske zadeve, predavatelji	Referat
<ul style="list-style-type: none"> • učni načrti in poročila, • dokumentacija o izvedbi predmeta (naloge, seminarske naloge, seznam prisotnih) 	Predavatelji	Kabineti
<ul style="list-style-type: none"> • dokumentacija o izvajanju izobraževanja 	Predavatelji	Kabinet K15
<ul style="list-style-type: none"> • vloge študentov za priznavanje izpitov in praktičnega izobraževanja, • vloge za ponovne in pogojen vpise, • vloge za potrjevanje dispozicij diplomskih nalog, • zapisniki študijske komisije, • sklepi študijske komisije. 	Predsednica študijske komisije	Kabinet K01

2.2.3.1 Odobritev in izdajanje dokumentov

Odobritev, izdaja in distribucija dokumentov sistema kakovosti kot je Poslovnik kakovosti, je opisana v začetnem delu poslovnika.

Ravnatelj VSŠSG je odgovorna oseba za sprejem in odobritev navodil in internih pravilnikov veljavnih za VSŠSG ter obrazcev, vezanih na izvajanje določenih navodil ali študijskega procesa. Ravnatelj lahko pooblasti zaposlene šole za pripravo navodil in internih pravil šole. Vsi odobreni dokumenti so shranjeni v referatu, vsem zaposlenim in študentom pa so dostopni preko spletne strani. Evidenco notranjih predpisov in arhiv le-teh vodi referent VSŠSG.

2.2.3.2 Spremembe dokumentov

Predlog spremembe dokumenta ali obrazca lahko ravnatelju posredujejo zaposleni, organi in študenti. V kolikor ravnatelj/ica ugotovi, da je sprememba smiselna, mora poskrbeti za

izvedbo spremembe oz. za to pooblasti predsednico komisije za spremljanje in zagotavljanje kakovosti. Obravnavanje spremembe poteka na enak način kot priprava novega dokumenta, opisana zgoraj. S podpisom in datumom odobren dokument, ki služi tudi v morebitne pravne namene, hrani ravnatelj.

2.2.3.3 Obvladovanje podatkov

VSŠSG razpolaga z različnimi podatki, vezanimi na različne procese:

- študijski proces,
- obštudijski proces

ter drugimi podatki.

Podatke s področja študijskega procesa, s katerimi razpolaga VSŠSG, obvladujejo in sproti ažurirajo: referent, predavatelji in predavateljice, knjižničarka in ravnatelj šole.

Podatke o študentih vodi referent s pomočjo računalniškega programa, ki je pripravljen in prilagojen za vodenje celotne evidence. Zbrani podatki so varovani v skladu z Zakonom o varovanju osebnih podatkov ter internim Pravilnikom o varovanju osebnih podatkov in zbirk podatkov ter so lahko posredovani v vpogled ali uporabo le osebam pooblaščenim za ravnanje z njimi.

2.2.3.4 Obvladovanje dokumentov zunanjega izvora

Delo šole je povezano z vrsto zakonskih aktov in pravilnikov. Spremljanje in posredovanje je zagotovljeno z rednim pregledovanjem vsebinskega pregleda uradnih listov in okrožnic Ministrstva za izobraževanje, znanost in šport, ki ga izvaja vodstvo šole in informira pristojne osebe preko e-pošte, direktnega obveščanja, preko sestankov ipd. Predavatelji in predavateljice, referent in ostali zaposleni spremljajo spremembe zakonodaje s svojega delovnega področja. Ravnatelj tudi preverja ali se zakonodaja, predpisi in navodila okrožnic učinkovito izvajajo. To poteka preko rednih letnih razgovorov s predavatelji in ostalimi sodelavci, preko pregleda dokumentacije in sprotnega spremljanja dela.

2.2.4 Zapisi

Zapisi predstavljajo dokazila oziroma prikaze o doseženi zahtevani kakovosti in učinkovitosti delovanja sistema vodenja kakovosti. Predstavljajo dokazila o izvedenih aktivnostih in rezultatih dela. Zapisi so tako vezani na operativno, kakor tudi na celoten sistem vodenja. V skupino zapisov uvrščamo tudi vsa poročila, ki kažejo opravljeno delo ali rezultate.

Zapisi, določeni kot obrazci v tem poslovniku, so hranjeni v referatu šole.

3 ODGOVORNOST VODSTVA

Vodstvo VSŠSG predstavlja ravnatelj.

3.1 ZAVEZANOST VODSTVA

Vodstvo dokazuje zavezanost kakovosti:

- s sledenjem viziji šole, kratkoročnim in dolgoročnim ciljem,
- s poudarjanjem pomembnosti izpolnjevanja zakonskih in drugih pravnih zahtev,
- s postavljanjem jasnih ciljev na področju kakovosti,
- z zagotavljanjem potrebnih virov za delovanje višje šole,
- s poudarjanjem pomembnosti primernega odnosa do vseh zaposlenih (tudi pogodbeno), študentov in ostalih zainteresiranih skupin, z zagotavljanjem potrebnih virov in vzpostavitev jasnih ciljev ter prizadevanjem za zadovoljstvo vseh navedenih skupin,
- z neposrednim, lahko tudi osebnim nadzorom učinkovitosti sistema, vključno z izvajanjem notranjih presoj (nastopnih predavanj, dnevnikov predavanj in vaj, razgovorov).

3.2 VIZIJA IN VREDNOTE VIŠJE ŠOLE

Vizija višje šole: »IZKUŠNJAM DODAJAMO ZNANJE IN ZNANJU USTVARJALNOST«.

Želimo biti vodilna višja šola v pokrajini, ki bo izvajala module višješolskih izobraževalnih programov poslovni sekretar, ekonomist in module ostalih programov glede na potrebe okolja. S kakovostnim izobraževanjem kadrov, predvsem s področja ekonomije, želimo postati pomemben dejavnik razvoja naše pokrajine. Po kakovosti izvedbe želimo biti med najboljšimi višjimi šolami v Sloveniji.

Poslanstvo višje šole: »Z IZOBRAŽEVALNIMI PROGRAMI SLEDITI POTREBAM ORGANIZACIJ PO KVALITETNIH KADRIH IN ŠTUDENTOM DATI DOBRO POPOTNICO ZA USPEŠNO POKLICNO POT«.

Na VSŠSG izobražujemo študente v višješolskih programih poslovni sekretar in ekonomist, ter nudimo možnost zaključiti študij v iztekajočih se višješolskih programih poslovni sekretar, komercialist in računovodja, pri tem nam je osnovno izhodišče zagotoviti uporabno in aktualno znanje, da bodo naši diplomanti konkurenčni na trgu dela. V ta namen bomo pri študentih spodbujali pozitiven odnos do študija in dela, krepili zavest o pomenu znanja za posameznika in družbo, razvijali timski pristop k delu, jih usmerjali v ustvarjalen in inovativen način razmišljanja in v razvoj konstruktivnega dialoga ter upoštevanja delovnega bontona. To bomo dosegli z uporabo sodobnih pristopov in metod ter s posredovanjem najnovejšega znanja. Temelj zagotavljanja kvalitete bo sodelovanje z domačimi in tujimi delodajalci v okviru najrazličnejših projektov, kar nam bo omogočilo, da bomo dobro poznali zahteve delodajalcev glede kompetenc, ki jih potrebujejo njihovi delavci. Posebna pozornost bo namenjena razvijanju potencialov vsakega posameznika, zaposlenega na naši šoli, ki jim bo omogočeno pridobivanje novega znanja ter dobri pogoji za razvoj in kreativnost.

Podjetjem in ostalim zainteresiranim v regiji bomo nova znanja ponudili v obliki seminarjev, posvetov in tečajev. Na njih se bodo lahko spopolnjevali in aktualizirali strokovna znanja tudi naši diplomanti. Želimo postati center znanja na področju izobraževanja za regijo in ustvarjalen partner pri razvojnih projektih regije.

