



Javni zavod Cene Štupar – Center za izobraževanje Ljubljana

Poročilo komisije za kakovost za šolsko leto 2018/2019

Ljubljana, oktober 2019



Poročilo komisije za kakovost v Javnem zavodu Cene Štupar-Center za izobraževanje Ljubljana za šolsko leto 2018/2019:

Komisija za kakovost v sestavi (za šolsko leto 2018/2019):

Bojan Hajdinjak	direktor, predsednik komisije
Branka Bricl	organizatorica IO, članica komisije
Alenka Rezar	organizatorica IO, članica komisije
Alida Zagorc Šuligoj	organizatorica IO, članica komisije
Jure Jamšek	organizator IO, član komisije
Rok Trdan	organizator IO, član komisije
Nina Živković	organizatorica IO, članica komisije
Dragica Glažar	organizatorica IO, članica komisije
Lucija Hajdinjak	samostojna strokovna delavka, članica komisije
Marijana Klemenčič Glavica	zunanja sodelavka, članica komisije
Alja Sabadžija	zunanja sodelavka, članica komisije
Slavica Roljić	predstavnica delodajalcev, članica komisije
Nastja Smukavec	predstavnica udeležencev, članica komisije

Organi zavoda:

Svet zavoda: 1. oktober 2019

Andragoški zbor: 10. oktober 2019

Vodstvo javnega zavoda:

odgovorna oseba: mag. Bojan Hajdinjak

pripravila:

Branka Bricl, univ.dipl.ing.
vodja izobraževalnega področja
svetovalka
članica komisije za kakovost



Direktor:

mag. Bojan Hajdinjak

KAZALO VSEBINE

1. PREDSTAVITEV ORGANIZACIJE	4
2. RAZVOJNI NAČRT ORGANIZACIJE.....	4
3. ORGANIZACIJA IN UPRAVLJANJE V SKLADU S POLITIKO KAKOVOSTI.....	5
POKI – Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje	5
SPREMLJANJE DELA NA PODROČJU KAKOVOSTI	6
VIZIJA.....	7
POSLANSTVO.....	7
VREDNOTE.....	7
4. ZAGOTAVLJANJE KAKOVOSTI IN DEJAVNOSTI KOMISIJE ZA KAKOVOST.....	8
5. OPREDELITEV ORGANIZACIJSKEGA MODELA	10
6. SPREMLJANJE KAKOVOSTI UČINKOV IZOBRAŽEVANJA	10
PREDAVANJA	11
IZPITI IN KONZULTACIJE.....	12
PRIZNAVANJE PREDHODNO PRIDOBLENEGA ZNANJA	12
ZAKLJUČEK IZOBRAŽEVANJA.....	12
SODELOVANJE S PREDAVATELJI	13
ZADOVOLJSTVO UDELEŽENCEV	13
RAZVIJANJE IN VZPOSTAVLJANJE KOMUNIKACIJE	14
SPREMLJANJE, INFORMIRANJE, SVETOVANJE IN POMOČ UDELEŽENCEM	15
PROTOKOL VKLJUČITVE UDELEŽENCA V IZOBRAŽEVANJE (UR, OIN, MUD).....	15
SPODBUDE ZA USPEŠNO IZVAJANJE INDIVIDUALNEGA ORGANIZACIJSKEGA MODELA	16
EVALVIRANJE, SPODBUJANJE RAZVOJA IN KAKOVOSTI IZOBRAŽEVANJA	17
7. STANJE IN UKREPI ZA IZBOLJŠANJE.....	17
HOSPITACIJE.....	19
NACIONALNE IN EVROPSKE SMERNICE	19
8. USPOSOBLJENOST KADRA	21
9. PODPORA IN POMOČ UDELEŽENCEM IZREDNEGA IZOBRAŽEVANJA.....	21

1. PREDSTAVITEV ORGANIZACIJE

Javni zavod Cene Štupar–Center za izobraževanje Ljubljana je javni zavod za vseživljenjsko izobraževanje odraslih na področji formalnega in neformalnega izobraževanja. Zavod deluje že 60 let - v letu 2019 bomo obeležili 60 let našega delovanja. V aprilu 2019 smo s selitvijo na novo lokacijo tudi pridobili nove, sodobno opremljene prostore. Naša ustanoviteljica je mestna občina Ljubljana.

Naše osnovno poslanstvo je razvijanje in širjenje kulture vseživljenjskega učenja v lokalnem okolju in širši regiji. Čim širšemu krogu ljudi želimo ponuditi in zagotavljati bogato izbiro različnih izobraževalnih programov, tečajev in delavnic - na področju formalnega in neformalnega izobraževanja (priloga 1). S svojo dejavnostjo zavod širi pomen izobraževanja in vseživljenjskega učenja za kakovostno osebno in poklicno življenje posameznika in družbe kot celote. Trudimo se, da smo prijazni, fleksibilni, kakovostni in da se prilagajamo potrebam lokalnega okolja.

Pri razvijanju in izvajanju osnovne dejavnosti zavod od leta 2010 dalje načrtno skrbi za kakovost svojega dela. Vključili smo se v projekt POKI – Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje, ki ga je vodil in usmerjal Andragoški center Slovenije. Gre za model samoevalvacije kakovosti. Na področju kakovosti skrbimo za stalno strokovno izpopolnjevanje, izobraževanje in usposabljanje zaposlenih, za večjo kakovost svojega dela in za uvajanje nenehnih izboljšav na področju organizacije dela.

2. RAZVOJNI NAČRT ORGANIZACIJE

Strategija razvoja, razvojna usmeritev, dolgoročni in kratkoročni cilji ter dejavnosti za doseg posameznih ciljev so opredeljeni v letnem delovnem načrtu zavoda (priloga 2). Letni delovni načrt zavoda je krovni in obvezujoči dokument za vse zaposlene, v katerem so predstavljene glavne smeri razvoja zavoda v tekočem letu. Realizacija je predstavljena v Poročilu letnega delovnega načrta (priloga 3).

Strateške dolgoročne načrte predstavi vodstvo v večletnem Razvojnem načrtu zavoda. V letu 2019 bomo pripravili in sprejeli Razvojni načrt za obdobje 2019-2022.

3. ORGANIZACIJA IN UPRAVLJANJE V SKLADU S POLITIKO KAKOVOSTI

V zavodu se zavedamo odgovornosti za kakovost izobraževanja odraslih. Sledimo predvsem naslednjim ciljem:

- ponudba kakovostnih, raznovrstnih in aktualnih izobraževalnih programov,
- informiranje, svetovanje in usmerjanje odraslih ob upoštevanju posebnosti lokalnega okolja,
- skrb za stalen profesionalen razvoj, vpeljava novih pristopov in tehnologij,
- zagotavljanje in stalno izboljševanje kakovosti naših storitev,
- spodbujanje sodelovanja, izmenjave izkušenj in dobre prakse,
- prijazen pristop in prilagajanje potrebam posameznika.

Te cilje poskušamo uresničiti z naslednjimi pristopi:

POKI – Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje

Z uvedbo samoevalvacijskega modela POKI – Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje (projekt ACS) smo v našem zavodu uvedli načrtovan sistem kakovosti. V projekt smo bili vključeni v obdobju 2010-2012. V času trajanja projekta smo izdelali samoevalvacijski načrt, samoevalvacijsko poročilo ter si zastavili akcijski plan, ki smo ga uspešno izpeljali. V okviru projekta smo oblikovali tudi listino kakovosti, v kateri smo vsebinsko opredelili vizijo, poslanstvo in vrednote našega zavoda ter zapisali standarde kakovosti (priloga 4). V letu 2018 smo pričeli z dejavnostmi za spremembo in nadgradnjo vizije, poslanstva, vrednot. Razvojno se bomo lotili tudi listine kakovosti in izjave o kakovosti.

Redno oblikovanje in izpolnjevanje akcijskega načrta sodi med osnovne obveznosti, ki jih je potrebno v sistemu samoevalvacije izpolniti, da lahko zavod uporabi zeleni znak kakovosti. Projekt smo v celoti zaključili decembra 2013.

V decembru 2014 smo uspešno pripravili dokumentacijo za podaljšanje pravice do uporabe zelenega znaka kakovosti. Andragoški center Slovenije nam je podelil pravico do uporabe zelenega znaka POKI za obdobje od 1.1.2015 do 31.12.2016. Z uvedbo novega pravilnika, ki je stopil v veljavo 1.1.2016, smo lahko znak uporabljali do 31.3.2017. V marcu 2017 smo vložili na ACS vlogo za podaljšanje znaka za nadaljna tri leta, do leta 2020.

Pravico do uporabe zelenega znaka kakovosti imamo podaljšano od 1.4.2017 do 31.3.2020. Z znakom izkazujemo, da kot izobraževalna organizacija sistematično skrbimo za ugotavljanje, zagotavljanje in razvoj kakovosti na vseh področjih dela v izobraževanju odraslih.

V novem triletnem samoevalvacijskem ciklu 2016-2019 pripravljamo posodobljene dokumente na področju kakovosti v zavodu:

- listina kakovosti,
- dokument o opredelitvi vizije, poslanstva in vrednost,
- Pravilnik o komisiji za kakovost Javnega zavoda Cene Štupar-CILJ,
- Izjava o kakovosti.

V okviru poglobljene samoevalvacije smo opravili:

- presojo kakovosti - SWOT analiza,
- presojo kakovosti: analiza anketnih vprašalnikov za udeležence in učitelje, analiza pogodb z zunanjimi izvajalci, analiza virov zbiranja osebnih podatkov,
- presojo kakovosti: anketiranje učiteljev in udeležencev, s poudarkom na analizi pridobljenih podatkov o kakovosti dela učiteljev.

Izpeljali smo tudi individualne evalvacijske pogovore z nekaterimi učitelji in udeleženci izobraževanja odraslih na tematiko spremljanja kakovosti dela učitelja in doseganja zastavljenih učnih ciljev. Svetovalka za kakovost je za redno zaposlene in zunanje sodelavce izvedla več delavnic na tematiko kakovosti v našem zavodu (7. in 8. junija 2018, 6. december 2018, 4. julij 2019 in 10. oktober 2019 v okviru andragoškega zbora). Poleg načrtovanih aktivnosti samoevalvacije in redne spremljave kakovosti so se v zavodu zaradi nastalih sprememb (širša izobraževalna ponudba, delovanje na širšem območju, raznolikost ciljnih skupin) začeli tudi pogovori in delavnice zaposlenih na temo vizije, poslanstva in vrednot. Zaposleni so s svojimi mnenji in idejami soustvarjali tudi Razvojni načrt zavoda.

SPREMLJANJE DELA NA PODROČJU KAKOVOSTI

Točka kakovost je stalnica na dnevnem redu pri načrtovanju in izvajanju naše izobraževalne dejavnosti. Kakovost obravnavamo v letnih delovnih načrtih, poročilih realiziranega dela v šolskem letu, na kolegijih zaposlenih, na andragoških zborih in strokovnih aktivih. Tako posvečamo obravnavi kakovosti veliko pozornosti in k temu navajamo tudi naše predavatelje in zunanje sodelavce. Zavedamo se, da bomo opredeljeno kakovost dosegli 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 presojava z vidika opredeljenih standardov kakovosti v našem zavodu. S tem utrjujemo in delamo nove korake pri uresničevanju našega poslanstva in vizije.

VIZIJA

Vizija sodelavcev javnega zavoda Cene Štupar – CILJ je, da v osrednjeslovenski regiji postanemo ključna izobraževalna organizacija za razvoj in izvajanje programov za potrebe gospodarstva, medkulturnega in medgeneracijskega povezovanja.

POSLANSTVO

Naše poslanstvo temelji na vključevanju najširšega kroga ljudi v vseživljenjsko učenje, da z našo pomočjo v spodbudnem okolju razvijajo sposobnosti in spretnosti za kakovostno življenje in delo.

VREDNOTE

SPOŠTOVANJE

Vsakega človeka je treba spoštovati že samo zato, ker je človek. Spoštovati moramo tako njegov prostor kot njegove potrebe. Vsi osnovni družbeni odnosi so zgrajeni na spoštovanju.

POŠTENOST

Poštenost se kaže v ravnanju ljudi po lastni intuiciji, ki ne zavaja in ne laže.

STROKOVNOST

Strokovnost je nekaj samoumevnega, saj vsak izmed nas dobro pozna svoje področje dela in znanje konstantno izpopolnjuje.

POZITIVNA NARAVNANOST

Vsako situacijo analiziramo in jo poskusimo pozitivno rešiti. Probleme rešimo, ker se jih lotimo konstruktivno in smo pri našem ravnanju pozitivno naravnani. Želimo, da tudi udeleženci prihajajo k nam pozitivno naravnani, saj je to edini pristop, ki vodi do uspeha.

DOSTOPNOST

V našem zavodu gojimo prijazen način komunikacije in skrbimo, da smo drug drugemu dostopni. Pri sporazumevanju na delovnem mestu, še posebno s strankami uporabljamo jezik, ki ga sogovornik razume. Znamo tudi aktivno poslušati ter se vživeti v različne življenjske situacije, zato so vrata našega zavoda vsem odprta.

4. ZAGOTAVLJANJE KAKOVOSTI IN DEJAVNOSTI KOMISIJE ZA KAKOVOST

V šolskem letu 2018/2019 smo v smislu kakovosti delovali predvsem na naslednjih področjih:

- ugotavljanje zadovoljstva predavateljev in sodelovanje z njimi,
- ugotavljanje zadovoljstva udeležencev,
- spremljanje napredka udeležencev in ugotavljanje njihove uspešnosti pri njihovem izobraževanju,
- spremljanje izobraževalnega dela predavateljev,
- spremljanje izvajanja in učinkov podpornih dejavnosti pri procesu izobraževanja (svetovalna dejavnost, središče za samostojno učenje, učna pomoč, ...),
- spremljanje, razvijanje in vzpostavljanje komunikacije med vsemi deležniki vključenimi v proces izobraževanja,
- protokol vključitve udeleženca v izobraževanje (uvodni razgovor, osebni izobraževalni načrt, evalvacijski razgovori),
- spodbode za uspešno izvajanje individualnega organizacijskega modela (samostojno učenje, e učilnice, e konzultacije, e gradiva),
- spremljanje, razvijanje in vzpostavljanje medkulturnosti in raznolikosti,
- evalviranje, spodbujanje razvoja in kakovosti izobraževanja odraslih.

Komisija za kakovost je v šolskem letu 2018/2019 delovala v naslednji sestavi (priloga 5):

- | | |
|------------------------------|--|
| ➤ Bojan Hajdinjak | direktor, predsednik komisije |
| ➤ Branka Bricl | organizatorka IO, članica komisije |
| ➤ Alenka Rezar | organizatorka IO, članica komisije |
| ➤ Alida Zagorc Šuligoj | organizatorka IO, članica komisije |
| ➤ Jure Jamšek | organizator IO, član komisije |
| ➤ Rok Trdan | organizator IO, član komisije |
| ➤ Nina Živković | organizatorka IO, članica komisije |
| ➤ Dragica Glažar | organizatorka IO, članica komisije |
| ➤ Lucija Hajdinjak | samostojna strokovna delavka, članica komisije |
| ➤ Marijana Klemenčič Glavica | zunanja sodelavka, članica komisije |
| ➤ Alja Sabadžija | zunanja sodelavka, članica komisije |
| ➤ Slavica Roljić | predstavnica delodajalcev, članica komisije |
| ➤ Nastja Smukavec | predstavnica udeležencev, članica komisije |

Komisija za kakovost se je v letu 2019 večkrat sestala (priloga 6). Naloga komisije je izvajanje kvalitetne samoevalvacije, spremljanje in načrtovanje ukrepov za izboljšanje kakovosti ter reševanje vprašanj v zvezi z boljšo kakovostjo dela v zavodu.

