

**Javni zavod Cene Štupar –  
Center za izobraževanje Ljubljana**

Ulica Ambrožiča Novljana 5  
1000 Ljubljana

**Poročilo komisije za kakovost  
za šolsko leto 2021/2022**



Poročilo komisije za kakovost v Javnem zavodu Cene Štupar-Center za izobraževanje Ljubljana za šolsko leto 2021/2022:

Komisija za kakovost za obdobje od 26.2.2019 do 26.2.2023 (sprememba članov od 24.2.2021)

Bojan Hajdinjak	direktor, predsednik komisije
Katja Potočnik Nussdorfer	organizatorica IO, članica komisije
Branka Bricl	organizatorica IO, članica komisije
Dragica Glažar	organizatorica IO, članica komisije
Jana Mlačnik	organizatorica IO, članica komisije
Nika Rant	samostojna strokovna delavka, članica komisije
Lucija Hajdinjak	samostojna strokovna delavka, članica komisije
Sanda Jerman	samostojna strokovna delavka, članica komisije
Aleksandra Janežič	samostojna strokovna delavka, članica komisije
Andreja Eržen	zunanja sodelavka, članica komisije
Katja Pahler Šteharik	zunanja sodelavka, članica komisije
Slavica Roljić	predstavnica delodajalcev, članica komisije
Goran Drgaš	predstavnik udeležencev, član komisije

Svetovalka za kakovost in članica Nacionalnega omrežja svetovalcev za kakovost:

Alida Zagorc Šuligoj

Organi zavoda:

Svet zavoda

Andragoški zbor

Strokovni aktiv

Vodstvo zavoda in odgovorna oseba:

mag. Bojan Hajdinjak, direktor

pripravila:

Branka Bricl, univ.dipl.ing.

vodja izobraževalnega področja

svetovalka

članica komisije za kakovost

Direktor:

mag. Bojan Hajdinjak

## KAZALO VSEBINE

<b>1. PREDSTAVITEV ORGANIZACIJE</b> .....	<b>4</b>
<b>2. RAZVOJNI NAČRT ORGANIZACIJE</b> .....	<b>4</b>
<b>3. ORGANIZACIJA IN UPRAVLJANJE V SKLADU S POLITIKO KAKOVOSTI</b> .....	<b>4</b>
POKI – Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje .....	6
SPREMLJANJE DELA NA PODROČJU KAKOVOSTI .....	6
VIZIJA .....	6
POSLANSTVO.....	6
VREDNOTE .....	7
<b>4. ZAGOTAVLJANJE KAKOVOSTI IN DEJAVNOSTI KOMISIJE ZA KAKOVOST</b> .....	<b>7</b>
<b>5. OPREDELITEV ORGANIZACIJSKEGA MODELA</b> .....	<b>10</b>
<b>6. SPREMLJANJE KAKOVOSTI UČINKOV IZOBRAŽEVANJA</b> .....	<b>10</b>
PREDAVANJA .....	11
IZPITI IN KONZULTACIJE .....	11
PRIZNAVANJE PREDHODNO PRIDOBLENEGA ZNANJA .....	12
ZAKLJUČEK IZOBRAŽEVANJA.....	12
SODELOVANJE S PREDAVATELJI.....	13
ZADOVOLJSTVO UDELEŽENCEV .....	13
RAZVIJANJE IN VZPOSTAVLJANJE KOMUNIKACIJE.....	15
SPREMLJANJE, INFORMIRANJE, SVETOVANJE IN POMOČ UDELEŽENCEM .....	16
PROTOKOL VKLJUČITVE UDELEŽENCA V IZOBRAŽEVANJE (UR, OIN, MUD).....	17
SPODBUDE ZA USPEŠNO IZVAJANJE INDIVIDUALNEGA ORGANIZACIJSKEGA MODELA .....	17
EVALVIRANJE, SPODBUJANJE RAZVOJA IN KAKOVOSTI IZOBRAŽEVANJA .....	18
<b>7. STANJE IN UKREPI ZA IZBOLJŠANJE</b> .....	<b>18</b>
HOSPITACIJE.....	20
NACIONALNE IN EVROPSKE SMERNICE .....	20
<b>8. USPOSOBLJENOST KADRA</b> .....	<b>22</b>
<b>9. PODPORA IN POMOČ UDELEŽENCEM IZREDNEGA IZOBRAŽEVANJA</b> .....	<b>22</b>

## **1. PREDSTAVITEV ORGANIZACIJE**

Javni zavod Cene Štupar–Center za izobraževanje Ljubljana je javni zavod za vseživljenjsko izobraževanje odraslih na področju formalnega in neformalnega izobraževanja. Naša ustanoviteljica je mestna občina Ljubljana. Zavod deluje že več kot 60 let-v letu 2019 smo obeležili 60 letnico našega delovanja. Selitev v nove, sodobno opremljene prostore v letu 2019 predstavlja pomemben mejnik v delovanju zavoda, ki še dodatno pripomore k dvigu kakovosti našega dela na področju izobraževanja odraslih.