Naše delovanje bo usmerjeno v dvig kvalitete, pridobitev standarda kvalitete in neprestano prilagajanje izobraževalnim potrebam regije ter izboljševanjem kakovosti.

Vrednote na višji šoli:

- **O**dgovornost
- **K**ultura sodelovanja
- **U**čenje
- **S**poštovanje
- **Z**nanja, ki so uporabna

Za doseganje vizije je potrebna odličnost dela. Zato se vodstvo zavezuje, da bo presegalo pričakovanja študentov in organizacij v pokrajini in širše s stalnimi izboljšavami na vseh področjih dela. S svojim delom in ravnanjem bo usmerjeno k poslovni odličnosti.

Osnovni cilj je preseganje pričakovanj študentov in organizacij, v katere se lahko vključujejo študenti ob uravnoteženem zadovoljevanju interesov ustanoviteljev, zaposlenih in okolja.

Zavedati se moramo, če bomo danes delali isto kot včeraj, nas jutri več ne bo.

Vsem tem vodilom se prilagaja tudi naše delo in ravnanje, ki je izraženo v naslednjih, za VSŠSG specifičnih ciljih:

- prilagajanje in uporaba primernih učnih metod in oblik dela po posameznih predmetnih področjih ter izobraziti diplomante, ki bodo s svojim uporabnim znanjem bistveno prispevali k razvoju pokrajine,
- ustvarjanje vzpodbudnega učečega okolja s sodobnimi učnimi oblikami, metodami in učno informacijsko tehnologijo,
- izvajanje izobraževanja in samoizobraževanja strokovnih in ostalih delavcev,
- zagotavljanje najsodobnejše študijske literature za predavatelje in študente v šolski knjižnici,
- spremljanje kakovosti izobraževanja skozi Zahteve sistema vodenja kakovosti za višje strokovne šole, zahteve Standardov ISO 9001, Merila za zunanje evalvacije ter Evropske smernice in priporočila,
- vključevanje v mednarodne projekte in sodelovanje s partnerji doma in v tujini,
- vključevanje domačih in tujih strokovnjakov v izobraževalni proces,
- zagotavljanje prijaznega in vzpodbudnega študijskega okolja za študente,
- aktivno sodelovanje z okoljem in sprotno poročanje javnosti o vseh aktivnostih,
- izvajanje predpisanih ukrepov za zagotavljanje varnosti in zdravja pri delu,
- ravnanje v skladu s veljavno zakonodajo in spoštovanje okoljske, delovne in druge zakonodaje, predvsem s področja izobraževanja,
- vsestranska, racionalna in učinkovita uporaba razpoložljivih pogojev za delo.

3.3 NAČRTOVANJE RAZVOJA ŠOLE

Vizijo in specifične cilje šole uresničujemo z jasno začrtanimi okvirnimi cilji v petletnem planu oziroma dolgoročnem razvojnem planu šole ter s konkretno zastavljenimi cilji in nalogami, ki so del letnega delovnega načrta, sprejetega za posamezno študijsko leto.

Določeni cilji so opredeljeni skozi merljive kazalce, ki jih spremljamo glede na določeno časovno obdobje in glede na potrebe. Spremljanje ciljev je namenjeno korektivnemu in preventivnemu delovanju na določenem področju s ciljem nenehnega izboljševanja.

Petletni razvojni program in letni delovni načrti VSŠSG so usklajeni z vizijo šole. Vizijo uresničujemo preko zastavljenih ciljev, ostalih del in nalog, ki so potrebni za uresničevanje življenja in dela šole.

3.3.1 Petletno načrtovanje – dolgoročni razvojni program šole

S petletnim razvojnim programom VSŠSG načrtujemo in določamo osnovne smernice in procese razvoja, pogoje za realizacijo dolgoročnih ciljev, uvajanje novih projektov, kadrovanje. Obravnavata ga predavateljski zbor in strateški svet. Ta ga tudi sprejme v soglasju s svetom zavoda ŠCSG. Usklajen je z vizijo šole in vsebuje cilje, ki so konkretnije opredeljeni v letnih delovnih načrtih. Petletni razvojni program VSŠSG se hrani pri ravnatelju in v referatu višje šole. Vsem zaposlenim na VSŠSG je omogočen vpogled v e-obliki.

3.3.2 Letno načrtovanje

Letni delovni načrt se pripravi v skladu z Zakonom o višjem strokovnem izobraževanju. Pri oblikovanju letnega delovnega načrta sodelujejo vsi zaposleni. Predlog pripravi ravnatelj na osnovi:

- plana dela strateškega sveta,
- plana dela predavateljskega zbora,
- plana dela komisije za spremljanje in zagotavljanje kvalitete,
- plana dela študijske komisije,
- plana dela strokovnih aktivov,
- plana dela knjižnice,
- plana dela organizatorjev praktičnega izobraževanja,
- predlogov predavateljev za pripravo načrta izobraževanja,
- plana dela koordinatorice projektov,
- vodje kariernega centra, kluba diplomantov in izobraževalnega centra.

Skupni predlog se obravnava na predavateljskem zboru, tako imajo predavatelji in predavateljice možnost posredovati mnenja, predloge in pripombe. Svetu zavoda ŠCSG ga predlaga strateški svet VSŠSG. Pri sprejemanju letnega delovnega načrta šole svet zavoda ŠCSG ne more uveljaviti odločitev, ki so v nasprotju s predlogom strateškega sveta VSŠSG.

Sprotno se preverja uspešnost izvajanja in se po potrebi izboljšuje in spreminja. Spremembe se upoštevajo v prihodnosti in vplivajo na delovanje šole. Spremlja se uspešnost študentov, zadovoljstvo študentov, zaposlenih, zadovoljstvo partnerjev (delodajalcev, mentorjev praktičnega izobraževanja,...) in zunanjih zainteresiranih skupin, uspešnost opravljenih projektov.

3.3.3 Spremljanje in poročanje

Za uresničevanje letnega delovnega načrta so odgovorni vsi zaposleni VSŠSG. O izvajanju se poroča predavateljskemu zboru, strateškemu svetu VSŠSG in svetu zavoda ŠCSG. Med študijskim letom se pripravi analizo uspešnosti študentov in prevzetih aktivnosti, ob koncu

študijskega leta pa končno poročilo, ki ga obravnavata strateški svet VSŠSG in svet zavoda ŠCSG, ki ga tudi potrdi.

3.4 ORGANIZIRANOST, ODGOVORNOST, POOBLASTILA IN KOMUNICIRANJE

3.4.1 Odgovornost in pooblastila

Realizacijo vseh ciljev omogočajo primerno usposobljeni zaposleni, ki se zavedajo svojih odgovornosti, pooblastil in nalog. Le-ta so zapisana v Aktu o sistemizaciji delovnih mest.

3.4.2 Predstavniki vodstva

Ravnatelj VSŠSG ima ne glede na druge odgovornosti in pooblastila tudi odgovornosti in pooblastila za vzpostavljanje, izvajanje, vzdrževanje ter za pregled in stalno izboljševanje sistema vodenja kakovosti na osnovi Zahtev sistema vodenja kakovosti za višje strokovne šole, Meril za zunanje evalvacije oz. Evropskih smernic in priporočil. Za svoje delo je odgovoren/odgovorna Ministrstvu za izobraževanje, znanost in šport in Svetu zavoda ŠCSG. Med odsotnostjo jo nadomešča oseba, ki jo ravnatelj pooblasti.

Morebitne neuskklajenosti, ugotovljene na notranji presoji, se obravnavajo na komisiji za spremljanje in zagotavljanje kakovosti oz. na sejah ostalih organov, kjer je problem nastal. Skupno se pripravijo predlogi za odpravo neuskklajenosti.

3.4.3 Predsednica komisije

Predsednica komisije za spremljanje in zagotavljanje kakovosti je skupaj s člani komisije odgovorna za prenos in širjenje nalog kakovosti do vseh zaposlenih, kakor tudi za nadzor nad izvajanjem sistema ter aktivnosti povezane s širitvijo pomena zavedanja izpolnjevanja dogovorjenih zahtev med zaposlenimi. Delo komisije za spremljanje in zagotavljanje kakovosti poteka na osnovi predhodnega soglasja ravnatelja.