Njene pristojnosti so: preverjanje izvajanja že zastavljenih akcij in doseganje standardov, ki jih zagotavljamo udeležencem, določa katera področja dela se bodo presojala in kako, pripravlja zgledevalne obiske in vprašalnike, analizira, interpretira in predstavi rezultate.

V letu 2018 je nastal tudi Pravilnik o komisiji za kakovost Javnega zavoda Cene Štupar – CILJ, na podlagi katerega smo v letu 2019 imenovali komisijo za kakovost za štiriletno obdobje v sestavi predstavnikov strokovnih sodelavcev, neformalnega izobraževanja, svetovalne dejavnosti, formalnega izobraževanja, učiteljev - zunanjih sodelavcev, udeležencev izobraževanja, delodajalcev oziroma drugih partnerjev organizacije in svetovalca za kakovost izobraževanja odraslih v organizaciji.

V procesih spremljanja, ugotavljanja in zagotavljanja kakovosti so aktivno sodelovali tudi vsi zaposleni in zunanji sodelavci. Za izpeljavo posebnih aktivnosti za kakovost izrednega poklicnega in strokovnega izobraževanja po ZPSI se je usposabljal Branka Bricl (Poročilo komisije za kakovost za šolsko leto 2017/18), za spremljanje kakovosti v svetovalnem središču po modelu ISIO sta se usposabljanj udeležili Maja Rotar in Branka Bricl (Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih v letu 2018).

V letu 2019 smo realizirali vse načrtovane procese redne in sprotne spremljave in poglobljene samoevalvacije, ki v zavodu poteka tretje leto. Komisija za kakovost je pripravila skladno z novo zakonodajo Letno poročilo javnega zavoda Cene Štupar – CILJ o samoevalvaciji, spremljanju in drugih procesih presojanja in razvijanja kakovosti izobraževanja odraslih za leto 2019 (samostojno poročilo), kjer so vsi procesi natančno opisani.

V letu 2016 smo se odločili za sodelovanje v okviru projekta Krepitev kompetenc strokovnih delavcev na področju vodenja inovativnega vzgojno-izobraževalnega zavoda v obdobju od 2016 do 2018. ACS je v okviru projekta izvedel Temeljni program usposabljanja svetovalcev za razvoj kakovosti v izobraževanju odraslih. Tako imamo od leta 2017 v zavodu imenovano strokovno delavko z nazivom svetovalka za kakovost, ki je s potrditvijo tega naziva postala tudi članica nacionalnega omrežja svetovalcev za kakovost.

Andragoški center Slovenije je v sodelovanju z Ministrstvom za izobraževanje, znanost in šport v letu 2016 v našem zavodu izpeljal ekspertno zunanjo evalvacijo.

Zunanja evalvacija je namenjena ohranjanju že doseženih standardov kakovosti ter uvaja izboljšan model kakovosti. V okviru projekta so bile izpeljane naslednje aktivnosti: izobraževanje vodstva in koordinatorja projekta na ACS, priprava samoocene kakovosti organizacije, obisk zunanjih ekspertnih evalvatorjev v organizaciji, priprava poročila o izvedeni zunanji ekspertni evalvaciji, pogovor vseh sodelujočih v EZE v letu 2016 na ACS in prejem končnega potrjenega poročila. To je bila že druga uspešna zunanja evalvacija za katero smo se prostovoljno odločili.

Prvo zunanjo evalvacijo oziroma presojo kakovosti je izpeljala Šola za ravnatelje v letu 2014 v okviru projekta Zasnova in uvedba sistema ugotavljanja in zagotavljanja kakovosti vzgojno-izobraževalnih organizacij (KVIZ).

Poročila, ki smo jih prejeli po končanih zunanjih evalvacijah, so nam vodilo pri vpeljavi izboljšav na področju kakovosti tudi v prihodnosti.

5. OPREDELITEV ORGANIZACIJSKEGA MODELA

V zavodu izvajamo izobraževanje v programih srednjega poklicnega, srednjega strokovnega in poklicno tehniškega izobraževanja ter poklicni tečaj v obliki individualnega organizacijskega modela (priloga 7).

6. SPREMLJANJE KAKOVOSTI UČINKOV IZOBRAŽEVANJA

V šolskem letu 2018/2019 smo v našem zavodu organizirali izobraževanje v 14 javno veljavnih izobraževalnih programih, za katere smo vpisani v razvid pri MIZŠ.

Izobraževalni proces poteka v naših prostorih v Ljubljani in v našem največjem zaporu ZPKZ Dob, kjer zaradi specifičnih razmer izvajamo osem izobraževalnih programov srednjega poklicnega, strokovnega in poklicno tehniškega izobraževanja. Na MIZŠ smo v aprilu 2016 vložili devet predlogov za vpis v register izvajalcev javno veljavnih izobraževalnih programov s področja srednjega poklicnega, strokovnega in poklicno tehniškega izobraževanja s področja strojništva, logistike, gostinstva in živilstva. V decembru 2016 smo prejeli odločbe za osem izobraževalnih programov, ki jih izvajamo v ZPKZ Dob.

Skupno število vpisanih udeležencev v šolskem letu 2018/2019 je bilo 556.

Izobraževanje smo izvajali po individualnem organizacijskem modelu. Za večino splošno teoretičnih predmetov smo izvajali predavanja v minimalnem obsegu 30% rednih ur. Za del strokovnih modulov so bila organizirana predavanja v enakem obsegu ur. Za vse predmete in strokovne module smo zagotovili konzultacije in interna gradiva. Vsak predavatelj ima vsaj dvakrat mesečno razpisane individualne konzultacije in izpite po razporedu izpitov in konzultacij.

Št.	IME PROGRAMA
SREDNJE POKLICNO IZOBRAŽEVANJE	
1.	TRGOVEC, SPI
2.	ADMINISTRATOR, SPI
3.	BOLNIČAR NEGOVALEC, SPI
4.	GASTRONOM HOTELIR, SPI
5.	PEK, SPI
Št.	IME PROGRAMA
SREDNJE STROKOVNO IZOBRAŽEVANJE	
6.	PREDŠOLSKA VZGOJA, SSI
7.	KOZMETIČNI TEHNIK, SSI
8.	EKONOMSKI TEHNIK, SSI
9.	LOGISTIČNI TEHNIK, SSI
10.	GASTRONOMIJA IN TURIZEM, SSI
POKLICNO TEHNIŠKO IZOBRAŽEVANJE	
11.	GASTRONOMIJA, PTI
12.	EKONOMSKI TEHNIK, PTI
13.	LOGISTIČNI TEHNIK, PTI
POKLICNI TEČAJ	
14.	PREDŠOLSKA VZGOJA, PT

PREDAVANJA

Predavanja so potekala skladno z urniki (priloga 8). Urnike predavanj pripravimo v sodelovanju s predavatelji za vsako tromesečje v šolskem letu. V šolskem letu 2018/2019 je z nami sodelovalo 43 predavateljev na področju izvajanja poklicnega in strokovnega izobraževanja.

IZPITI IN KONZULTACIJE

Predavatelji so imeli dvakrat mesečno vnaprej določene in razpisane termine za konzultacije, mentorstva, izpitne roke in govorilne ure (priloga 9). Seznam terminov smo izdelali in objavili za vsako tromesečje v šolskem letu.

PRIZNAVANJE PREDHODNO PRIDOBLENEGA ZNANJA

Udeleženci so bili v uvodnih pogovorih seznanjeni z možnostjo in postopki ugotavljanja, presojanja in potrjevanja predhodno pridobljenega formalnega in neformalnega znanja (priloga 10). Komisija za priznavanje je v šolskem letu 2018/19 obravnavala 351 vlog udeležencev in zanje izdala ustrezen sklep (priloga 11).

ZAKLJUČEK IZOBRAŽEVANJA

Poklicna matura

V zimskem roku (183) je poklicno maturo opravljalo 10 kandidatov (od tega v dveh delih 1), uspešno jo je opravilo 7. V spomladanskem roku (191) je opravljalo poklicno maturo 29 kandidatov (od tega v dveh delih 4), uspešnih je bilo 24 kandidatov. V jesenskem roku (192) je opravljalo poklicno maturo 23 kandidatov (od tega 1 v dveh rokih), uspešnih je bilo 18 kandidatov. Uspešnost kandidatov po zaključku vseh treh rokov je bila 79%. Kandidati so opravljali poklicno maturo v Ljubljani in v ZPKZ Dob (priloga 12).

Zaključni izpit

V zimskem roku (183) je opravljalo zaključni izpit 7 kandidatov, uspešnih je bilo 6 kandidatov. V spomladanskem roku (191) so opravljali zaključni izpit 4 kandidati, uspešna sta bila 2 kandidata. V jesenskem roku (192) je opravljalo zaključni izpit 10 kandidatov, uspešnih je bilo 9 kandidatov. Uspešnost kandidatov po zaključku vseh treh rokov je bila 81%. Kandidati so opravljali zaključni izpit v Ljubljani in v ZPKZ Dob (priloga 13).

SODELOVANJE S PREDAVATELJI

Stiki s predavatelji potekajo formalno preko andragoških zborov in sestankov aktivov po izobraževalnih področjih in po izobraževalnih programih-PUZ (priloge 14,15). Po potrebi izvajamo tudi korespondenčne sestanke. Z vsakim predavateljem opravimo tudi uvodni pogovor, kjer ga seznanimo z navodili za predavatelje, šolskimi pravili in hišnim redom (priloge 16,17,18). Ostalo sodelovanje in sestanke organiziramo po potrebi. Oblika sodelovanja so tudi hospitacije, ogledne ure in evalvacijski pogovori. Delo predavateljev ocenjujejo tudi udeleženci preko anketnih vprašalnikov.

ZADOVOLJSTVO UDELEŽENCEV

Spremljanje zadovoljstva udeležencev je naša stalna in pomembna naloga. Uresničujemo jo na več načinov:

- spremljanje in beleženje pripomb, pobud, mnenj in pohval s strani vodje posameznega področja,
- knjiga pripomb, pobud, mnenj in pohval v tajništvu zavoda, ki se pregleda ob presoji kakovosti oz. po potrebi,
- anketiranje udeležencev, ki ga pričnemo izvajati ob vpisu, v sredini šolskega leta in ob zaključku izobraževanja,
- zbiranje pripomb, pobud, mnenj in pohval udeležencev z njihovim soglasjem,
- občasno in po potrebi organiziramo fokusne skupine z udeleženci (npr. udeleženci napoteni preko ZPIZ, ZRSZ...),
- pregled rezultatov spremljanja zadovoljstva udeležencev, obravnava na andragoškem zboru ter razprava o možnih izboljšavah.

Z anketiranjem smo ugotovili visoko stopnjo zadovoljstva udeležencev z izobraževanjem in storitvami v zavodu. Večina bi svojim znancem priporočila izobraževanje v našem zavodu. Vprašani so zapisali, da izobraževanje v našem zavodu ocenjujejo kot dobro, da vedno dobijo pomoč, informacije, spodbudo, da so zaposleni razumevajoči, dostopni in se posvetijo človeku. Pohvalili so korekten in profesionalen odnos zaposlenih do udeležencev. Izobraževalni proces je dobro organiziran in poteka v ustreznih pogojih s strokovnimi predavatelji.

Ugotovitve lahko strnemo v nekaj ključnih točk, ki jih želimo tudi v prihodnje ohraniti in razvijati. V zavodu imamo strokovno usposobljene in kompetentne zaposlene.

Usmerjeni so v svoje delovno področje in v pomoč udeležencem kadar jo le-ti potrebujejo. Zaposleni se zavedajo pomena in dodane vrednosti timskega dela in medsebojne komunikacije. Delo zavoda kot celoto udeleženci vidijo in občutijo pozitivno, kar nam tudi sporočajo. Udeleženci so z izobraževalno storitvijo zavoda zadovoljni. Menijo, da smo zaupanja vredna in kakovostna izobraževalna ustanova, ki uresničuje svoje obljube. Na področju izpeljave izobraževanja dosegamo standarde. V zavodu dejavno in načrtno razvijamo uporabo raznolikih in z vidika značilnosti izobraževanja odraslih ustreznih učnih virov.

Vse ankete, ki smo jih pridobili v šolskem letu 2018/2019, kažejo visoko zadovoljstvo udeležencev z izobraževanjem v našem zavodu (prilogi 19, 20).

RAZVIJANJE IN VZPOSTAVLJANJE KOMUNIKACIJE

Na tem področju ugotavljamo kakovost in zadovoljstvo z informiranjem. Uporabljamo več načinov komuniciranja, ki ga prilagodimo pomenu informacije in potrebam udeležencev. Za ažurno obveščanje uporabljamo sistem SNIPI, preko katerega lahko hitro pridemo v stik z večjim številom uporabnikov preko SMS sporočil. Udeležence tudi spodbujamo k večji uporabi IKT tehnologije, zato smo nadaljevali v šolskem letu 2018/2019 z razvojem na področju e-učilnic. Tako lahko večino naših informacij objavimo preko spletne strani: urniki, izpitni roki, obvestila v zvezi z zaključkom izobraževanja, šolska pravila, koledarji aktivnosti. Poleg tega ohranjamo tudi klasični način obveščanja na oglasnih deskah na vseh lokacijah, kjer potekajo izobraževanja. Pomembnejše informacije, kot so obvestila v zvezi z opravljanjem poklicne mature, zaključnega izpita in spremembe programov, pa udeležencem še vedno pošiljamo po klasični pošti, po potrebi tudi priporočeno.

Ugotavljamo, da so udeleženci zadovoljni z obstoječimi načini obveščanja. Strokovni delavci smo za udeležence dosegljivi v času uradnih ur. V času delavnika pa sta neprekinjeno dosegljivi za udeležence dve administratoriki. Informiranje in podpora udeležencem je tako še bolj učinkovita.

Ob začetku šolskega leta izdamo katalog s publikacijo, katere namen je promocija, oglaševanje in informiranje. Ob vpisu seznanimo udeležence s publikacijo zavoda in splošnimi pogoji - glede plačila, prekinitve izobraževanja itd. (priloga 21). Oboje se nahaja v elektronski in tiskani obliki.

SPREMLJANJE, INFORMIRANJE, SVETOVANJE IN POMOČ UDELEŽENCEM

V šolskem letu 2018/2019 smo sistematično izvajali spremljanje, svetovanje in pomoč udeležencem.

Uvodni pogovor smo izvedli z novo vpisanimi udeleženci in jih seznanili z merili in postopki za ugotavljanje, vrednotenje in priznavanje predhodno pridobljenega formalnega in neformalnega znanja, osebnim izobraževalnim načrtom in mapo učnih dosežkov. Z vsim vpisnim udeležencem smo skupaj sestavili osebni izobraževalni načrt, ki smo ga med šolskim letom vsaj enkrat, po potrebi pa tudi večkrat evalvirali, spremenili in dopolnili.