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. Na področju kakovosti skrbimo za stalno strokovno izpopolnjevanje, izobraževanje in usposabljanje zaposlenih in zunanjih sodelavcev, 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 o realizaciji letnega delovnega načrta (priloga 3).

Strateške dolgoročne načrte predstavi vodstvo v večletnem Razvojnem načrtu zavoda (2020-2024).

## **3. ORGANIZACIJA IN UPRAVLJANJE V SKLADU S POLITIKO KAKOVOSTI**

Notranji sistem presojanja in razvijanja kakovosti v javnem zavodu Cene Štupar-CILJ deluje v skladu z zakonskimi določili: ZOFVI, Zakon o izobraževanju odraslih, Zakon o poklicnem in strokovnem izobraževanju, Navodila o prilagajanju izrednega srednješolskega izobraževanja in predvideva dva temeljna procesa:

- sprotno spremljanje kakovosti na različnih področjih delovanja zavoda,
- poglobljeno samoevalvacijo zavoda, ki jo zavod izvaja v triletnih ciklih z opredelitvijo aktivnosti v samoevalvacijskem načrtu in z akcijskim načrtom.

V okviru notranjega presojanja kakovosti poteka na ravni celotnega zavoda celoletno sprotno spremljanje kakovosti po določenih področjih, podpodročjih in kazalnikih kakovosti (14 kazalnikov), ki so opredeljeni in podani v ključnih strateških dokumentih zavoda-Letni delovni načrt, Poročilo o realizaciji letnega delovnega načrta.

Vse izvedene aktivnosti in ugotovitve na področju kakovosti so podane v ključnem dokumentu zavoda s področja kakovosti: Letno poročilo javnega zavoda Cene Štupar-CILJ o samoevalvaciji, spremljanju in drugih procesih presojanja in razvijanja kakovosti izobraževanja odraslih za koledarsko leto (priloga 4).

Notranji sistem kakovosti presojanja in razvijanja kakovosti zavoda vključuje tudi aktivnosti s področja svetovalne dejavnosti v izobraževanju odraslih in formalnega izobraževanja s področja poklicnega in strokovnega izobraževanja:

- spremljanje kakovosti v svetovalnem središču Osrednjeslovenske regije-javna služba, ki poteka po modelu ISIO-opredelitev presojanja in razvijanja kakovosti, načrt za samoevalvacijo, izpeljava samoevalvacije v skladu z načrtom, predstavitev rezultatov strateškim partnerjem, vpeljava izboljšav z opredeljenim akcijskim načrtom-mesečno, na letni ravni in poglobljeno v okviru dvoletnega samoevalvacijskega cikla. Vsako leto pripravimo Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih in ga objavimo na spletni strani zavoda.
- na področju poklicnega in strokovnega izobraževanja poteka spremljanje kakovosti v skladu z zakonodajo. Za vsako šolsko leto pripravimo Poročilo komisije za kakovost in ga objavimo na spletni strani zavoda.

V zavodu se zavedamo odgovornosti za zagotavljanje in razvijanje kakovosti na področju izobraževanja odraslih. Pri tem sledimo naslednjim ciljem:

- ponudba kakovostnih, raznovrstnih in aktualnih izobraževalnih programov,
- informiranje, svetovanje in usmerjanje odraslih pred, med in po izobraževanju ob upoštevanju posebnosti lokalnega okolja,
- skrb za stalen profesionalen razvoj zaposlenih in zunanjih sodelavcev, vpeljava novih pristopov in naprednih tehnologij,
- spremljanje, 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

Osnova za presojanje in razvijanje kakovosti v zavodu je Model za samoevalvacijo Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje (POKI), ki ga je razvil Andragoški center Slovenije (ACS).

Javni zavod Cene Štupar-CILJ je do 30.3.2023 nosilec zelenega znaka kakovosti, ki ga podeljuje Andragoški center Slovenije (ACS). Uporabo znaka je možno podaljšati vsake tri leta v skladu z Merili za podeljevanje in podaljšanje pravice do uporabe zelenega znaka za kakovost na področju izobraževanja odraslih.

### SPREMLJANJE DELA NA PODROČJU KAKOVOSTI

Točka kakovost je stalnica na dnevnem redu pri načrtovanju in izvajanju naše izobraževalne dejavnosti. Kakovost obravnavamo v Letnem delovnem načrtu, Poročilu o realizaciji letnega delovnega načrta 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 oziroma kakšni so učinki našega dela. Tako pridobljene ugotovitve presojamo z vidika opredeljenih standardov kakovosti v našem zavodu. S tem utrjujemo in delamo nove korake pri uresničevanju našega poslanstva in vizije. V Listini kakovosti (priloga 5) smo vsebinsko opredelili vizijo, poslanstvo in vrednote našega zavoda ter zapisali standarde kakovosti.

### VIZIJA

Smo most sprememb med posameznikom in prihodnostjo. Z našimi programi, znanji in izkušnjami skrbimo, da posameznik stopa v korak s spremembami družbe.