3.4.4 Notranje in zunanje komuniciranje

V šoli so vzpostavljeni postopki ter oblike notranjega in zunanjega komuniciranja.

Del notranjega in zunanjega komuniciranja je tudi ravnanje s pošto. Pošto, naslovljeno na VSŠSG evidentira in razvršča referent VSŠSG, jo preda ravnatelju, ki jo posreduje ustreznemu strokovnemu delavcu. Pošto, naslovljeno na predavatelja, da v njegov poštni predal v prostoru za predavatelje.

Elektronsko pošto, naslovljeno na elektronski naslov VSŠSG, referent pregleda večkrat dnevno in jo posreduje najprej ravnatelju, nato pa delavcu, kateremu je namenjena.

• Notranje komuniciranje

- VODSTVO ZAVODA ŠCSG – VODSTVO VSŠSG
 - sestanek kolegija ŠCSG predvidoma enkrat tedensko oz. po potrebi,
 - dnevni neformalni razgovori,
 - sestanki organov zavoda.

- **VODSTVO VSŠSG – ZAPOSLENI**
 - predavateljski zbori predvidoma enkrat mesečno oz. po potrebi,
 - letni razgovori z ravnateljem,
 - spremljanje in vrednotenje pedagoškega dela (nastopna predavanja, analiza izvedbe),
 - sodelovanje s strokovnimi aktivni,
 - občasni razgovori po potrebi in drugi sestanki,
 - dnevni neformalni razgovori,
 - odprta vrata v pisarno ravnatelja vsak dan v delovnem času ali po dogovoru,
 - anketa za zaposlene,
 - e-pošta,
 - spletna stran e-predavatelj.

- **VODSTVO VSŠSG – ŠTUDENTI**
 - uvodni dnevi za študente,
 - publikacija Vodnik za študente,
 - spletna stran šole in oglasna deska, e-šudent,
 - sestanki skupnost študentov,
 - obštudijske dejavnosti,
 - ankete o zadovoljstvu študentov,
 - elektronska sporočila,
 - nabiralnik pred referatom.

- **STROKOVNI DELAVCI MED SEBOJ**
 - sestanki strokovnih aktivov,
 - komunikacija in sodelovanje na sejah predavateljskega zbora, študijske komisije in ostalih organov VSŠSG,
 - strokovne ekskurzije, izmenjave z drugimi šolami doma in v tujini,
 - neformalni dnevni razgovori.

- **STROKOVNI DELAVCI – ŠTUDENTI**
 - skupinski razgovori v času predavanj in vaj,
 - spletna stran šole in oglasna deska,
 - Facebook šole,
 - individualni razgovori v času konzultacijskih ur za študente,
 - sestanki skupnosti študentov,
 - elektronska sporočila.

- **STROKOVNI DELAVEC – TEHNIČNI IN ADMINISTRATIVNI DELAVCI**
 - skupni sestanek zbora delavcev,
 - neformalni razgovori,
 - zapisi o kakovosti.

- **Zunanje komuniciranje**

Komuniciranje z zunanjimi institucijami je odvisno od potreb, značilnosti, lastnosti in ponudbe določene institucije.

- KOMUNIKACIJA IN SODELOVANJE Z MINISTRSTVOM ZA IZOBRAŽEVANJE, ZNANOST IN ŠPORT
 - pisno in ustno komuniciranje z državnim sekretarjem za višje šolstvo,
 - komuniciranje s pravno službo ministrstva,
 - komuniciranje z akreditacijsko komisijo,
 - z osebo zadolženo za vpis v register.

- KOMUNIKACIJA IN SODELOVANJE S SKUPNOSTJO VIŠJIH ŠOL IN ZDRUŽENJEM RAVNATELJEV VIŠJIH ŠOL
 - sestanki skupnosti in združenja,
 - sodelovanje v skupnih projektih,
 - sodelovanje v komisijah skupnosti,
 - priprava skupnih pravilnikov in navodil,
 - strokovne ekskurzije.

- KOMUNIKACIJA IN SODELOVANJE S PODJETJI IN OKOLJEM
 - dogovori o izvajanju praktičnega izobraževanja,
 - letne ankete o zadovoljstvu sodelovanja s šolo in ustreznosti znanja diplomantov,
 - sodelovanje pri izvajanju projektov,
 - razgovori predavateljev praktičnega izobraževanja z mentorji v podjetjih,
 - seminarji za mentorje študentov na praktičnem izobraževanju.

- KOMUNIKACIJA IN SODELOVANJE Z NAKVIS
 - postopek zunanje evalvacije.

Ustrezno informiranje zaposlenih izvajamo skozi različne oblike. Najpogostejši komunikacijski kanal poteka preko različnih oblik sestankov, spletne strani šole, elektronske pošte, e-učilnic in vsakodnevne dostopnosti do ravnatelja. Zunanje obiskovalce sprejema in usmerja referent VSŠSG.

Ravnatelj je odgovoren za posredovanje informacij vsem zaposlenim, hkrati pa mora omogočiti in zagotoviti tudi povratni pretok informacij. Po potrebi sproži korektivne ali preventivne ukrepe.

Mnenja zunanjih zainteresiranih skupin lahko zbiramo z metodo anketiranja. Tako zbrani podatki so lahko osnova za korektivne in preventivne ukrepe in s tem nenehno izboljševanje dela.

Pri vzpostavljanju kakovostne komunikacije je v ospredju predvsem medsebojno spoštovanje, razumevanje in iskrenost. Vse to izhaja iz vizije šole in je povezano z našimi vrednotami.

Na vseh ravneh komuniciranja smo dolžni upoštevati etičnost komuniciranja, usklajenost z Ustavo RS, človekovimi pravicami, predpisi, zakoni in pravilniki. Za zagotavljanje le-tega imamo posebej opredeljen postopek sprejemanja, obravnavanja in odgovarjanja na pritožbe, pobude in predloge.

3.5 PREGLEDOVANJE UČINKOVITOSTI SISTEMA KAKOVOSTI

Poslovanje in delovanje šole sistematično spremlja ravnatelj VSŠSG. Dvakrat letno preverja ustreznost izvajanja ciljev in njihovo realizacijo. Na osnovi teh pregledov po potrebi spreminja in dopolnjuje sistem vodenja.

TABELA 3: ZAPISI O KAKOVOSTI

Št.	Vrsta zapisa	Odgovoren	Skrbnik hranjenja
1.	Zapisniki komisije za kakovost	Predsednik	Referent
2.	Zapisnik seje pregleda s strani vodstva	Ravnatelj	Ravnatelj
3.	Letni delovni načrt	Ravnatelj	Referent
4.	Poročilo o realizaciji sistema kakovosti	Ravnatelj	Referent
5.	Zapisniki predavateljskega zbora	Ravnatelj	Referent
6.	Zapisniki organov šole	Ravnatelj, predstavniki organov šole	Referent
7.	Pogodbe z delodajalci	Ravnatelj, organizatorja PID	Računovodstvo
8.	Pogodbe o izobraževanju za izredne študente	Ravnatelj, računovodkinja	Računovodstvo
9.	Evidenca upravnih zadev	Ravnatelj	Referent
10.	Zapisi zunanjih kontrol	Ravnatelj	Referent
11.	Plan notranjih presoj	Ravnatelj	Referent
12.	Poročilo o notranjih presojah	Ravnatelj	Referent
13.	Poročilo zunanje presoje	Ravnatelj	Referent
14.	Evidenca o potrdilih zunanjih institucij	Ravnatelj	Referent
15.	Ocenjevalni list za zaposlene	Ravnatelj	Ravnatelj
16.	Poročilo o zadovoljstvu udeležencev izobraževanja	Ravnatelj, predsednik komisije za sprem. in zagotavljanje kakovosti	Ravnatelj
17.	Poročilo o zadovoljstvu zaposlenih	Predsednik komisije za sprem. in zagotavljanje kakovosti	Ravnatelj
18.	Evidenca pritožb in pohval	Ravnatelj	Referent

Osnove za pregled predstavljajo:

- rezultati presoj,
- rezultati in analiza anket študentov, zaposlenih in zunanjih subjektov,
- usklajenost z zakonodajo in predpisi,
- poročilo o realizaciji letnega delovnega načrta in izvajanju procesov,
- rezultati delovanja v širšem družbenem okolju
- pripombe vseh zainteresiranih skupin – analiza predlogov, pritožb, pobud, pohval,
- poročila strokovnih aktivov, organov šole, projektov, delovanja knjižnice ...,
- zapisi o kakovosti,
- rezultati – učinki izvedenih korektivnih in preventivnih ukrepov.