Predavatelji so pripravili interna gradiva za udeležence. Nahajajo se v elektronski in tiskani obliki.

Udeleženci imajo možnost uporabe e-indeksa (prijava in odjava na izpite, konzultacije in predavanja, pregled ocen, obveščanje, e-gradiva), ki je dostopen z uporabniškim imenom in geslom.

O prisotnosti na konzultacijah, izpitih in predavanjih se v dnevnikih vodi evidenca prisotnosti.

Udeležence ažurno obveščamo o vseh spremembah preko SMS sporočil.

Predavatelje in udeležence uvajamo k aktivni uporabi novejših IKT tehnologij: e-učilnic (interna izobraževanja, pomoč pri uporabi e-učilnic), sodobnih učnih pripomočkov, ki so jim s selitvijo v nove, sodobne prostote tudi na voljo (pametni zasloni, programska oprema, ...).

PROTOKOL VKLJUČITVE UDELEŽENCA V IZOBRAŽEVANJE (uvodni razgovor, osebni izobraževalni načrt, evalvacijski razgovor, mapa učnih dosežkov)

V našem zavodu spremljamo delo udeleženca od vpisa v izobraževalni program do njihovega uspešnega zaključka. V ta namen smo skladno z zakonskimi določbami izdelali obrazec tako, da čim bolj učinkovito zberemo pomembne informacije in podatke, ki so pomembni ter za udeleženca pripravimo konkreten in uporaben načrt dela in opravljanja manjkajočih obveznosti (priloga 22). Osebni izobraževalni načrt izdelamo s soglasjem udeleženca – podpišeta ga strokovni delavec in udeleženec. OIN izdelamo ob vpisu v izobraževalni program po opravljenem uvodnem razgovoru.

Tudi za uvodni pogovor smo pripravili obrazec in ga izdelali za vse vpisane udeležence. Izvod uvodnega razgovora in OIN po podpisu prejme tudi udeleženec.

Vse vpisane udeležence vsaj enkrat letno povabimo na evalvacijski pogovor glede uresničevanja njihovega OIN in to tudi evidentiramo. Hkrati pa podajo evalvacijsko mnenje o OIN-jih udeležencev tudi predavatelji v izobraževalnih programih. Posebej opozorimo na učne težave posameznika in učne tipe.

Na ta način aktivno sodelujemo pri oblikovanju OIN vsi vključeni: strokovni delavci, udeleženci in predavatelji. Redno spremljanje udeležencev je smiselno, saj tako lahko izdelamo konkreten načrt aktivnosti za vsakega udeleženca, jih bolje spoznamo in vzpostavimo individualni stik, kar je pomembno za nadaljnje sodelovanje in zaupanje.

V šolskem letu 2017/2018 smo za vse novo vpisane udeležence (242) izpeljali uvodni pogovor in izdelali osebni izobraževalni načrt. Za udeležence, ki nadaljujejo izobraževanje (368), smo pregledali osebni izobraževalni načrt in ga skupaj z njimi ustrezno posodobili.

Velika podpora udeležencem je uvedba e-indeksa, ki omogoča prijavo in odjavo na izpite, konzultacije in predavanja, pregled ocen, obveščanje in dostop do e-gradiv.

SPODBUDE ZA USPEŠNO IZVAJANJE INDIVIDUALNEGA ORGANIZACIJSKEGA MODELA

Tudi to področje presojamo s pomočjo anketiranja in beleženja pobud in pripomb udeležencev.

Glede spodbud za samostojno učenje oz. lažje in učinkovitejše izvajanje individualnega organizacijskega modela smo naredili nekaj korakov: urnike predavanj, ure za izpite in konzultacije poskušamo prilagoditi potrebam udeležencev, posodobili in dopolnili smo interna gradiva (v e-obliki in tiskani obliki). Vsak predavatelj je na voljo udeležencem vsaj dvakrat na mesec. Udeleženci lahko kontaktirajo predavatelje tudi na daljavo. Pričeli smo s postopnim uvajanjem e-učilnic. V okviru ESS projekta PanUP (Promocija, animacija, učna pomoč) 2018-2022 nudimo udeležencem brezplačno učno pomoč na področjih, kjer potrebujejo dodatno vzpodbudo in učno pomoč pri njihovem izobraževanju.

Udeležencem so v središču za samostojno učenje na voljo dodatna gradiva, strokovna pomoč in podpora pri samostojnem učenju. Udeležencem nudimo podporo trije strokovni delavci, ki vodimo izobraževalna področja in dve administratoriki v vpisni službi.

EVALVIRANJE, SPODBUJANJE RAZVOJA IN KAKOVOSTI IZOBRAŽEVANJA

Točka kakovosti je stalnica pri načrtovanju in izvajanju naše izobraževalne dejavnosti. Obravnavamo jo na svetih zavoda, kolegijih, andragoških zborih, strokovnih aktivih in k temu navajamo tudi naše predavatelje in zunanje sodelavce. Korak naprej v smeri boljše kakovosti smo naredili z vključitvijo in uspešnim zaključkom v projektu POKI ter z nadaljevanjem številnih aktivnosti na področju ugotavljanja, zagotavljanja in razvoja kakovosti.

7. STANJE IN UKREPI ZA IZBOLJŠANJE

Pri izvajanju programov smo v šolskem letu 2018/2019 zaznali predvsem naslednje ugotovitve:

- usklajevanje in izvedba predavanj v izobraževalnih programih ob upoštevanju čim večje realizacije v smislu združevanja predavanj predmetov z enakimi vsebinami pri različnih izobraževalnih programih,
- še vedno je velik interes udeležencev za vpis v program predšolska vzgoja,
- uspešno izvajanje poklicnega tečaja predšolske vzgoje tudi v šolskem letu 2018/2019,
- uspešno izvajanje in interes udeležencev za izobraževalni program kozmetični tehnik,
- zadovoljiv in stabilen vpis v vse ostale izobraževalne programe srednjega poklicnega, poklicno tehniškega in srednje strokovnega izobraževanja,
- interes udeležencev za različne oblike konzultacij (e-konzultacije, e-učilnica) in pomoči (središče za samostojno učenje) ter brezplačne učne pomoči v sklopu projekta ESS PanUP 2018-2022,
- ponudba dodatnih učnih gradiv in posodabljanje obstoječih (vključitev primerov iz prakse, naloge z rešitvami, nabor vprašanj za preverjanje znanja),
- informiranje in svetovanje udeležencem o možnosti povračila sredstev za izobraževanje preko Javnega sklada RS (DIR 2017) do leta 2022 za dvig izobrazbene ravni do vključno V. stopnje izobrazbe ali prekvalifikacije na IV. stopnji izobrazbe,
- informiranje in svetovanje udeležencem (brezposelni) o možnosti sofinanciranja dokončanja izobraževanja do vključno V. stopnje izobrazbe preko Zavoda RS za zaposlovanje,
- pri selitvi v nove prostore možnost uporabe dodatnih specialnih učilnic in novejših učnih pripomočkov in opreme (pametni zasloni, ...).

Zadovoljni smo, da je število vpisanih udeležencev v izobraževalne programe stabilno in da udeleženci v anketnih vprašalnikih izražajo zadovoljstvo z izobraževanjem v našem zavodu.

V šolskem letu 2018/2019 smo realizirali:

- uspešno smo sodelovali pri vključitvah udeležencev v izobraževanja preko ZRSZ in ZPIZ (poklicna rehabilitacija),
- s predavatelji smo se dogovarjali za pripravo, dopolnitev in izpopolnitev gradiv,
- s selitvijo v nove prostore smo pridobili sodobne učilnice (tudi specialne učilnice) s projektorji, prenosnimi računalniki, pametnimi zasloni,
- pripravili in uvedli smo posodobljeno dokumentacijo za predavatelje v skladu z veljavno zakonodajo,
- strokovni delavci s področja srednješolskega izobraževanja, ki smo uspešno zaključili 52-urno izobraževanje Inkluzivno izvajanje izobraževanja za odrasle s posebnimi potrebami, pridobljeno znanje smiselno povezujemo in dopolnjujemo s svojim osnovnim delom na področju formalnega izobraževanja ter v procesu informiranja in svetovanja udeležencem pred, med in po zaključku izobraževanja,
- strokovna delavka s področja srednješolskega izobraževanja vodi in usmerja delo v projektu Informiranje in svetovanje za odrasle in ga smiselno povezuje s svojim osnovnim delom na področju formalnega izobraževanja,
- kontinuirano in ažurno informiranje udeležencev glede možnosti sofinanciranja izobraževanja (razpis Javnega sklada RS, Dvig izobrazbene ravni 2017) ter nudenje pomoči pri birokratskih ovirah v procesu pridobivanja povrnjenjenih sredstev. Udeleženci, ki so uspešno zaključili izobraževanje v našem zavodu, predstavljajo več kot 8% vseh udeležencev na nacionalnem nivoju, ki so že uspešno pridobili ESS sredstva,
- ugotavljanje zadovoljstva udeležencev z anketiranjem ob vpisu in ob zaključku programa,
- spremljanje napredka udeležencev po OIN z individualnimi evalvacijskimi pogovori,
- ugotavljanje zadovoljstva in potreb učiteljev s pomočjo vodenega razgovora in fokusnih skupin,
- ugotavljanje uspešnosti udeležence z analizo podatkov,
- evidentiranje kadrov in njihove strokovne usposobljenosti,
- evidentiranje potreb po izobraževanju in izpopolnjevanju kadrov,
- spremljanje pouka v obliki hospitacij in oglednih ur,
- spremljanje izvajanja podpornih dejavnosti v procesu učenja,
- spremljanje učinkovitosti pretoka informacij in komunikacije med vsemi deleženiki vključenimi v proces izobraževanja.

Z realizacijo aktivnosti v šolskem letu 2018/2019 smo zadovoljni, se pa nekatere aktivnosti še niso zaključile in se nadaljujejo v naslednje obdobje.

Za šolsko leto 2019/20 smo si zadali izboljšave na področju kakovosti. Navedene so v Letnem delovnem načrtu 2019/20 (priloga 2).

HOSPITACIJE

Hospitiranja in ogledne ure izvajanja izobraževanja znotraj zavoda je namenjeno notranjemu presojanju kakovosti-predvsem na področju izvajanja formalnega izobraževanja. Za izvedene hospitacije in ogledne ure se vodi dokumentacija (priloga 23).

NACIONALNE IN EVROPSKE SMERNICE

Pri zagotavljanju čim boljše kakovosti na vseh področjih dela v zavodu so nam za vodilo tudi:

- evropske smernice,
- nacionalne smernice: predstavljene so v zakonodaji (ZPSI, ZOFVI, Pravilnik o upravljanju s podatki kakovosti šol) in priporočilih podpornih institucij ter vključujejo evropske smernice (ACS, ŠR, ZRSS, RIC, CPI, EQAVET, Urad za razvoj izobraževanja) .

Zgoraj navedene smernice so opredeljene za zagotavljanje kakovosti na področju poklicnega in strokovnega izobraževanja. Na sistemski ravni je bilo do leta 2017 opredeljenih sedem kazalnikov na osnovi katerih je CPI pripravljala letna poročila. Podatke za poročila o kakovosti PSI na nacionalni ravni zbira CPI iz poročil izvajalcev in z anketnimi vprašalniki za izvajalce (priloga 24). V juniju 2017 smo na CPI poslali podatke za pripravo samoevaluacije celotnega PSI na nacionalni ravni s področja štirih nacionalnih kazalnikov. Poročila predstavlja CPI na Svetu RS za strokovno in poklicno izobraževanje.

Strokovni svet RS za poklicno in strokovno izobraževanje je 7.4.2017 obravnaval predlog dopolnitve okvira sedmih nacionalnih kazalnikov kakovosti poklicnega in strokovnega izobraževanja ter sprejel sklep, da se kazalnike uskladi in dopolni v skladu z evropskimi kazalniki kakovosti poklicnega in strokovnega izobraževanja in usposabljanja. Mreža EQAVET (European Quality Assurance in Vocational Education nad Training) je evropska mreža, v katero so vključene vse članice Evropske unije. Poslanstvo mreže je podpreti države članice tako na ravni sistema poklicnega in strokovnega izobraževanja kakor tudi na ravni izvajalcev. Komisija za razvoj nacionalnega ogrodja za kakovost poklicnega in strokovnega izobraževanja je opredelila enajst kazalnikov za spremljanje in ugotavljanje kakovosti (priloga 25).

Okvir EQAVET opredeljuje deset kazalnikov kakovosti na področju poklicnega in strokovnega izobraževanja, enajsti kazalnik pa je nacionalni (uresničevanje kazalnika na ravni zavoda je navedeno pod vsakim kazalnikom):

- **Kazalnik 1: Vzpostavljenost sistemov kakovosti na šolah**
poglavje 3. Organizacija in upravljanje v skladu s politiko kakovosti
poglavje 4. Zagotavljanje kakovosti in dejavnosti komisije za kakovost
Letni delovni načrt in Poročilo o delu
- **Kazalnik 2: Vlaganje v usposabljanje učiteljev in mentorjev**
poglavje 8. Usposobljenost kadra
Letni delovni načrt in Poročilo o delu
- **Kazalnik 3: Stopnja udeležnosti v programih PSI**
Kazalnik 4: Stopnja dokončnosti v programih PSI
poglavje 6. Spremljanje kakovosti učinkov izobraževanja
Poročilo o delu
- **Kazalnik 5: Stopnja zaposljivosti v programih PSI**
Kazalnik 6: Uporaba pridobljenih spretnosti na delovnem mestu
Kazalnik 7: Stopnja brezposelnosti
Poročilo o delu
- **Kazalnik 8: Razširjenost ranljivih skupin**
poglavje 6. Spremljanje kakovosti učinkov izobraževanja
Poročilo o delu
- **Kazalnik 9: Mehanizmi prepoznavanja izobraževalnih potreb na trgu dela**
Kazalnik 10: Programi spodbujanja boljšega dostopa do PSI
Kazalnik 11: Podpora razvoju industrije in gospodarstva
Letni delovni načrt in Poročilo o delu

Poročilo komisije za kakovost v našem zavodu je pripravljeno v skladu s priporočili oziroma kazalniki kakovosti procesa vodenja kakovosti v okviru EQAVET. V prihodnjih letih bomo namenili še več pozornosti in sistematični spremljavi kazalnikom 5, 6 in 7: stopnja zaposljivosti po izobraževalnih programih, uporaba pridobljenih spretnosti na delovnem mestu in stopnja brezposelnosti glede na posamezna merila.

Pri oblikovanju smernic za razvoj na področju kakovosti v zavodu se zgledujemo po vseh omenjenih dokumentih, kazalnikih, vprašalnikih in poročilih ter spremljamo priprave nadaljnjih sprememb. V maju 2017 in juniju 2018 smo se s tem namenom udeležili konference Kakovost poklicnega in strokovnega izobraževanja v okviru ERASMUS+ projekta VARE, ki jo vsako leto organizira Center za poklicno izobraževanje.

8. USPOSOBLJENOST KADRA

Zaposleni in vsi naši zunanji sodelavci oziroma izvajalci se stalno izpopolnjujemo in usposabljammo tako na strokovnem področju kot tudi na temo medosebnih odnosov in komunikacije (priloga 26).