Na osnovi pregleda in obravnavanja zgoraj omenjenih podlag ravnatelj zapisniško dokumentira v zapisu o pregledu sistema vodenja vse aktivnosti, odločitve in ukrepe (v kolikor so potrebni), bodisi za spremembe ali dopolnitve politike kakovosti, ciljev, izvajanja dela (procesa), zagotovitev ustreznih sredstev (virov). Tako s pregledi zagotavljamo stalno primerljivost in učinkovitost sistema vodenja v VSŠSG ter skladnost z Zahtevami sistema vodenja kakovosti za višje strokovne šole, Merili za zunanjo evalvacijo VŠŠ (NAKVIS), Standardom ISO 9001:2000, Smernicami in priporočili EU in zakonodajo ter drugimi zahtevami ter odločitvami o nenehnem izboljševanju.

3.6 VODSTVENI PREGLED

Vodstveni pregled vsebuje:

- vsa letna poročila,
- poročilo o izobraževanju,
- rezultate presoj – notranje in zunanje,
- poročilo o rezultatih anket,
- poročilo o ukrepih glede kvalitete,
- evidenco uvedenih izboljšav.

4 ZAGOTAVLJANJE VIROV

4.1 PRISKRBA VIROV

Za naloge opredeljene v tem poslovniku, v poslovniku komisije za spremljanje in zagotavljanje kakovosti in dokumentih nižjih nivojev, zagotavljamo potrebna sredstva (finančna, informacijska, materialna) in zaposlene. Določena potrebna sredstva izbirajo zaposleni glede na potrebe. Izbiro odobri direktorica ŠCSG v soglasju z ravnateljem VSŠSG, upoštevajoč zakonodajo, opremo in razpoložljiva finančna sredstva. Okvirne potrebe po omenjenih sredstvih so predvidene v načrtu nabave in letnem delovnem načrtu, ki ga sprejme svet zavoda ŠCSG.

4.2 OSEBJE

4.2.1 Splošen opis

Ustrezna usposobljenost in kompetentnost osebja za pravilno in učinkovito izvajanje dela je temeljno vodilo pri kadrovanju in usposabljanju. Potrebe po usposabljanju in kadrovanju nastajajo zaradi zahtev, ki izhajajo iz:

- zahtev za delovno mesto kot določa sistemizacija delovnih mest,
- sprotnega uvajanja novih programov izobraževanja,
- spreminjajočih se zahtev zakonodaje.

Način zaposlovanja in obveznosti zaposlovanja so razvidni v Zakonu o višjem strokovnem izobraževanju (postopek imenovanja predavateljev), Aktu o sistemizaciji in v delovni zakonodaji.

4.2.2 Izobraževanje zaposlenih

Kompetentnost zaposlenih zagotavljamo s sistematičnim usposabljanjem, pridobivanjem izkušenj ter s spodbujanjem strokovnega izobraževanja. Vsebine izobraževanj planiramo letno in so razvidne iz letnega delovnega načrta, za posamezne zaposlene pa iz individualnih načrtov dela. Predloge za izobraževanje zaposlenih s posamezniki uskladi ravnatelj, ki pripravi letni plan in ga predstavi predavateljskemu zboru. Ravnatelj tudi nadzoruje izvajanje in pripravi poročilo o izvedenih izobraževanjih. Plan izobraževanj mora vsebovati:

- osebje, ki se bo usposabljal,
- vsebine – področje usposabljanja,
- planirano število ur/dni.

Udeleženec izobraževanja pripravi pisno poročilo in/ali opravi predstavitev na predavateljskem zboru. V kolikor so na usposabljanju udeleženci prejeli potrdila, so le-ta priložena poročilu, vse skupaj pa se hrani v osebno mapo udeleženca v referatu/kadrovski službi.

V VSŠSG tudi zagotavljamo, da so o pomenu izpolnjevanja politike in dela poleg zaposlenih seznanjeni tudi vsi drugi, ki v imenu šole ali za šolo izvajajo dejavnost.

4.3 INFRASTRUKTURA

VSŠSG je organizacijska enota ŠCSG, ki skladno z razvojem šole skrbi tudi za izgled šole (vzdrževanje zgradbe, delovnih prostorov in opreme). Vzdrževanje je možno v okviru finančnih sredstev, ki jih zagotavlja Ministrstvo izobraževanje, znanost in šport. Vsa delovna sredstva se vodijo v inventurnem in finančnem poročilu.

Poraba in razporejanje finančnih sredstev je razvidno iz letnega poslovnega poročila, ki ga za VSŠSG obravnava strateški svet in svet zavoda ŠCSG, ki ga tudi sprejme. Odgovorna oseba za pripravo zaključnega računa in poslovnega poročila je računovodkinja zavoda. Ob koncu koledarskega leta inventurna komisija opravi tudi popis drobnega inventarja, stanja gotovine v blagajni in terjatev. To je osnova za inventurno poročilo, ki se hrani v skladu z zakonom.

Vzdrževanja infrastrukture se izvaja skladno z letnim delovnim načrtom. V primeru, da pride do kvarnih vplivov, se ravna v skladu z navodili (Varnostni načrt). Izdelana so tudi navodila oziroma postopki za ukrepanje v primeru nesreč (interni Pravilnik o varnosti) in požara. Požarni red in evakuacijski načrti so izobešeni na vidnih mestih v šoli.

4.4 DELOVNO OKOLJE IN DELOVNO VZDUŠJE

Delovno okolje je dejavnik, ki lahko bistveno vpliva na kakovost študijskega procesa in počutje zaposlenih. Ustrezno delovno vzdušje ustvarjamo tudi:

- z delovnim časom, ki je prilagojen naravi dela z upoštevanjem panožne kolektivne pogodbe. Tudi delo izven delovnega časa in nagrajevanje upošteva določbe kolektivne pogodbe. Z nadzorom nad delom so zaposleni seznanjeni preko navodil (v pisni ali ustni obliki) in postopkov dela.
- Z ustreznim izplačilom za opravljeno delo, ki prav tako upošteva določila kolektivne pogodbe. Pri opredelitvi plače je pomembna tudi stimulacija za uspešnost, ki jo direktorici zavoda predlaga ravnatelj.
- Z družabnimi srečanji zaposlenih ob različnih priložnostih (novoletna srečanja, ob začetku ali koncu študijskega leta ipd., strokovne ekskurzije).

- Uspešnost nagrajujemo v skladu s pravilnikom o nagrajevanju delavcev.

5 VODENJE IN IZVAJANJE PROCESOV

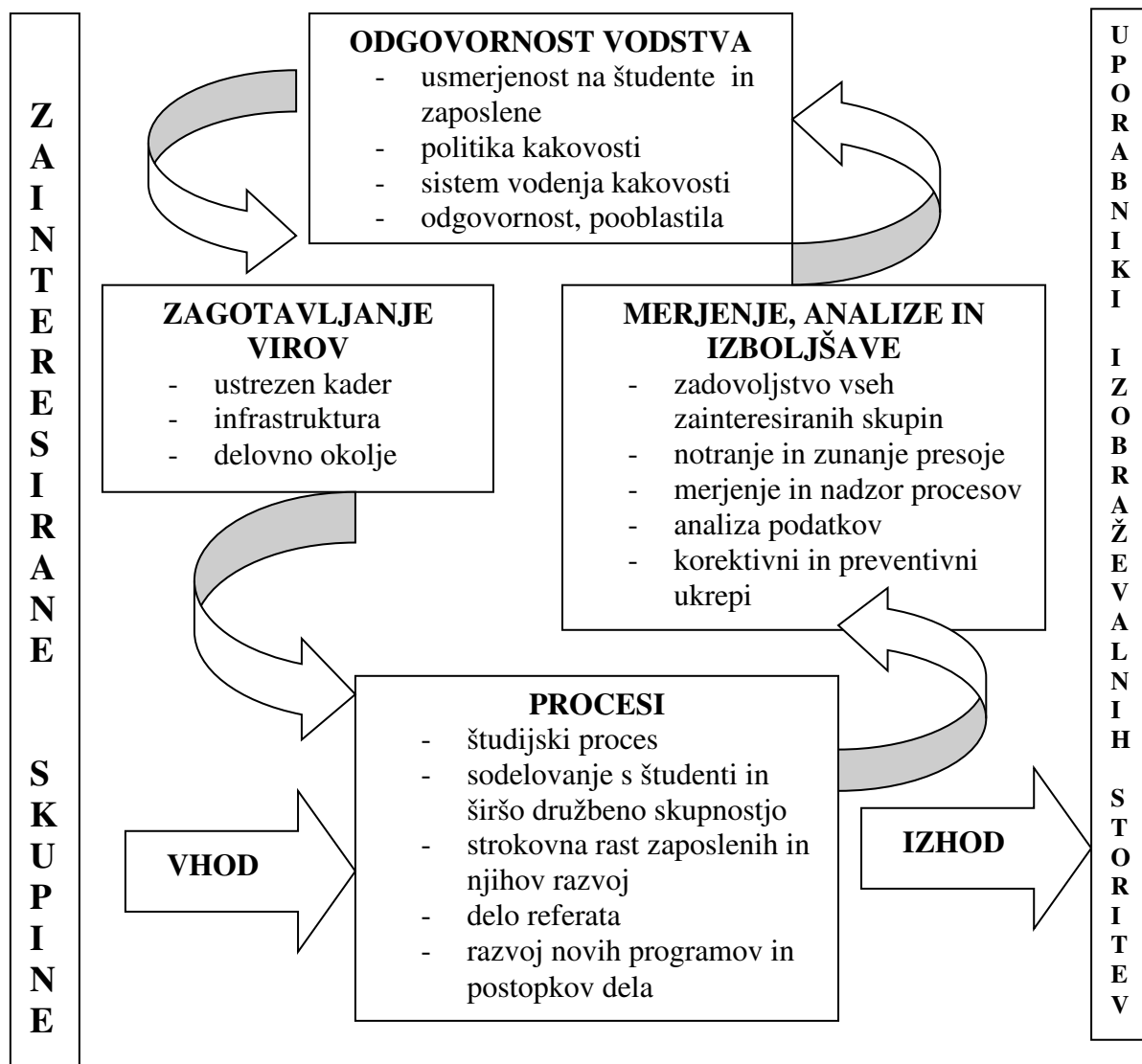
5.1 SPLOŠEN OPIS

V VSŠSG smo opredelili naslednje procese znotraj izobraževalnega procesa:

- izobraževalni proces,
- sodelovanje s študenti, podjetji in širšo družbeno skupnostjo,
- strokovna rast zaposlenih in njihov razvoj,
- delo referata,
- razvoj novih programov in postopkov dela
- razvoj novih oblik in načinov sodelovanja s študenti, diplomanti in okoljem.

Splošno shemo procesnega pristopa in medsebojne povezanosti procesa prikazuje slika 6.

SLIKA 3: FAZE PROCESNEGA VODENJA S TOKOVI MEDSEBOJNE POVEZANOSTI



5.2 ŠTUDIJSKI PROCES

Izobraževalni (študijski) proces obsega:

- predavanja, seminarske in laboratorijske vaje,
- praktično izobraževanje,
- strokovne ekskurzije,
- delo šolske knjižnice,
- konzultacijske ure
- tutorstvo.

Predavanja, seminarske in laboratorijske vaje potekajo za izredne študente tudi v obliki študija na daljavo.

5.2.1 Izobraževalni (študijski) proces

Za nemoten potek izobraževalnega procesa, ki mora potekati v skladu z zakonodajo, predpisi in letnim delovnim načrtom, je odgovoren/odgovorna ravnatelj skupaj z vsemi zaposlenimi.

Strokovni delavci (predavatelji, inštruktorji, laboranti) izdelajo individualni program dela, v obliki in vsebini kot je dogovorjeno na predavateljskem zboru in na strokovnih aktivih. V okviru strokovnih aktivov po posameznih predmetnih področjih strokovni delavci načrtujejo cilje in standarde znanja, si izmenjujejo izkušnje in dajejo predloge. Načrtujejo tudi medpredmetna povezovanja in udeležbo na strokovnih aktivih zunaj šole. Individualni program dela oddajo ravnatelju do konca septembra oziroma v roku, ki je dogovorjen na uvodnem predavateljskem zboru. Ravnatelj jih pregleda in potrdi s podpisom in žigom. Morebitne pripombe na individualne programe ravnatelj posreduje strokovnim delavcem v individualnih razgovorih.

Vsak posameznik je v svoj individualni program dolžan vnesti morebitne pripombe in dopolnitve. Dopolnjuje ga lahko po potrebi skozi vse študijsko leto, dolžan pa se je po njem ravnati.

Strokovni delavci lahko posredujejo svoja mnenja in pobude v individualnih razgovorih z ravnateljem, na predavateljskih zborih in sejah študijske komisije. Na predlagana mnenja in pobude ravnatelj posreduje odgovore takoj, ali pa jih posreduje v dogovorjenem roku. Zapisnike predavateljskih zborov piše referent in jih hrani v referatu, kjer so na vpogled vsem strokovnim delavcem.

Cilji spremljanja v tekočem študijskem letu:

- sprotno spremljanje dnevnikov predavanj in vaj,
- spremljanje strokovne usposobljenosti strokovnih delavcev,
- preverjanje uresničevanja Pravilnika o ocenjevanju znanja v višjih šolah,
- ugotavljanje in spremljanje komunikacije med strokovnimi delavci, med strokovnimi delavci in študenti,
- ugotavljanje uresničevanja Zakona o višjem strokovnem izobraževanju, pravilnikov in odredb ministrstva ter internih pravilnikov.

Ravnatelj načrt spremljanja uresničuje posredno:

- z vpogledom v pedagoško dokumentacijo,

- z vpogledom v dnevnike predavanj in vaj,
- z vpogledom v spletne učilnice,
- s pregledom letnih poročil strokovnih delavcev.

O namenu in pomenu spremljanja in vrednotenja pedagoškega dela se pogovorimo na predavateljskih zborih in v individualnih razgovorih s predavatelji. Dogovori vključujejo tudi predmet spremljanja, način in obliko.

Ravnatelj strokovne delavce seznanja tudi s šolsko dokumentacijo. Vpogled v to je omogočen v skladu z Zakonom o varovanju osebnih podatkov in internim Pravilnikom o varovanju osebnih podatkov in zbirk podatkov.

5.2.1.1 Merjenje izobraževalnega dela

Merjenje realiziranega dela strokovnih delavcev poteka v različnih obdobjih:

- ob vsakem izpitnem roku, ko predavatelji pripravijo analizo uspešnosti študentov, ki so pristopili k izpitu, na koncu študijskega leta pa končno poročilo uspešnosti študentov pri določenem predmetu,
- enkrat letno izmerimo zadovoljstvo zaposlenih, študentov, diplomantov in zunanjih partnerjev s pomočjo anket. Rezultate anket obdelamo, analiziramo pripombe in predloge ter pripravimo predloge za reševanje negativnih pripomb in uvajanje pobud,
- ravnatelj spremlja in vrednoti delo strokovnih delavcev vso študijsko leto,
- strokovni delavci na koncu študijskega leta oddajo dnevnik predavanj in vaj ter poročilo o delu, ki ju ravnatelj pregleda in potrdi s podpisom in pečatom šole.