V preteklem obdobju je število izobraževalnih dni na strokovnega delavca obsegalo v povprečju pet dni v šolskem letu. Načrtujemo, da sta vsaj dva dneva usposabljanja vezana na teme, ki so skupne vsem strokovnim delavcem in so povezane z razvojnimi cilji zavoda. Individualna izobraževanja pa izbirajo strokovni delavci glede na prioritete oziroma v skladu z razvojnimi cilji zavoda in pri tem upoštevajo lastne potrebe in želje. V naslednjem razvojnem obdobju želimo pripraviti načrt profesionalnega razvoja strokovnih delavcev.

Skrb za kakovost je nujna za vse faze in procese, ki potekajo v izobraževalnem zavodu. Vodstvo in zaposleni skrbimo za ugotavljanje, zagotavljanje in razvoj kakovosti na vseh področjih delovanja. Aktivnosti v okviru kakovosti se uresničujejo, če vsi zaposleni, predavatelji in zunanji sodelavci razumemo koncept kakovosti in si za to tudi prizadevamo. Na tak način bomo dosegli večjo vrednost, ki se kaže predvsem v zadovoljstvu in uspešnosti naših udeležencev.

9. PODPORA IN POMOČ UDELEŽENCEM IZREDNEGA IZOBRAŽEVANJA

Udeleženci imajo na voljo več vrst podpore in pomoči:

- usmerjanje in informiranje o brezplačni učni pomoči,
- usmerjanje, informiranje ter pomoč pri pridobitvi sredstev za sofinanciranje izobraževanja (Dvig izobrazbene ravni 2017-2022),
- usmerjanje in informiranje o možnosti sofinanciranja dokončanja izobraževanja do vključno V. stopnje izobrazbe za brezposelne udeležence preko Zavoda RS za zaposlovanje,
- usmerjanje in informiranje o uporabi Središča za samostojno učenje, Borze znanja in Borze dela,
- nudenje brezplačne učne pomoči preko projekta PanUP 2018-2022 (vključitev v projekt ESS za pridobitev sredstev),
- individualno informiranje in svetovanje glede izobraževanja: pred, med in po zaključku izobraževanja,
- svetovanje o metodah in tehnikah učenja,
- izdelava in spremljanje osebnega izobraževalnega načrta,
- pomoč pri izdelavi mape učnih dosežkov.

10. PRILOGE

- priloga 1: Katalog in publikacija zavoda 2018/2019,
- priloga 2: Letni delovni načrt zavoda 2019/2020,
- priloga 3: Poročilo o delu zavoda 2018/2019,
- priloga 4: Listina kakovosti,
- priloga 5: Sklep o imenovanju komisije za kakovost,
- priloga 6: Vabila in zapisniki sestankov komisije za kakovost za šolsko leto 2018/2019,
- priloga 7: Izvedbeni kurikuli za izobraževalne programe,
- priloga 8: Urniki predavanj po izobraževalnih programih 2018/2019,
- priloga 9: Razpored izpitov in konzultacij 2018/2019,
- priloga 10: Pravilnik o postopku in merila za ugotavljanje, vrednotenje in priznavanje predhodno pridobljenega znanja,
- priloga 11: Sklep o imenovanju komisije za ugotavljanje, vrednotenje in priznavanje predhodno pridobljenega znanja 2018/2019,
- priloga 12: Poročilo o poklicni maturi za šolsko leto 2018/2019,
- priloga 13: Poročilo o zaključnem izpitu za šolsko leto 2018/2019,
- priloga 14: Vabila in zapisniki SA, AZ, PUZ za 2018/2019,
- priloga 15: Opomnik za delo SA,
- priloga 16: Navodila za predavatelje za 2018/2019,
- priloga 17: Šolska pravila,
- priloga 18: Hišni red,
- priloga 19: Anketni vprašalnik o zadovoljstvu udeležencev z izobraževanjem za 2018/2019,
- priloga 20: Predstavitev obdelave anketnih vprašalnikov za 2018/2019,
- priloga 21: Splošni pogoji za udeležence,
- priloga 22: Vpisna mapa za udeležence,
- priloga 23: Dokumentacija za hospitacije,
- priloga 24: Vprašalniki SIQA-VET za spremljanje kakovosti poklicnega in strokovnega izobraževanja,
- priloga 25: Vsebinska opredelitev 11 kazalnikov kakovosti na področju poklicnega in strokovnega izobraževanja, EQAVET,
- priloga 26: Mape z dokazili zaposlenih in zunanjih sodelavcev.

pripravila:

Branka Bricl, univ.dipl.ing.

vodja izobraževalnega področja

svetovalka

članica komisije za kakovost

Direktor:

mag. Bojan Hajdinjak

Priloga 20 (a):

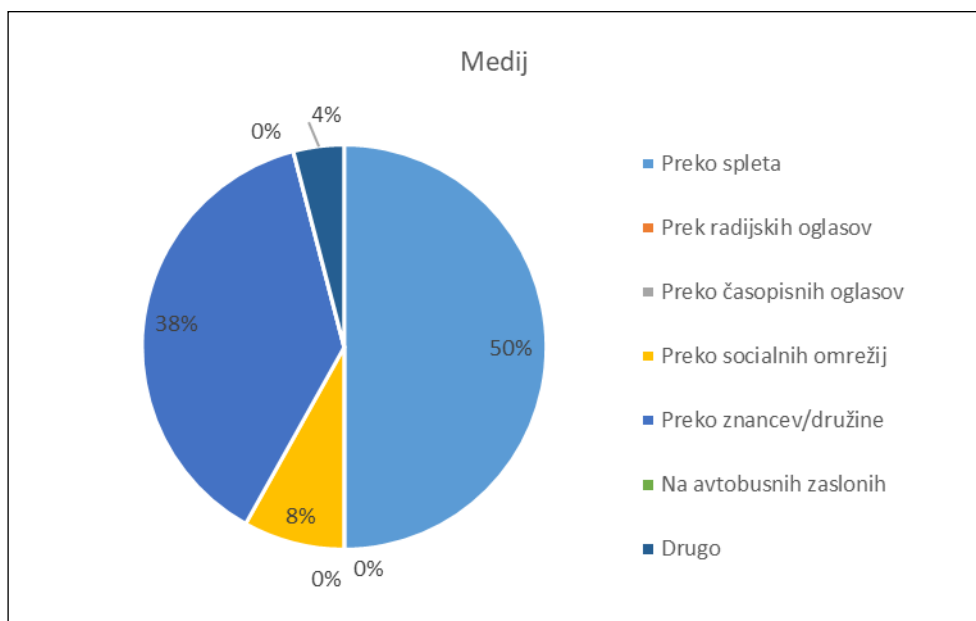
Anketa: Vpis v izobraževanje odraslih v šolskem letu 2018/2019 (28.11.2019)

1. Kje ste prvič slišali za Cene Štupar – CILJ?

Medij	Število	Odstotek
Preko spleta	37	50%
Prek radijskih oglasov	0	0%
Preko časopisnih oglasov	0	0%
Preko socialnih omrežij	6	8%
Preko znancev/družine	28	38%
Na avtobusnih zaslonih	0	0%
Drugo	3	4%
Skupaj	74	100%

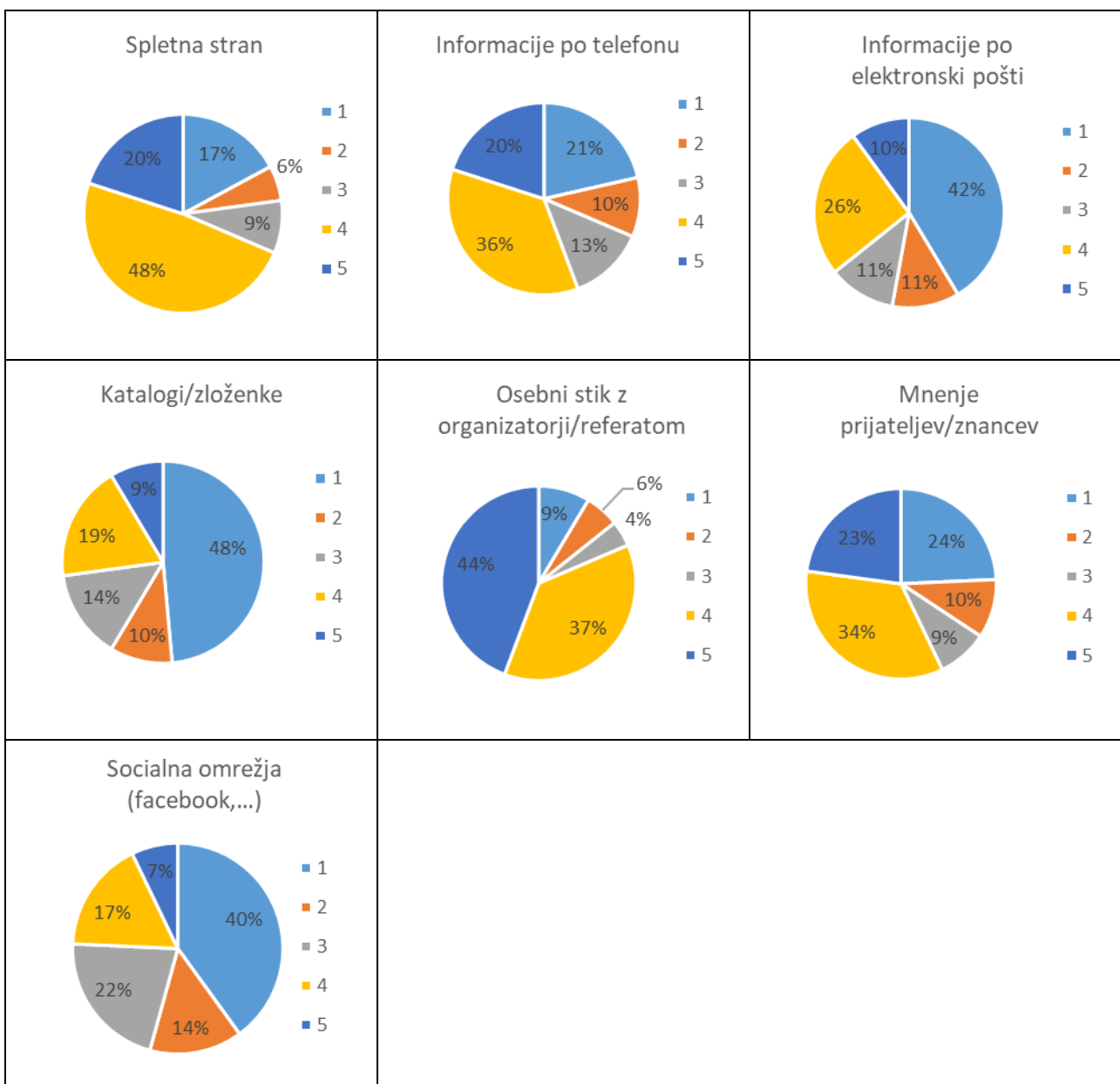
Drugo:

- končal na CŠ NPK bolničar negovalec
- na delovnem mestu



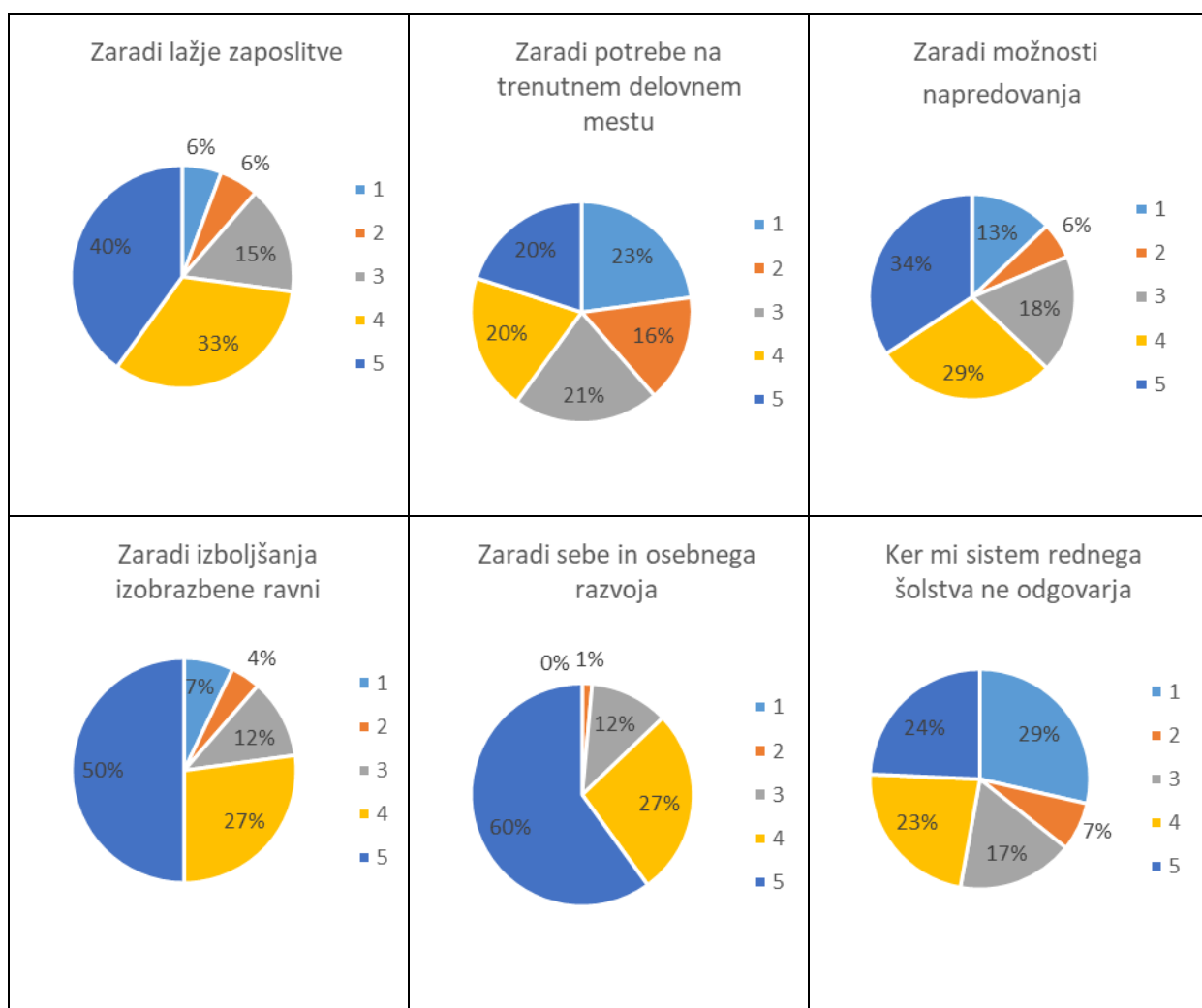
2. Koliko so našeti dejavniki vplivali na vpis?

	1 (sploh ni vplivalo na odločitev)	2 (ni vplivalo na odločitev)	3 (niti niti)	4 (je vplivalo na odločitev)	5 (zelo je vplivalo na odločitev)
Spletna stran	12 (17%)	4 (6%)	6 (8,6%)	34 (48,6%)	14 (20%)
Informacije po telefonu	15 (21%)	7 (10%)	9 (13%)	25 (36%)	14 (20%)
Informacije po elektronski pošti	29 (41%)	8 (11%)	8 (11%)	18 (26%)	7 (10%)
Katalogi/zloženke	34 (49%)	7 (10%)	10 (14%)	13 (19%)	6 (9%)
Osebni stik z organizatorji/referatom	6 (9%)	4 (6%)	3 (4%)	26 (37%)	31 (44%)
Mnenje prijateljev/znancev	17 (24%)	7 (10%)	6 (9%)	24 (34%)	16 (23%)
Socialna omrežja (facebook,...)	28 (40%)	10 (14%)	15 (21%)	12 (17%)	5 (7%)



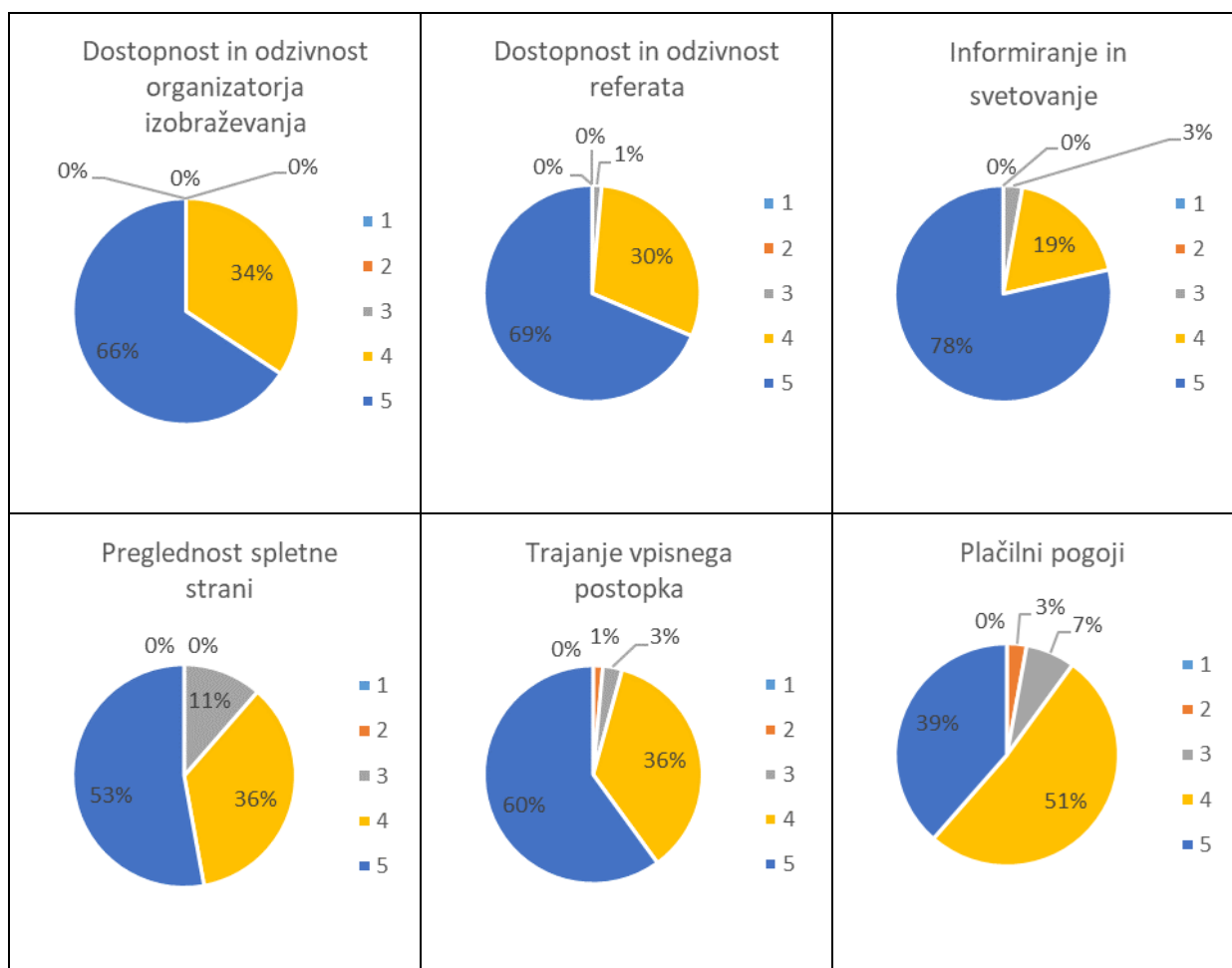
3. Ocenite pomembnost posameznih dejavnikov za vpis v srednješolski program.

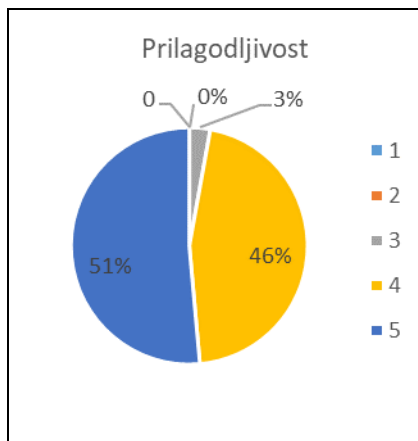
	1 (sploh ni vplivalo na odločitev)	2 (ni vplivalo na odločitev)	3 (niti niti)	4 (je vplivalo na odločitev)	5 (zelo je vplivalo na odločitev)
Zaradi lažje zaposlitve	4 (6%)	4 (6%)	11 (16%)	23 (33%)	28 (40%)
Zaradi potrebe na trenutnem delovnem mestu	16 (23%)	11 (16%)	15 (21%)	14 (20%)	14 (20%)
Zaradi možnosti napredovanja	9 (13%)	4 (6%)	13 (19%)	20 (29%)	24 (34%)
Zaradi izboljšanja izobrazbene ravni	5 (7%)	3 (4%)	8 (11%)	19 (27%)	35 (50%)
Zaradi sebe in osebnega razvoja	0 (0%)	1 (1%)	8 (11%)	19 (27%)	42 (60%)
Ker mi sistem rednega šolstva ne odgovarja	20 (29%)	5 (7%)	12 (17%)	16 (23%)	17 (24%)



4. Ocenite vaše zadovoljstvo z organizacijo.

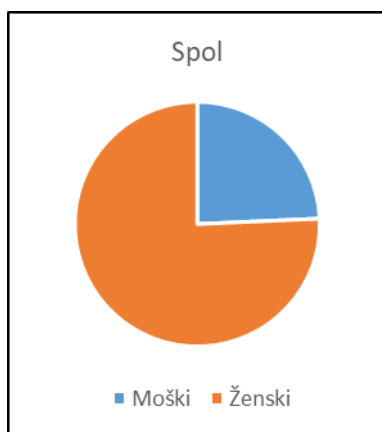
	1 (zelo nezadovoljen)	2 (nezadovoljen)	3 (niti niti)	4 (zadovoljen)	5 (zelo zadovoljen)
Dostopnost in odzivnost organizatorja izobraževanja	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	24 (34%)	46 (66%)
Dostopnost in odzivnost referata	0 (0%)	0 (0%)	1 (1%)	21 (30%)	48 (69%)
Informiranje in svetovanje	0 (0%)	0 (0%)	2 (3%)	13 (19%)	55 (79%)
Preglednost spletne strani	0 (0%)	0 (0%)	8 (11%)	25 (36%)	37 (53%)
Trajanje vpisnega postopka	0 (0%)	1 (1%)	2 (3%)	25 (36%)	42 (60%)
Plačilni pogoji	0 (0%)	2 (3%)	5 (7%)	36 (51%)	27 (39%)
Prilagodljivost	0 (0%)	0 (0%)	2 (3%)	32 (46%)	36 (51%)





5. Spol

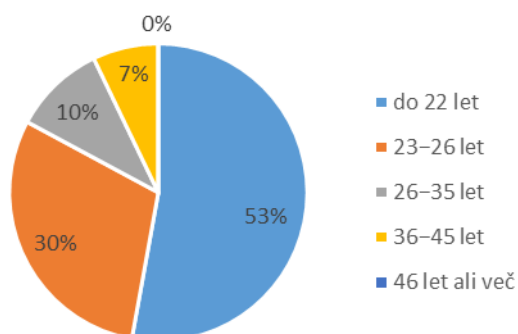
Spol	Število	Odstotek
Moški	17	24%
Ženski	53	76%
Skupaj	70	100%



6. V katero starostno skupino spadate?

Starost	Število	Odstotek
do 22 let	37	53%
23–26 let	21	30%
26–35 let	7	10%
36–45 let	5	7%
46 let ali več	0	0%
Skupaj	70	100%

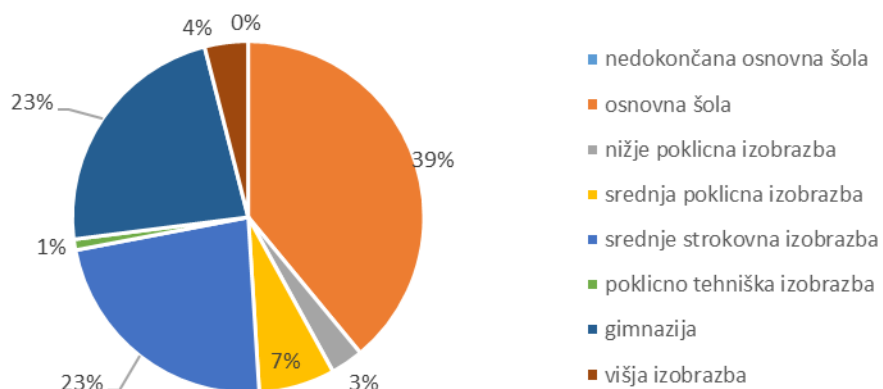
V katero starostno skupino spadate?



7. Katera je vaša najvišja pridobljena izobrazba?

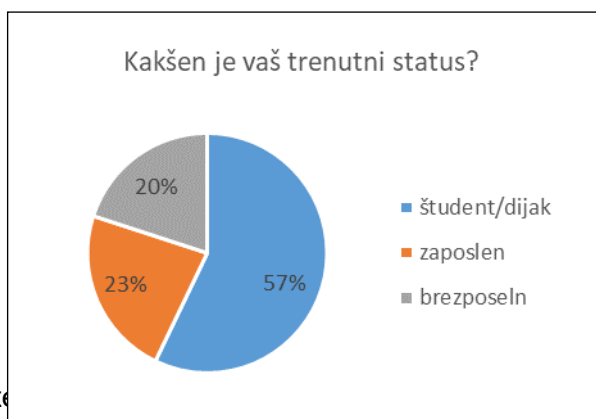
Izobrazba	Število	Odstotek
Nedokončana osnovna šola	0	0%
Osnovna šola	27	39%
Nižje poklicna izobrazba	2	3%
Srednja poklicna izobrazba	5	7%
Srednje strokovna izobrazba	16	23%
Poklicno tehniška izobrazba	1	1%
Gimnazija	16	23%
Višja izobrazba	3	4%
Skupaj	70	100%

Katera je vaša najvišja pridobljena izobrazba?



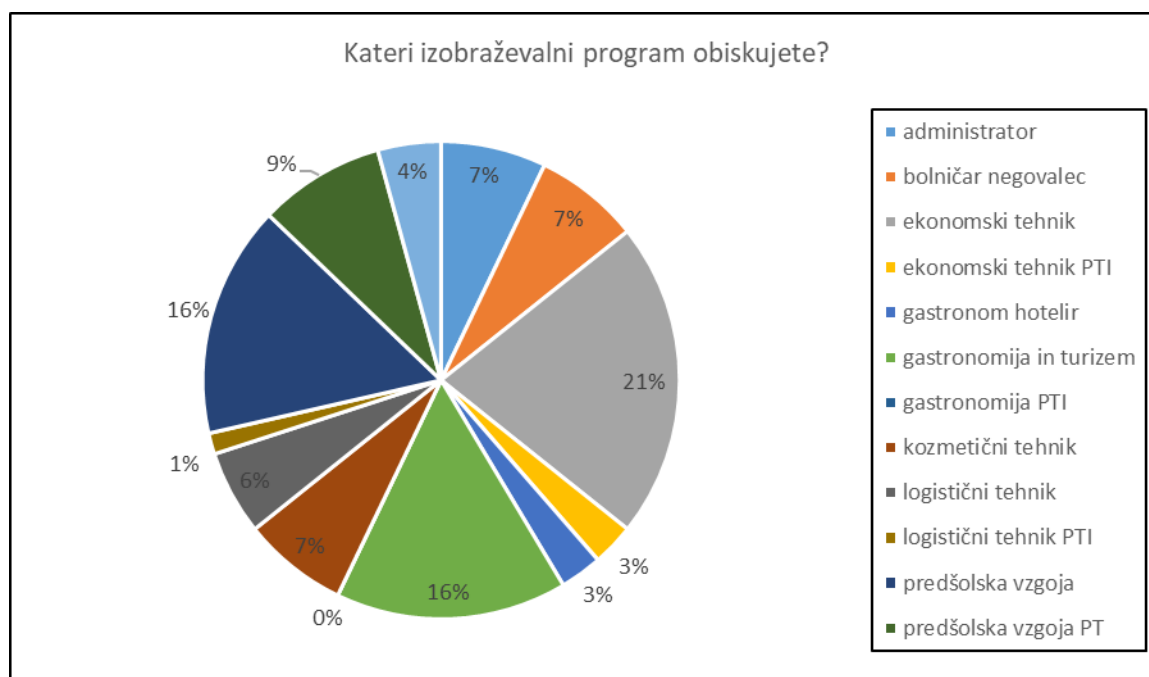
8. Kakšen je vaš trenutni status?