Osnova za preverjanje in ocenjevanje znanja študentov je Pravilnik o ocenjevanju znanja v višjih strokovnih šolah. Znanje študentov se preverja v skladu:

- s cilji, določenimi s katalogi znanj, ki so sestavni del višješolskega programa,
- z individualnim letnim delovnim programom določenega predmeta in
- s sklepi predmetnega strokovnega aktiva.

5.2.1.2 Analiza izobraževalnega dela

V okviru izobraževalnega procesa poteka tudi analiza doseženih študijskih rezultatov, ki jih pripravi:

- predavatelj vsakega predmeta po opravljenih izpitih vsakega izpitnega roka,
- ravnatelj po opravljenih izpitih v januarskem, aprilskem, junijskem (julijskem) in septembrskem izpitnem roku.

5.2.1.3 Izboljšave izobraževalnega dela

Na osnovi rezultatov analiz in kazalnikov kakovosti izobraževalnega dela, komisija za spremljanje in zagotavljanje kakovosti na osnovi predhodno zbranih predlogov, pripomb in pobud s strani vseh udeležencev (predavateljski zbor, strokovni aktivisti, komisija za študijske zadeve, strateški svet, študentski svet, zaposleni, študenti, diplomanti, delodajalci, mentorji praktičnega izobraževanja in drugi), predlaga ravnatelju ukrepe za izboljševanje, s katerimi v obliki opomb dopolnjuje individualne programe dela. Po potrebi poteka še povezava z organi skupnosti študentov in študijsko komisijo.

5.2.2 Praktično izobraževanje

Praktično izobraževanje je pomembna sestavina študijskega procesa, saj predstavlja kar 40 % študentovega dela. Za organizacijo, izvajanje in nadzor so zadolženi organizatorji praktičnega izobraževanja. Vodijo seznam organizacij, v katerih lahko študenti opravljajo praktično izobraževanje, pripravljajo izobraževanje mentorjev v podjetjih, obiskujejo podjetja in vodijo dnevnik obiskov, pripravijo in izvedejo anketo z mentorji in študenti ter pripravijo končno poročilo.

5.2.3 Šolska knjižnica

V šolski knjižnici je knjižničarka, zaposlena na VSŠSG, ki:

- skrbi, da strokovni delavci in študenti dobijo potrebno ustrezno literaturo,
- spremlja novosti na področju strokovne literature in obvešča strokovne delavce in študente,
- svetuje študentom pri izbiri literature,
- sodeluje s strokovnimi delavci in študenti pri pripravi razstav.

Šolska knjižnica je odprta za izposajo v času, ki je določen z letnim delovnim načrtom.

5.2.4 Izobraževalni center

Izobraževalni center nudi izvajanje izobraževanj, usmerjenih v praktično uporabnost oz. organizira izobraževanja v skladu z željami. Namenjen je študentom, diplomantom in podjetjem oz. vsem interesentom v širši skupnosti.

5.3 SODELOVANJE S ŠTUDENTI, PODJETJI IN OSTALO ŠIRŠO DRUŽBENO SKUPNOSTJO

5.3.1 Sodelovanje s študenti

Sodelovanje s študenti je pomembno, saj dobra komunikacija na ravni predavatelj – študent in ravnatelj – študent v veliki meri vpliva na kakovost dela šole. V skladu z Zakonom o višjem strokovnem izobraževanju so študenti organizirani v skupnost študentov, lahko pa organizirajo študentski svet.

Skupnost študentov izbere predstavnike v študentski svet, v katerem je praviloma predstavnik vsakega letnika določenega programa. Ta se sestaja po potrebi, sodeluje z ravnateljem in drugimi strokovnimi delavci, posreduje predloge, pobude, mnenja, organizira obštudijske dejavnosti, daje mnenje k imenovanju predavateljev in k imenovanju ravnatelja.

V skladu z Aktom o ustanovitvi študenti sodelujejo v naslednjih organih: svetu zavoda ŠCSG,

- strateškem svetu VSŠSG,
- komisiji za spremljanje in zagotavljanje kakovosti.

Aktivno sodelovanje s študenti poteka še preko:

- anketiranja o zadovoljstvu študentov (s solo in študijskim procesom, predmeti in izvajalci, praktičnim izobraževanjem) in merjenjem dejanske obremenjenosti študentov po ECTS,
- »skrinjice zaupanja«,

- tutorjev,
- e-učilnic.

Študenti imajo svojega mentorja (zaposlenega na šoli), ki ga v dogovoru s študenti imenuje ravnatelj VSŠSG.

Sodelovanje s študenti z namenom izpopolnjevanja znanja in uspešne graditve kariere vzpostavljamo tudi preko:

- kariernega centra,
- kluba diplomantov.

5.3.2 Sodelovanje s podjetji (delodajalci) in drugimi subjekti širše družbene skupnosti

Šola sodeluje z vsemi podjetji, v katerih študenti opravljajo praktično izobraževanje, ki je obvezni del študijskega programa. Sodelovanje poteka:

- preko neposrednih obiskov, korespondence in komunikacije predavateljev praktičnega izobraževanja, Erasmus+ koordinatorke in ravnatelja,
- preko pogovorov z mentorji praktičnega izobraževanja,
- preko anketiranja mentorjev in delodajalcev,
- preko izobraževanja mentorjev,
- preko skupnih projektov,
- s sodelovanjem z mentorji diplomskih nalog študentom v podjetjih.

Šola sodeluje z vsemi zainteresiranimi podjetji v pokrajini, za katere izobražuje ali kako drugače sodeluje.

Pomemben subjekt sodelovanja so Ministrstvo izobraževanje, znanost in šport, Center za poklicno izobraževanje, Območna enota Gospodarske zbornice Slovenije in Obrtne zbornice, NAKVIS ter drugi.

V okviru Skupnosti višjih šol in Združenja ravnateljev višjih šol sodeluje z vsemi višjimi šolami v Sloveniji. Preko izvajanja Erasmus individualne mobilnosti študentov in zaposlenih sodeluje z institucijami in podjetji v tujini.

5.4 STROKOVNA RAST ZAPOSLENIH IN NJIHOV RAZVOJ

Ustrezna usposobljenost in kompetentnost vseh zaposlenih za pravilno in učinkovito izvajanje dela je temeljno vodilo pri kadrovanju in usposabljanju. Potrebe po kadrovanju in usposabljanju nastajajo zaradi zahtev, ki izhajajo iz:

- zahtev za delovno mesto, kar določa sistemizacija delovnih mest,
- uvajanja novih študijskih programov,
- sprotne uvajanja novih oblik in metod dela,
- spreminjajočih se zahtev zakonodaje in izvajanja postopkov dela na kateremkoli delovnem področju.

Posebnost pri zaposlovanju predavateljev v VSŠSG so pogoji, ki jih morajo izpolnjevati. Z Zakonom o višjem strokovnem izobraževanju je določen postopek imenovanja predavateljev. Glede na kriterije za imenovanje večina predavateljev prihaja z izkušnjami iz gospodarstva. Večina predavateljev je zaposlenih na zavodu za nedoločen čas, za določene predmete pa objavimo potrebe za posamezno študijsko leto in jih v primeru izbire zaposlamo z zmanjšano

delovno obveznostjo ali po pogodbi. Ravnatelj opravi razgovore s prijavljenimi kandidati in v soglasju z direktorico opravi izbiro.

Postopek zaposlovanja ostalih delavcev poteka v skladu z Aktom o sistemizaciji in delovno zakonodajo.

Zaposleni načrtujejo osebni in profesionalni razvoj in se o tem pogovorijo z ravnateljem. Za vsako študijsko leto pripravijo predlog strokovnega usposabljanja. O vsebinah usposabljanja razpravlja predavateljski zbor in so sestavni del letnega delovnega načrta, kar pomeni, da pripravimo letni plan strokovnega spopolnjevanja, ki mora biti uresničljiv glede na razpoložljiva finančna sredstva.