Status	Število	Odstotek
Študent/dijak	40	57%
Zaposlen	16	23%
Brezposeln	14	20%
Skupaj	70	100%



10. Kateri izobraževalni program obiskujete?

Program	Število	Odstotek
Administrator	5	7%
Bolničar negovalec	5	7%
Ekonomski tehnik	15	21%
Ekonomski tehnik PTI	2	3%
Gastronom hotelir	2	3%
Gastronomija in turizem	11	16%
Gastronomija PTI	0	0%
Kozmetični tehnik	5	7%
Logistični tehnik	4	6%
Logistični tehnik PTI	1	1%
Predšolska vzgoja	11	16%
Predšolska vzgoja PT	6	9%
Trgovec	3	4%
Skupaj	70	100%

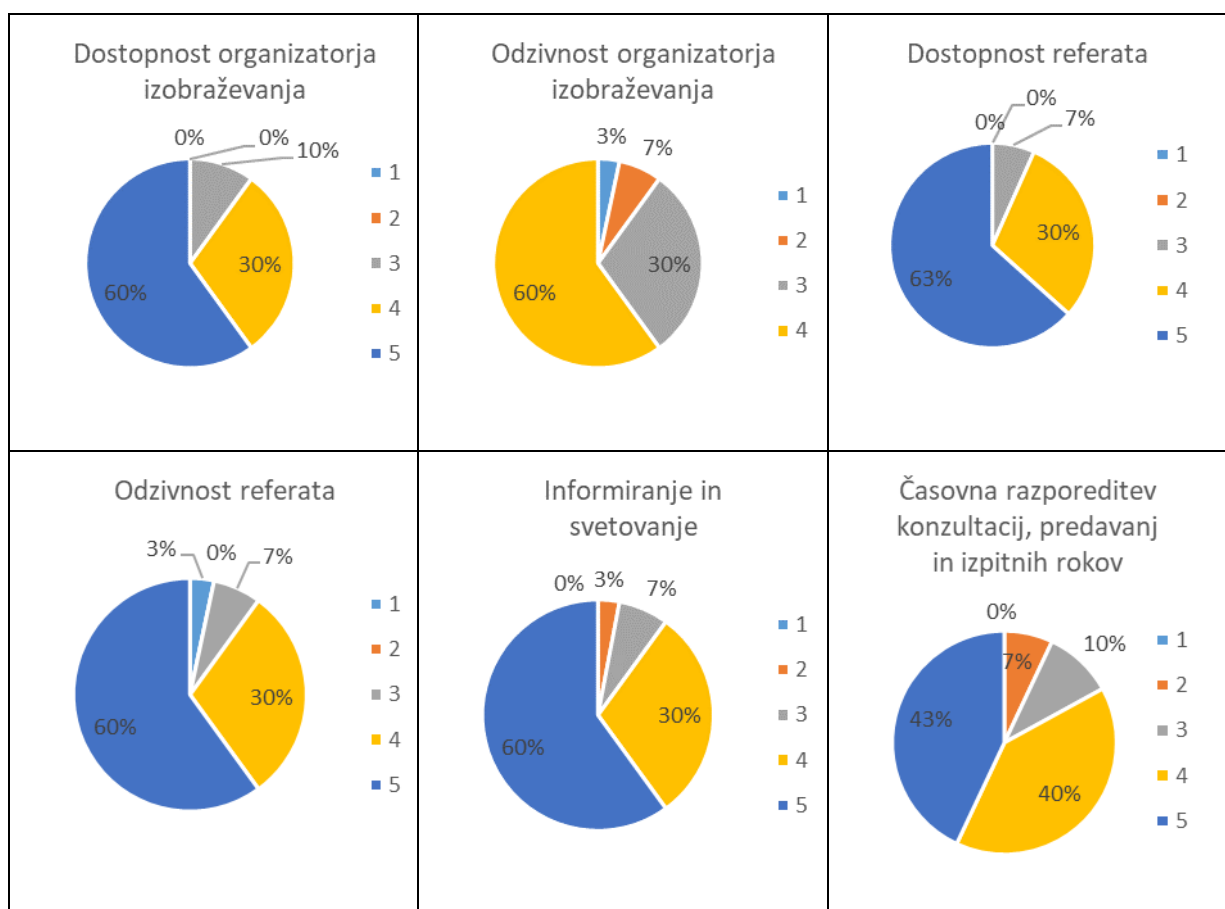


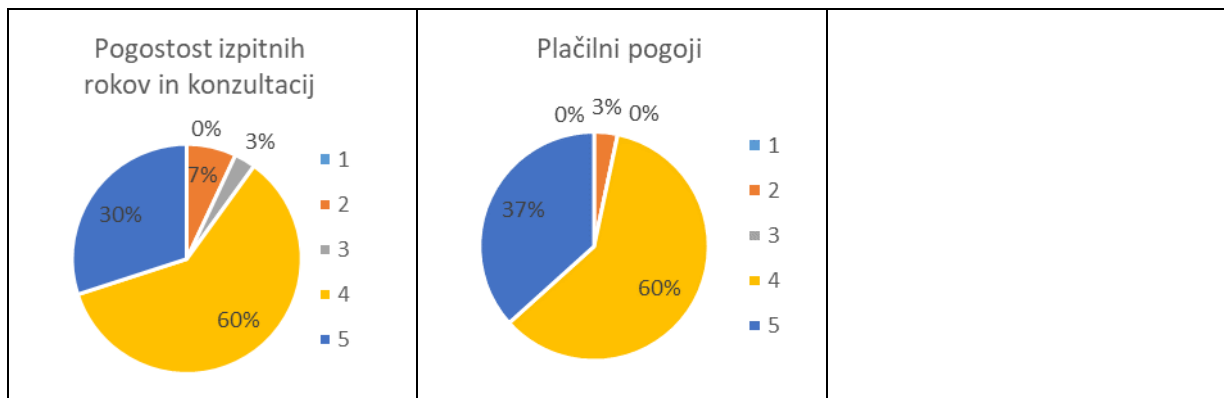
Priloga 20 (b):

Anketa: Ponovni vpis v izobraževanje odraslih v šolskem letu 2018/2019 (28.11.2019)

1. Ocenite vaše zadovoljstvo z organizacijo.

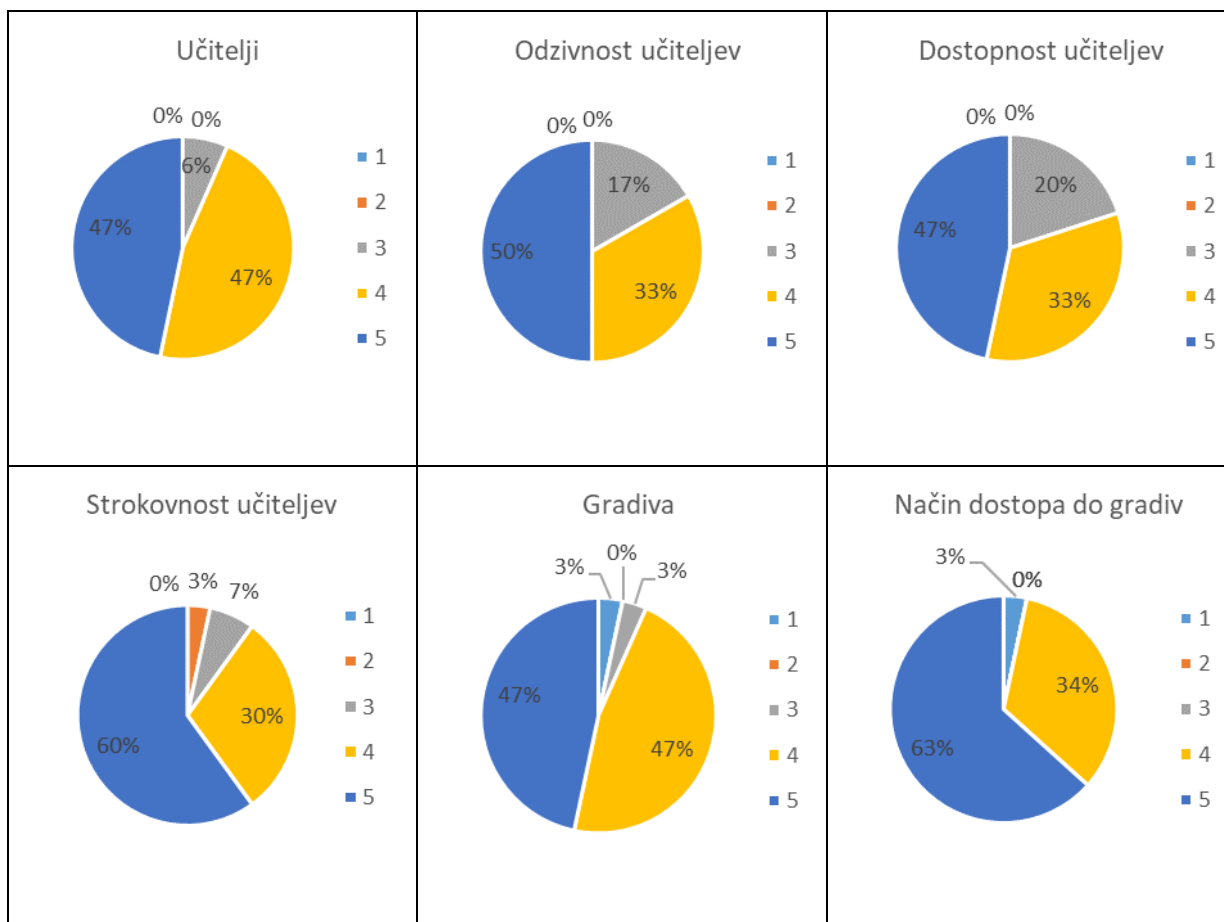
	1 (zelo nezadovoljen)	2 (nezadovoljen)	3 (niti niti)	4 (zadovoljen)	5 (zelo zadovoljen)
Dostopnost organizatorja izobraževanja	0 (0%)	0 (0%)	3 (10%)	9 (30%)	18 (60%)
Odzivnost organizatorja izobraževanja	0 (0%)	1 (3%)	2 (7%)	9 (30%)	18 (60%)
Dostopnost referata	0 (0%)	0 (0%)	2 (7%)	9 (30%)	19 (63%)
Odzivnost referata	1 (3%)	0 (0%)	2 (7%)	9 (30%)	18 (60%)
Informiranje in svetovanje	0 (0%)	1 (3%)	2 (7%)	9 (30%)	18 (60%)
Časovna razporeditev konzultacij, predavanj in izpitnih rokov	0 (0%)	2 (7%)	3 (10%)	12 (40%)	13 (43%)
Pogostost izpitnih rokov in konzultacij	0 (0%)	2 (7%)	1 (3%)	18 (60%)	9 (30%)
Plačilni pogoji	0 (0%)	1 (3%)	0 (0%)	18 (60%)	11 (37%)





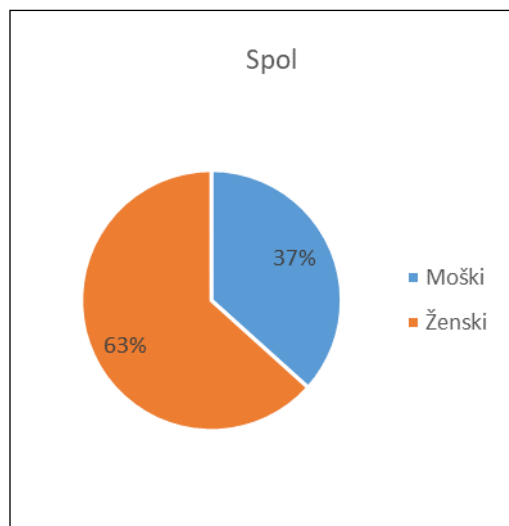
2. Ocenite vaše zadovoljstvo z učitelji in gradivi.

	1 (zelo nezadovoljen)	2 (nezadovoljen)	3 (niti niti)	4 (zadovoljen)	5 (zelo zadovoljen)
Učitelji	0 (0%)	0 (0%)	2 (6,6%)	14 (46,7%)	14 (46,7%)
Odzivnost učiteljev	0 (0%)	0 (0%)	5 (17%)	10 (33%)	15 (50%)
Dostopnost učiteljev	0 (0%)	0 (0%)	6 (20%)	10 (33%)	14 (47%)
Strokovnost učiteljev	0 (0%)	1 (3%)	2 (7%)	9 (30%)	18 (60%)
Gradiva	1 (3%)	0 (0%)	1 (3%)	14 (47%)	14 (47%)
Način dostopa do gradiv	1 (3%)	0 (0%)	0 (0%)	10 (34%)	19 (63%)



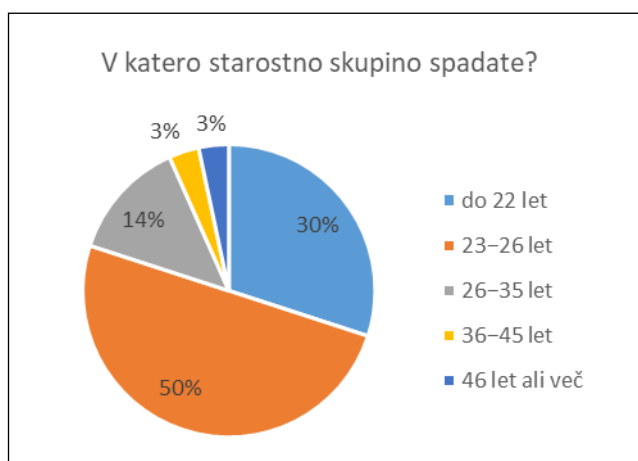
3. Spol:

Spol	Število	Odstotek
Moški	11	37%
Ženski	19	63%
Skupaj	30	100%



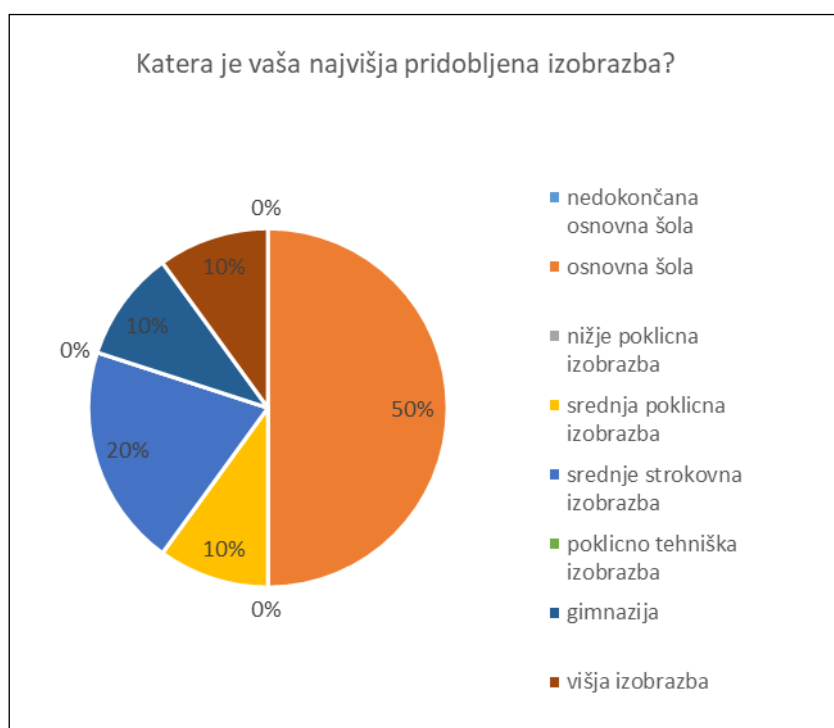
4. V katero starostno skupino spadate?

Starost	Število	Odstotek
do 22 let	9	30%
23–26 let	15	50%
26–35 let	4	14%
36–45 let	1	3%
46 let ali več	1	3%
Skupaj	30	100%



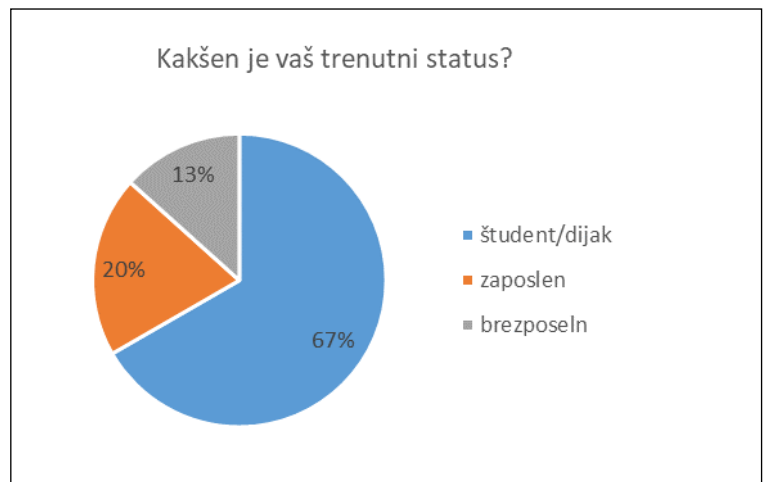
5. Katera je vaša najvišja pridobljena izobrazba?

Izobrazba	Število	Odstotek
nedokončana osnovna šola	0	0%
osnovna šola	15	50%
nižje poklicna izobrazba	0	0%
srednja poklicna izobrazba	3	10%
srednje strokovna izobrazba	6	20%
poklicno tehniška izobrazba	0	0%
gimnazija	3	10%
višja izobrazba	3	10%
Skupaj	30	100%



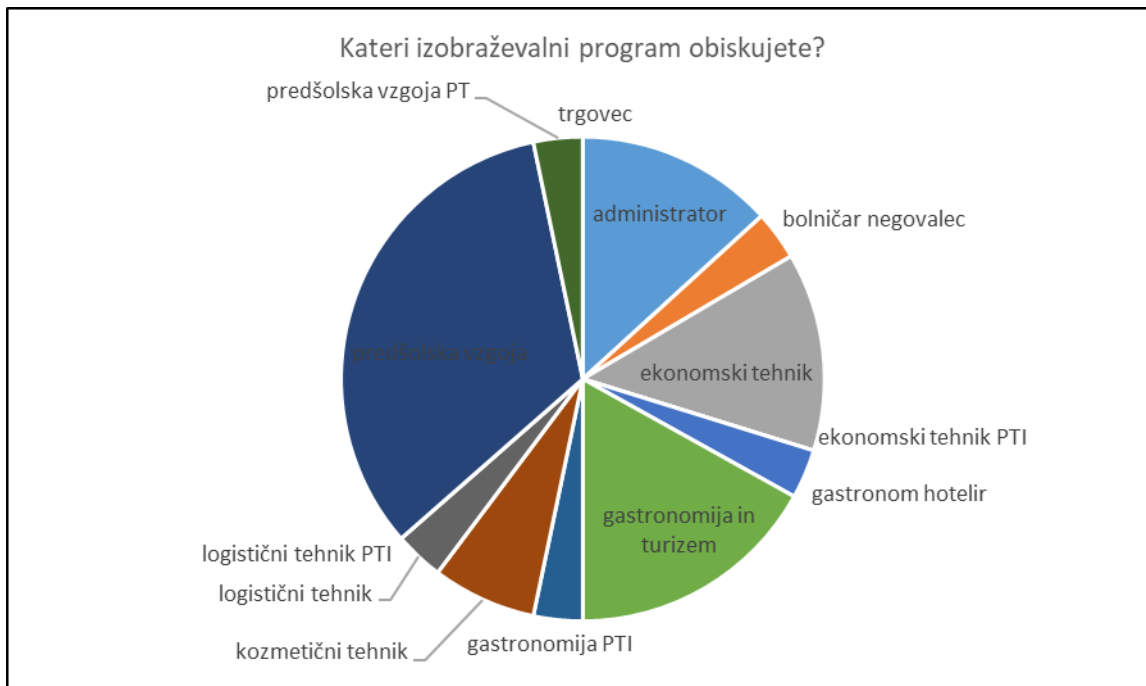
6. Kakšen je vaš trenutni status?

Status	Število	Odstotek
študent/dijak	20	67%
zaposlen	6	20%
brezposeln	4	13%
Skupaj	30	100%



7. Kateri izobraževalni program obiskujete?

Program	Število	Odstotek
Administrator	4	13,3%
Bolničar negovalec	1	3,3%
Ekonomski tehnik	4	13,3%
Ekonomski tehnik PTI	0	0%
Gastronom hotelir	1	3,3%
Gastronomija in turizem	5	17%
Gastronomija PTI	1	3,3%
Kozmetični tehnik	2	7%
Logistični tehnik	1	3,3%
Logistični tehnik PTI	0	0%
Predšolska vzgoja	10	33,3%
Predšolska vzgoja PT	1	3,3%
Trgovec	0	0%
Skupaj	30	100%



Priloga 20 (c):

Anketa: Po zaključku izobraževanja v šolskem letu 2018/2019

V septembru 2019 smo izvedli ob končanem formalnem izobraževanju odraslih, ki so bili vključeni v različne srednješolske programe, anketo. Iz le-te smo pridobili:

- splošne podatke o udeležencih;
- podatke o zadovoljstvu z našo organizacijo;
- ocene o komunikaciji med udeleženci in organizatorjem;
- mnenja o ustreznosti osebnega izobraževalnega načrta in informiranju udeleženca;
- ocene o zadovoljstvu z učitelji, metodami dela in podporo pri izobraževanju.

1. Vzorec udeležencev

1.1 Spol

Iz spodnje tabele 1 je razvidno, da je bilo v anketo zajetih 38 udeležencev, od tega pribl. 4,5-krat več žensk kot moških.

	ž	m
število	31	7
odstotek (%)	82	18

Preglednica 1: Vzorec udeležencev po spolu.

1.2 Status

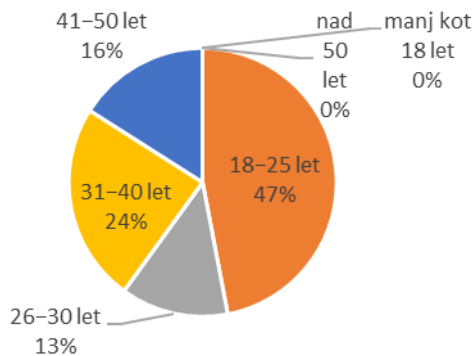
Približno 2/3 vključenih je brezposelnih.

	zaposlen	nezaposlen	neopredeljen
število	13	24	1
odstotek (%)	34	63	3

Preglednica 2: Status udeležencev.

1.3 Starost

Iz spodnjega prikaza je razvidno, da je skoraj polovica udeležencev starih od 18 do 25 let, pribl. četrtina od 31 do 40 let in pribl. šestina od 41 do 50 let.

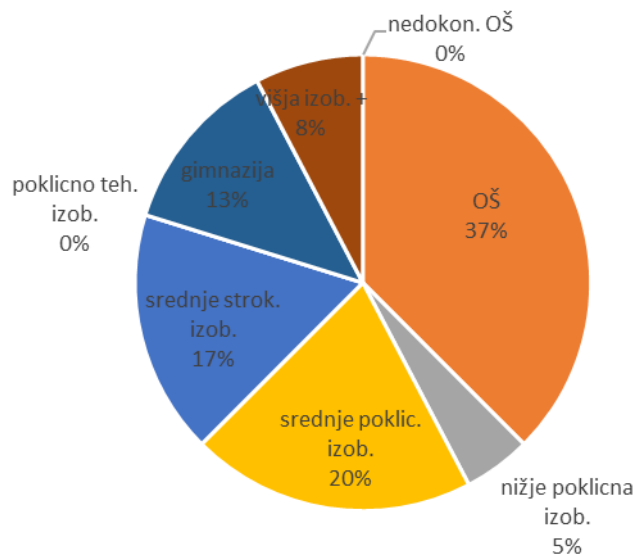


Prikaz 1: Starostna razporeditev udeležencev.

1.4 Predhodna izobrazba

Iz spodnjega prikaza je razvidno, da je dobra tretjina udeležencev pred vključitvijo v naš program zaključila osnovno šolo, četrtina srednje poklicno izobraževanje in dobra šestina srednje strokovno izobraževanje.

Dvanajstina udeležencev je predhodno zaključila višješolsko ali višjo izobrazbo, kar pomeni, da so se v naši organizaciji prekvalificirali v program, ki je na nižji izobrazbeni stopnji, v primerjavi z njihovo že doseženo stopnjo izobrazbe.

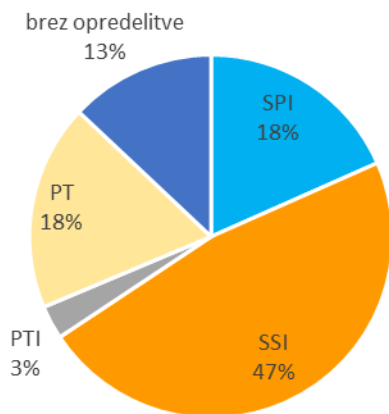


Prikaz 2: Starostna razporeditev udeležencev.

1.5 Vzorec po vrstah izobraževalnih programov

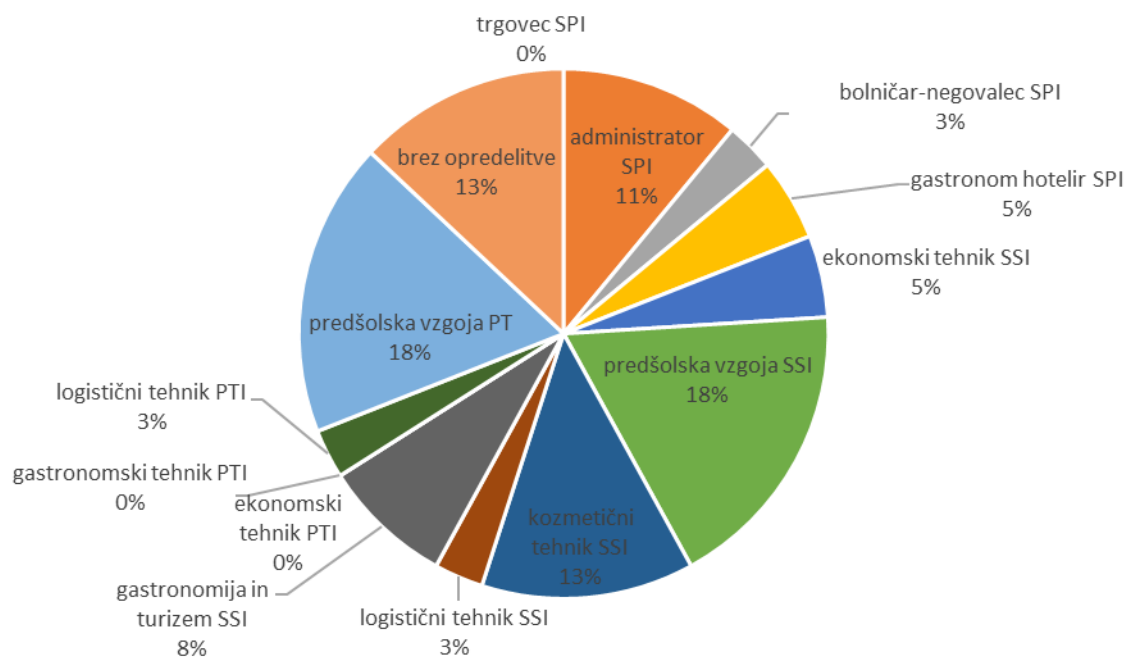
Udeleženci so bili vključeni v 4 različne vrste izobraževalnih programov: srednje strokovno izobraževanje (SSI), srednje poklicno izobraževanje (SPI), poklicno tehniško izobraževanje (PTI) in poklicni tečaj (PT).

Približno polovica udeležencev je bila vključenih v SSI, petina v PT in petina v SPI. Najmanjši delež (3%) v PTI.



Prikaz 3: Starostna razporeditev udeležencev po vrstah izobraževalnih programov.

1.6 Vzorec po programih



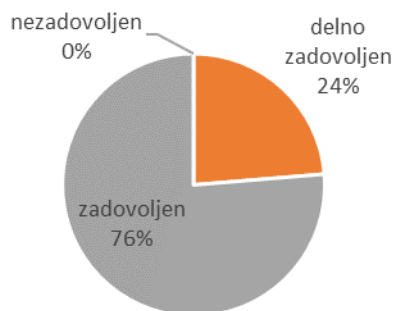
Prikaz 4: Razporeditev udeležencev po programih.

Vrsta programa	Program	Število udeležencev (odstotek)	
SPI	trgovec	0 (0%)	7 (18,4%)
	administrator	4 (11%)	
	bolničar-negovalec	1 (3%)	
	gastronom hotelir	2 (5%)	
SSI	ekonomski tehnik	2 (5%)	18 (47%)
	predšolska vzgoja	7 (18%)	
	kozmetični tehnik	5 (13%)	
	logistični tehnik	1 (3%)	
	gastronomija in turizem	3 (8%)	
PTI	ekonomski tehnik	0 (0%)	1 (3%)
	gastronomski tehnik	0 (0%)	
	logistični tehnik	1 (3%)	
PT	predšolska vzgoja	7 (18%)	7 (18,4%)
brez opredelitve		5 (13%)	5 (13%)
Σ		38 (100%)	

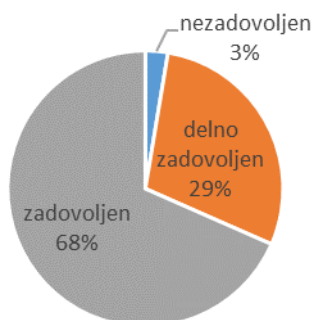
Preglednica 3: Vzorec udeležencev po vrstah izobraževalnih programov in posamičnih programih.

2. Zadovoljstvo z organizacijo izobraževanja

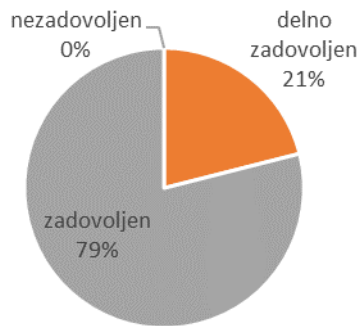
2.1 Kako ste zadovoljni z organizacijo izobraževanja?



Prikaz 5: Časovna razporeditev konzultacij, predavanj in izpitnih rokov.



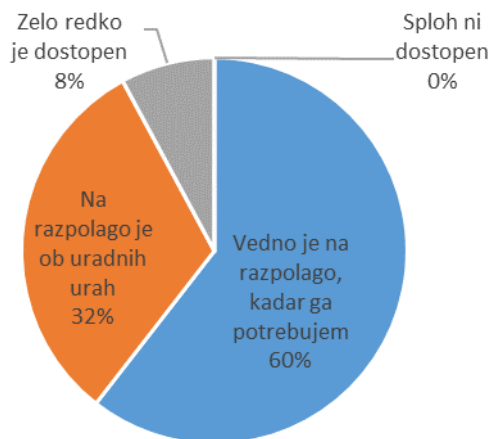
Prikaz 6: Pogostost rokov konzultacij in izpitov za posamezni predmet.



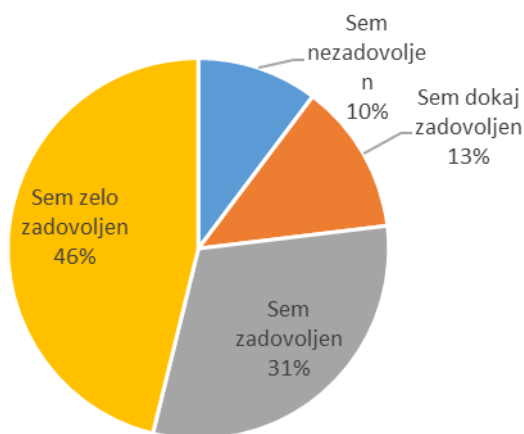
Prikaz 7: Ura konzultacij, predavanj in izpitov.

Pri vseh treh opredelitvah o zadovoljstvu glede organizacije izobraževanja, so se udeleženci opredelili pozitivno. Pri odprtem tipu odgovora, glede predlogov izboljšav, so udeleženci izrazili, da si želijo 1) bolj enakomerno razporeditev izpitov čez cel mesec in 2) spremembo ure konzultacij, izpitov, in sicer v urah izven prometnih konic (bolj zgodaj oz. bolj pozno).