Za pripravo letnega plana strokovnega spopolnjevanja, pregled in nadzor tega je odgovoren/odgovorna ravnatelj. Letni plan mora vsebovati:

- okvirni program izobraževanja, ki se med študijskim letom lahko dopolni, spremeni in usklajuje,
- seznam skupinskih in individualnih spopolnjevanj.

Vsebina izobraževanj mora biti usklajena s potrebami šole in željami zaposlenih. Uporabnost znanja ugotavlja ravnatelj v individualnih razgovorih s predavatelji.

Izobraževanja strokovnih delavcev potekajo preko:

- pogovorov in izmenjave izkušenj znotraj predmetnih strokovnih aktivov,
- strokovnih srečanj, ki jih organizirajo strokovni aktivisti višjih šol,
- udeležbe na seminarjih,
- udeležbe v Erasmus+ individualni mobilnosti (STA in STT),
- spremljanja strokovne literature.

Dostopnost do novih strokovnih informacij in znanj je zagotovljeno:

- z iskanjem informacij na internetu,
- na osnovi kataloga izobraževanj,
- na osnovi ponudb institucij, ki izvajajo strokovna usposabljanja.

5.5 DELO REFERATA

Delo v referatu opravlja referent za študijske zadeve.

5.5.1 Delo s študenti

Delo s študenti je določeno z Aktom o sistemizaciji delovnih mest in obsega predvsem:

- vodenje evidence vpisanih študentov,
- vodenje evidence o izpitih,
- posredovanje ustreznih podatkov in informacij študentom,
- obdelava podatkov.

5.5.2 Delo s predavatelji in drugimi zainteresiranimi osebami

Delo s predavatelji in drugimi osebami zajema:

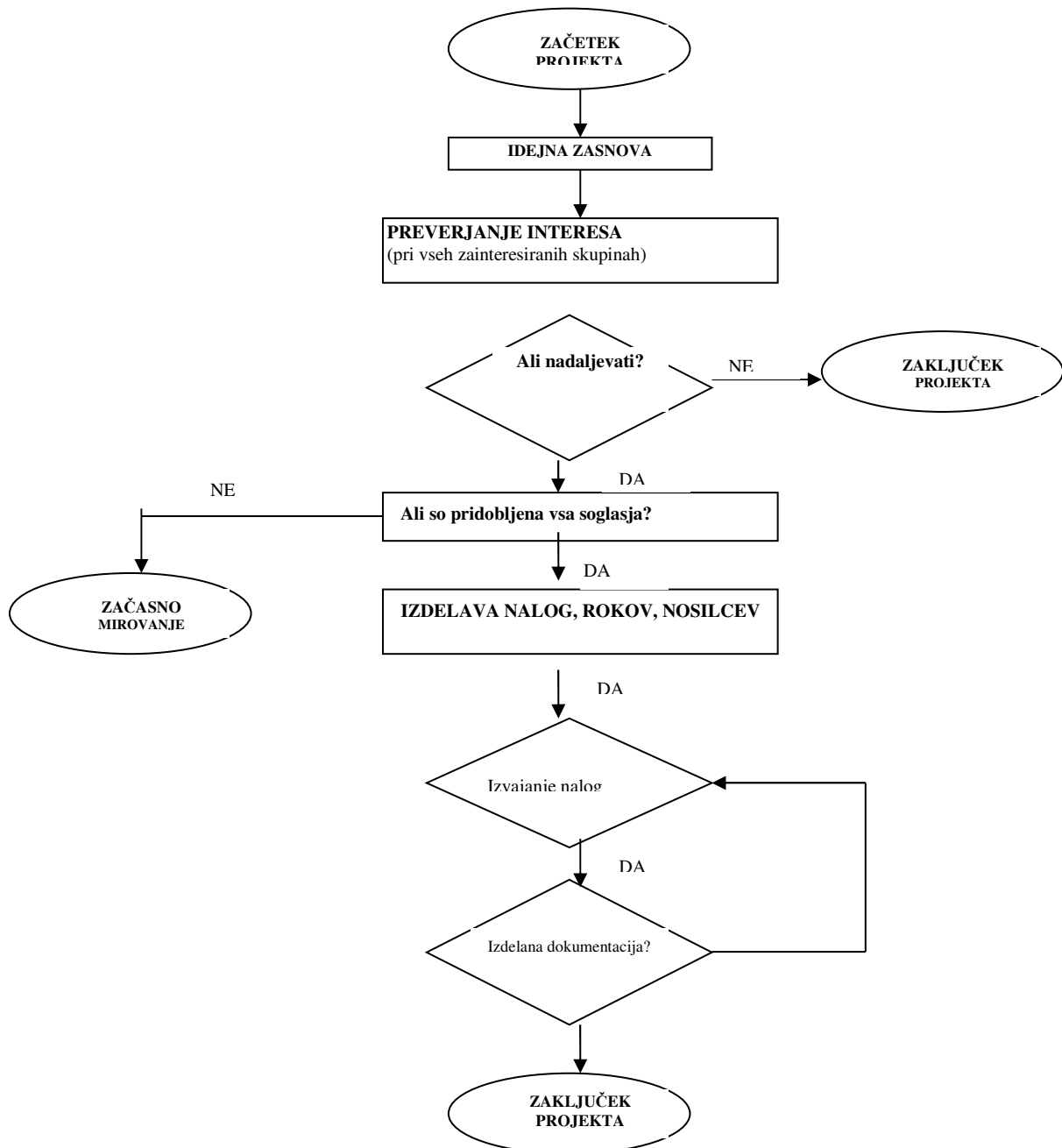
- pisanje zapisnikov predavateljskih zborov,

- posredovanje podatkov in informacij predavateljem, ravnatelju in drugim zainteresiranim osebam,
- posredovanje med študenti in predavatelji.

5.6 RAZVOJ IN POSODABLJANJE NOVIH POSTOPKOV DELA

Vsaka novost, ki jo izvajamo na šoli, poteka po stopnjah, ki so razvidne iz slike 4.

SLIKA 4: STOPNJE UVAJANJA NOVIH IDEJ IN ZAMISLI



Za izvedbo določenega projekta so izbrani člani projektne skupine ali vodja projektne skupine. Vodja projektne skupine predvidi aktivnosti, nosilce posameznih aktivnosti in sodelujoče, njihove odgovornosti, časovne okvire za izvedbo aktivnosti in potrebne vire.

Glede na potek aktivnosti so razvidne stopnje za preverjanje izvedbe. Preverjanje opravi ravnatelj sam ali s sodelavci. Če je potrebno predlaga ustrezne spremembe ali popravke.

Ravnatelj in vsi zaposleni stalno spremljajo razpise za projekte, v katere bi se lahko vključili. O možnostih in smiselnosti prijave presoja predavateljski zbor. Vsak zaposleni lahko ravnatelju predlaga idejni osnutek za projekt, ki mora biti vsebinsko vezan na delo šole. Z opredelitvijo projekta se določijo cilji projekta in idejni program izvedbe. O poteku in zaključku projekta poročajo vodje posameznega projekta na predavateljskih zborih.

6 MERJENJE, ANALIZE IN NENEHNO IZBOLJŠEVANJE

6.1 SPLOŠEN OPIS

Zagotavljanje nadzora izvajanja in merjenja učinkov posameznih postopkov poteka procesov, omogoča njihovo analiziranje in nenehno izboljševanje. Z rednim in občasnim nadzorom želimo zagotoviti zadovoljstvo vseh zaposlenih, študentov, delodajalcev in drugih zainteresiranih skupin z njihovimi zahtevami in pričakovanji. Skladnost in učinkovitost sistema kakovosti ugotavljamo z notranjimi presojami, ki so lahko osnova za izboljšave.

6.2 NADZOR

6.2.1 Zadovoljstvo študentov, zaposlenih in zainteresiranih zunanjih skupin

Osnova za ugotavljanje zadovoljstva vseh zaposlenih, študentov in zainteresiranih zunanjih skupin so pritožbe, pripombe, predlogi, pohvale in analiza anketnih vprašalnikov. Vse navedeno nam omogoča poglobljeno analizo in določitev korektivnih in (ali) preventivnih ukrepov za izboljšanje stanja.

6.2.2 Notranje presoje

Z notranjimi presojami ugotavljamo učinkovitost izvajanja sistema vodenja in dela ter uresničevanje ciljev kakovosti.

Notranje presoje planiramo in izvajamo glede na pomembnost in ugotovljeno stanje delovanja sistema kakovosti na določenem področju. Izvajamo jih najmanj enkrat letno po vseh elementih sistema kakovosti. Notranjo presojo izvaja komisija za spremljanje in zagotavljanje kakovosti oz. njeni člani, ki so se usposobili za notranje presojevalce in drugi usposobljeni zaposleni.

6.2.3 Nadzor nad izvajanjem procesa

Nadzor nad izvajanjem posameznih procesov se opravi preko:

- poročil strokovnih aktivov,
- poročil organov šole,
- poročil strokovnih delavcev o opravljenem delu,
- poročil o delu skupnosti študentov,
- poročil o izvedenih projektih in dejavnostih,
- poročil o izvedbi predmeta.

Na osnovi teh poročil vodstvo šole pripravi skupno zaključno poročilo, ki ga predloži v obravnavo predavateljskemu zboru, nato pa v razpravo in potrditev svetu zavoda.

Postopki ravnanja v primeru pobud, predlogov, pritožb so opredeljeni v tem poslovniku.

O pobudah predsednica komisije za spremljanje in zagotavljanje kakovosti sprotno obvešča ravnatelja in poroča na predavateljskem zboru.

TABELA 4: ZBIRANJE PODATKOV O ZADOVOLJSTVU DELEŽNIKOV

PROCES			ODGOVOREN ZA NADZOR
	KAZALCI USTREZNOSTI IN UČINKOVITOSTI	POGOSTOST OCENJEVANJA	
ZADOVOLJSTVO ŠTUDENTOV	- ocena preko anket	- enkrat letno	- ravnatelj
	- pogovori na sestankih skupnosti študentov, študentskega odbora	- po potrebi	- mentor skupnosti študentov
	- nabiralnik	- mesečno	- predsednik komisije za spremljanje in zagotavljanje kakovosti
ZADOVOLJSTVO DIPLOMANTOV	- ocena preko ankete	- ob diplomiranju	- ravnatelj
	- pogovori in/ali ankete v okviru kluba diplomantov	- letno	- vodja kluba diplomantov
ZADOVOLJSTVO ZAPOSLENIH	- ankete o zadovoljstvu	- enkrat letno	- predsednik komisije za spremljanje in zagotavljanje kakovosti - ravnatelj
	- predavateljski zbori	- mesečno	- ravnatelj
	- organi šole, - nabiralnik	- letno oziroma po potrebi	- predsednik komisije za spremljanje in zagotavljanje kakovosti
	- individualni pogovori z ravnateljem, - redni letni razgovori - letna poročila	- po potrebi - enkrat letno	- ravnatelj
ZADOVOLJSTVO DELODAJALCEV IN MENTORJEV PRAKTIČNEGA IZOBRAŽEVANJA	- ankete za delodajalce, - ankete za mentorje PRI, - pogovori, posveti in srečanja	- letno	- organizatorji praktičnega izobraževanja, - predsednik komisije za spremljanje in zagotavljanje kakovosti - ravnatelj

6.3 OBVLADOVANJE ODPSTOPANJ

S poslovníkom je določeno ravnanje v primeru odstopanj od začrtanih smernic. Odstopanja, ki povzročajo neskladnosti z določenimi cilji, so lahko po izvoru nam lastna – izhajajo iz našega dela ali nastajajo s strani uporabnikov. Vsa ugotovljena odstopanja so predmet obravnave po postopku, določenim s tem poslovníkom.

Za obvladovanje odstopanj je odgovoren/odgovorna ravnatelj. Neskladnosti, ugotovljene pri izvajanju notranjih ali (in) zunanjih presoj obravnava z odgovornimi izvajalci. Pri tem opredeli potrebne aktivnosti za odpravo odstopanj na osnovi predlogov odgovornih sodelavcev.

Statistične metode

Pri zbiranju, obdelavi, prikazovanju in analizi podatkov uporabljamo statistične metode, ki zagotavljajo kakovostne in uporabne rezultate za nadaljnje ukrepanje. To so predvsem metode opisne in komparativne statistike, s katerimi izračunavamo in prikazujemo kazalce, ki najbolj osvetlijo določeno področje.

6.4 ANALIZA PODATKOV

Z namenom ugotavljanja ustreznosti in učinkovitosti sistema vodenja kakovosti so določene podatki, ki jim je potrebno posvetiti posebno pozornost. Analiza teh podatkov omogoča oblikovati korektivne in preventivne ukrepe in aktivnosti z namenom preprečevanja odstopanj ali (in) izboljševanja sistema dela. Analiziramo podatke o:

- izvedenih notranjih in zunanjih presojah,
- predlogih, pripombah in pohvalah vseh zaposlenih, študentov, partnerjev,
- realizaciji letnega delovnega načrta,
- delovanju v širšem družbenem okolju,
- izrednih dogodkih in poškodbah,
- oceni ustreznosti z veljavno zakonodajo in predpisi,
- pritožbah,
- ugotovitvah inšpekcijskega nadzora.

6.5 NENEHNE IZBOLJŠAVE

Izboljšave

Učinkovitost dela nenehno izboljšujemo z določanjem ustrezne politike in ciljev kakovosti, z analizo rezultatov notranjih presoj in notranjega nadzora, z izvajanjem korektivnih ukrepov in preventivnih aktivnosti ter predlogi za izboljšave vseh, ki so kakorkoli vključeni v delovanje šole.

6.5.1 Korektivni ukrepi

Postopke korektivnih ukrepov izvajamo z namenom, da odstranimo vzroke za odstopanja in s tem preprečujemo ponavljanje le-teh. Za izvajanje korektivnih ukrepov na področju celotnega sistema vodenja je odgovoren/odgovorna ravnatelj.

Ravnatelj, po potrebi pa tudi drugi zaposleni, obravnavajo odstopanja, ugotovljena kot:

- pritožbe in predlogi zainteresiranih strank,

- ideje zaposlenih,
- poročila izvedenih notranjih in zunanjih presojah,
- poročila o izrednih dogodkih, zapisniki o poškodbah zaposlenih in študentov,
- inšpekcijski in revizijski zapisniki.

Odstopanja, poročila in predlogi se analizirajo in na osnovi tega oblikujejo korektivni ukrep. Ravnatelj določi nosilca izvedbe korektivnega ukrepa in spremlja učinkovitost izvajanja. Sprejemanje in izvajanje ukrepov je zapisniško evidentirano v Zapisu korektivnih in preventivnih ukrepov v zapisniku predavateljskega zbora. Iz tega je razvidna tudi celotna dokumentacija morebitnih spreminjanj in dopolnjevanj sistema kakovosti kot npr. navodila za delo, pravilniki, poslovnik ipd.

6.5.2 Preventivni ukrepi

Preventivne ukrepe sprejemamo z namenom, da preprečimo potencialne možnosti za nastanek odstopanj in neskladnosti ter izrednih dogodkov v študijskem procesu, da zagotovimo varnost in zdravje pri delu. Postopek poteka na enaki osnovi kot sprejemanje korektivnih ukrepov, ki so opisani pod prejšnjo točko. Ravno tako evidentiramo in vodimo nadzor nad izvajanjem z obrazcem Zapis korektivnih in preventivnih ukrepov, ki predstavlja tudi osnovo za obravnavanje na vodstvenem pregledu (praviloma enkrat letno).