3. Komuniciranje med udeležencem in organizatorjem



Prikaz 8: Ocena dostopnosti organizatorja izobraževanja.



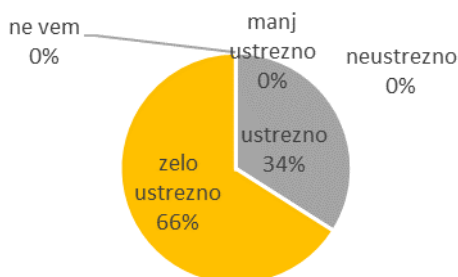
Prikaz 9: Zadovoljstvo z informiranjem in svetovanjem v naši izobraževalni organizaciji.

Približno polovica udeležencev je izrazila najvišjo možno oceno glede dostopnosti organizatorja in zadovoljstva glede informiranja in svetovanja.

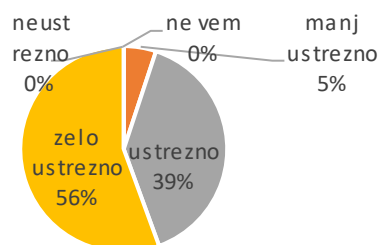
Približno desetina udeležencev ni bila zadovoljna glede informiranja in svetovanja v naši organizaciji, to so 4 udeleženci.

4. Komuniciranje med udeležencem in organizatorjem

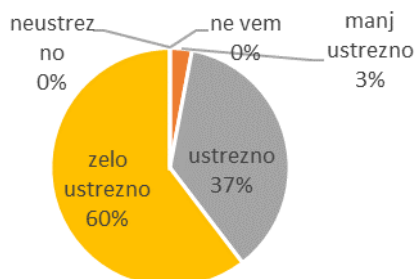
Iz spodnjih prikazov lahko razberemo, da je komuniciranje med udeležencem in organizatorjem na visoki stopnji ustreznosti, saj se je večina udeležencev (94%) opredelila, da je informiranje bodisi zelo ustrezno, bodisi ustrezno.



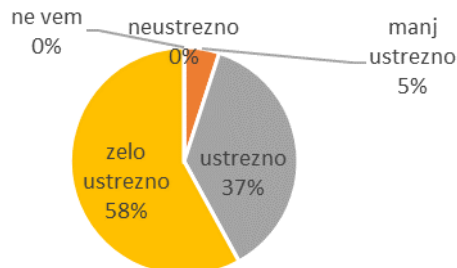
Prikaz 10: Ustreznost informiranja in svetovanja o izobraževalnem programu.



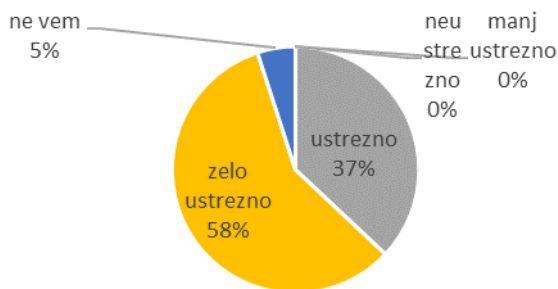
Prikaz 11: Ustreznost informiranja o urniku razporedu predavanj.



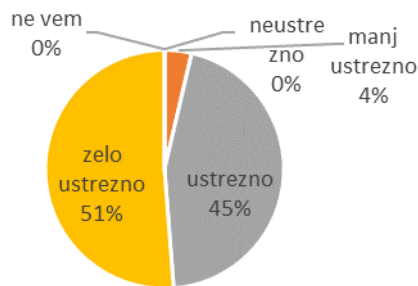
Prikaz 12: Ustreznost informiranja o razporedu izpitov.



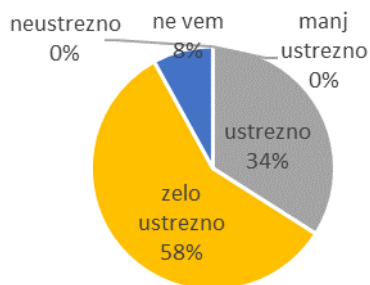
Prikaz 13: Ustreznost informiranja o poklicni maturi oz. zaključnem izpitu.



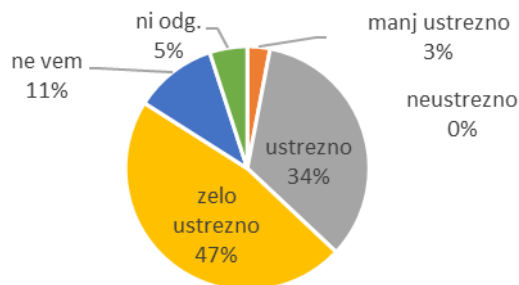
Prikaz 14: Ustreznost informiranja o učiteljih.



Prikaz 15: Ustreznost informiranja o možnostih nadaljnega izobraževanja.



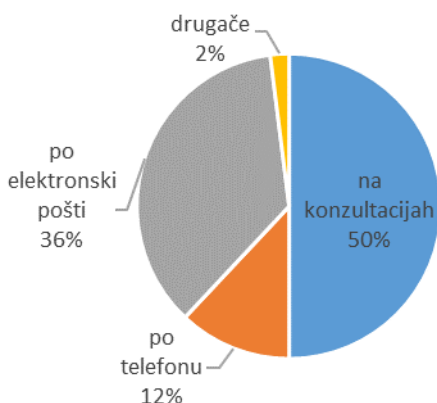
Prikaz 16: Ustreznost informiranja o možnosti priznavanja predhodno pridobljenega znanja.



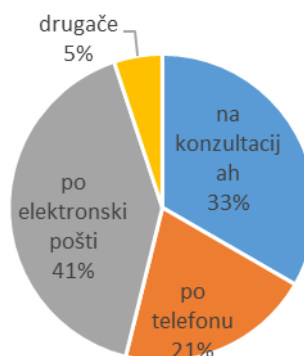
Prikaz 17: Ustreznost informiranja o možnosti spremembe osebne izobraževalne načrta

5. Zadovoljstvo z učitelji, metodami dela in podporo pri izobraževanju

5.1 Komuniciranje z učitelji



Prikaz 18: Najpogostejši način komuniciranja z učitelji.



Prikaz 19: Na kakšen način bi si želeli komunicirati z učitelji.

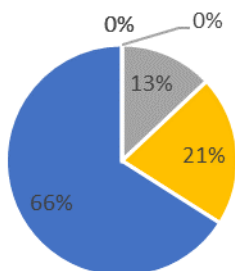
5.2 Zadovoljstvo z učitelji

Iz spodnjih prikazov o zadovoljstvu udeležencev nad učitelji je razvidna pozitivna ocena na več področjih (strokovnost, razumevanje in spodbuda, prijaznost, svetovanje glede gradiv, pomoč pri učnih težavah).

Odklon se kaže pri vrednotenju, ali imajo učitelji več različnih načinov konzultiranja. Anketa

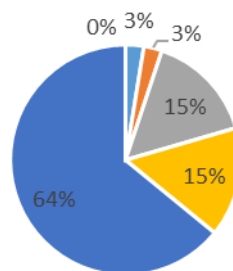
pokaže, da jih nimajo. V povezavi z anketnim vprašanjem pod točko 5.2 (prikaz 19) je razvidno, da obstoječi načini komuniciranja udeležencem zadostujejo, saj sta izrazila le 2 udeleženca (5%), da bi si želela z učitelji komunicirati drugače.

■ 1 sploh ne ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 ■ 6 v celoti



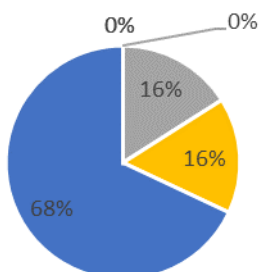
Prikaz 20: Učitelji so dobri strokovnjaki.

■ 1 sploh ne ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 ■ 6 v celoti



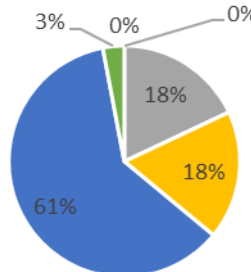
Prikaz 21: Učitelji nas razumejo in spodbujajo.

■ 1 sploh ne ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 ■ 6 v celoti



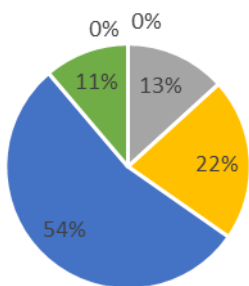
Prikaz 22: Učitelji so prijazni.

■ 1 sploh ne ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 ■ 6 v celoti



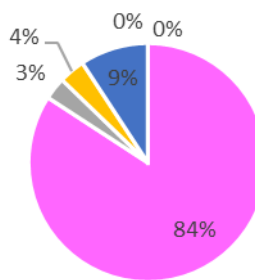
Prikaz 23: Učitelji nam dobro svetujejo glede gradiv.

■ 1 sploh ne ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 ■ 6 v celoti



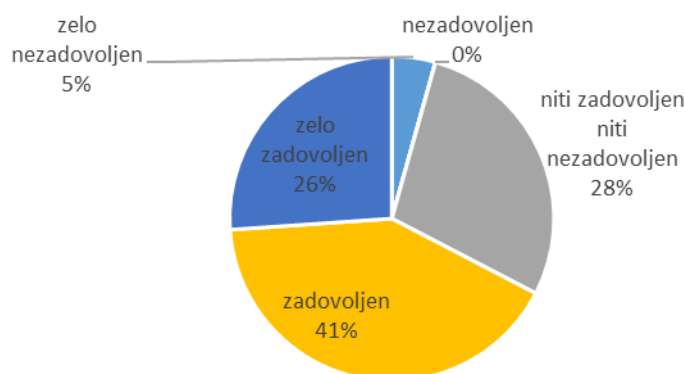
Prikaz 24: Učitelji nam pomagajo pri učnih težavah.

■ 1 sploh ne ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 ■ 6 v celoti



Prikaz 25: Učitelji imajo več različnih načinov konzultiranja.

6. Učbeniki in učna gradiva



Prikaz 26: Splošno zadovoljstvo z učnim gradivom in ostalimi učnimi viri.

95% udeležencev je izrazilo pozitivno oceno glede splošnega zadovoljstva z učnim gradivom in ostalimi učnimi viri, le 5% (2 udeleženca) negativno.

2 udeleženca sta izrazila predlog izboljšav, in sicer 1) posodobitev gradiva, zaradi zastarelih podatkov oz. informacij in 2) ure konzultacij, izpitov bi lahko bile bolj v zgodnjih urah ali pa pozno popoldne, ne v času prometnih konic.

7. Zadovoljstvo glede počutja in klime v izobraževalni organizaciji

7.1 Počutje v izobraževalni organizaciji

Udeleženci so v odprtem tipu odgovora izrazili, kako se počutijo v naši izobraževalni organizaciji. Njihove odgovore sem združila v tri skupine. Iz tabele je razvidno, da so se vsi udeleženci počutili pozitivno.

	Super, odlično	V redu, ok, dobro, sproščeno	Slabo
Odstotek (%)	34	66	0

Preglednica 4: Počutje v izobraževalni organizaciji.

7.2 Način, kako so izvedeli udeleženci za našo organizacijo

Udeleženci so se v odprtem tipu odgovora izrazili, kako so izvedeli za našo izobraževalno organizacijo.

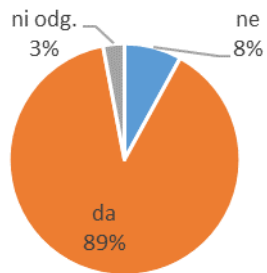
Njihove odgovore sem združila v tri skupine. Iz tabele je razvidno, da so udeleženci v enakem precej visokem deležu (42%) izvedeli za našo organizacijo preko interneta oz. priporočila prijatelja oz. znanca.

Internet	Priporočilo, prijatelj, znanec	Druga ustanova (šola, MOL)	Brez odgovora
42%	42%	8%	8%

Preglednica 5: Prva informacija o obstoju organizacije.

5 udeležencev je izrazilo mnenje, zaradi česa so se odločili za izobraževanje v naši ustanovi. Navedli so pogovor, svetovanje, pridobitev izobrazbe, pre/dokvalifikacija in pridobitev statusa.

7.3 Ali bi znancu ali prijatelju priporočili, da se izobražuje pri nas?



Prikaz 27: Priporočilo.

Obrazložitev svojega odgovora »da« oz. »ne« je podala večina udeležencev. Odzvali so se le tisti s pozitivnim odgovorom, ostali trije (8%) z negativnim pa ne.

Kot razloge priporočila so udeleženci navedli:

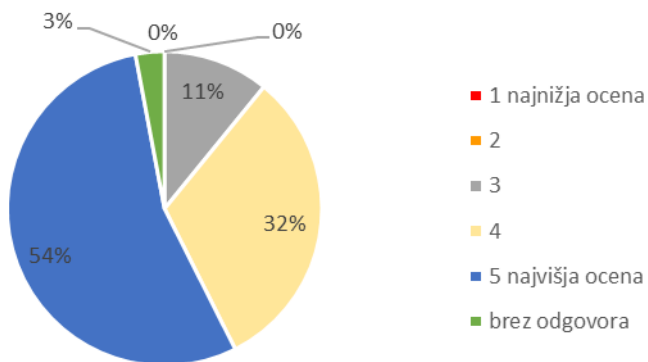
- omogoča zaključek programa;
- prijaznost;
- prilagodljivost;
- pripravljenost pomagati;
- strokovnost;
- veliko rokov za izpite;
- spodbudnost;
- dostopnost gradiv, informacij;
- zanje o svetovanju;
- gotovo zadovoljstvo.

7.4 Predlogi za izboljšave in druga priporočila

Izmed 38 oseb je predloge in izboljšave predlagalo 6 oseb (16 %). Od tega sta 2 osebi odgovorili neposredno na vprašanje, ostali štirje so izrazili pohvalo. Navedli so:

- možnost parkiranja za zapornico;
- odpisovanje učiteljev po e-mailu;
- zahvala za strokovnost;
- zahvala za dobro opravljanje dela;
- pohvala za organiziranost, prijaznost vseh ljudi v ustanovi.

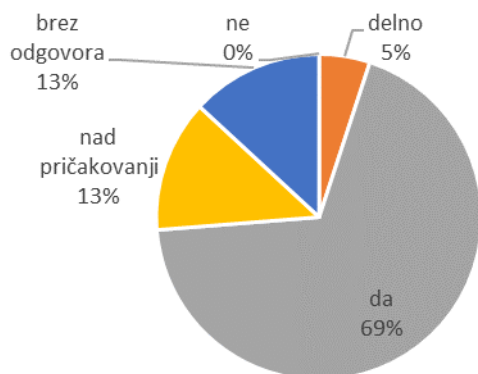
7.5 Splošna ocena izobraževanja



Prikaz 28: Ocena izobraževanja.

37 udeležencev je podalo pozitivno oceno; od tega več kot polovica udeležencev najvišjo možno. Nihče ni podal najnižjih dveh ocen.

7.6 Uresničitev pričakovanj glede izobraževanja



Prikaz 29: Uresničitev pričakovanj.