### POS LANSTVO

Prizadevamo si, da najširši krog posameznikov plemenitimo z znanjem, vključujemo v vseživljenjsko učenje, povezujemo in razvijamo. Posameznike spodbujamo k samostojnosti, samozavesti ter pripravljenosti na novo prihodnost.

V sodelovanju s široko partnersko mrežo, širšo družbo in gospodarstvom, poznamo zahteve in stalnice

sprememb in posameznikom preko naših programov nudimo usmeritev, oporo in varnost za spremembe v življenju.

## VREDNOTE

### ENAKOVREDNA OBRAVNAVA

Srčnost in empatičnost do vsakogar (udeležencev in sodelavcev). V odnosu do udeležencev in sodelavcev gojimo kulturo spoštovanja. Obravnavamo jih enako, ne glede na to, od kje izhajajo.

### ODGOVORNOST

Smo pozitivno naravnani, kreativni v svojem delovanju in odgovorni pri svojem delu. Zavedamo se svoje kakovosti in jo aktivno udeležujemo. Verjameмо vase in v sodelavce.

### STROKOVNOST

Se samoiniciativno izobražujemo in nadgrajujemo svoje znanje. Zavod je zakladnica različnih znanj, ki jih nudimo posamezniku in sodelavcu.

### PROAKTIVNOST

Če ima udeleženec ali sodelavec specifične potrebe, ga nagovorimo, ga slišimo in mu pomagamo poiskati rešitev problema.

### POVEZOVANJE

Zavod ima spleteno široko mrežo sodelovanja, tako lahko našim udeležencem nudimo celotno podporo pri vseživljenjskem izobraževanju.

## **4. ZAGOTAVLJANJE KAKOVOSTI IN DEJAVNOSTI KOMISIJE ZA KAKOVOST**

Komisija za kakovost je v šolskem letu 2021/2022 delovala v naslednji sestavi (priloga 6):

Bojan Hajdinjak	direktor, predsednik komisije
Katja Potočnik Nussdorfer	organizatorica IO, članica komisije
Branka Bricl	organizatorica IO, članica komisije
Dragica Glažar	organizatorica IO, članica komisije
Jana Mlačnik	organizatorica IO, članica komisije
Nika Rant	samostojna strokovna delavka, članica komisije

Lucija Hajdinjak	samostojna strokovna delavka, članica komisije
Sanda Jerman	samostojna strokovna delavka, članica komisije
Aleksandra Janežič	samostojna strokovna delavka, članica komisije
Andreja Eržen	zunanja sodelavka, članica komisije
Katja Pahler Štehar	zunanja sodelavka, članica komisije
Slavica Roljić	predstavnica delodajalcev, članica komisije
Goran Drgaš	predstavnik udeležencev, član komisije

S sklepom direktorja je za svetovalko za kakovost imenovana Alida Zagorc Šuligoj, ki aktivno deluje v matični organizaciji in v Nacionalnem omrežju svetovalcev za kakovost. V zavodu vpeljuje predvidene skupne aktivnosti omrežja in deluje v skladu z delovnimi nalogami, ki so opredeljene z načrtom dela svetovalke za kakovost.

Komisija za kakovost se je v šolskem letu 2021/2022 večkrat sestala (priloga 7). 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.

Podlaga za imenovanje, sestavo, mandat, naloge in delovanje komisije za kakovost je interni Pravilnik o komisiji za kakovost Javnega zavoda Cene Štupar – CILJ (priloga 8).

Samoevalvacija zavoda za obdobje 2020-2022:

- izbor področij-predmet poglobljene samoevalvacije

Področje: 1. Vodenje in upravljanje  
 Podpodročje: 1.5. Razvoj osebja in ustvarjalno ozračje  
 Kazalnik: 1.5.4. Spodbujanje prenosa znanja v kolektivu  
 Procesi dela

Področje: 4. Osebje  
 Podpodročje: 4.2. Usposobljenost osebja za izpeljevanje izobraževalnih programov in dejavnosti izobraževanja odraslih  
 Kazalnik: 4.2.2. Posebna strokovna usposobljenost  
 Načrtovanje kadrovske kariere in osebne razvoja zaposlenih v izobraževanju odraslih



- V šolskem letu 2021/2022 so bile izvedene določene aktivnosti in v šolskem letu 2022/2023 sledijo izboljšave (več v krovnih dokumentih zavoda: Letni delovni načrt in Poročilo o realizaciji letnega delovnega načrta).

#### Zunanje evalvacije:

- 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). Uspešno izpeljana zunanja evalvacija in potrditev uspešnosti s prejemom poročila.
- 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 izboljššan 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 na ACS in prejem končnega potrjenega poročila. To je bila že druga uspešna zunanja evalvacija za katero smo se prostovoljno odločili.
- Poročila, ki smo jih prejeli po končanih zunanjih evalvacijah, so nam vodilo pri vpeljavi izboljšav na področju kakovosti tudi v prihodnosti.

V šolskem letu 2021/2022 smo se na področju presojanja in zagotavljanja kakovosti poklicnega in strokovnega izobraževanja usmerili predvsem na spodaj navedena področja:

- spremljanje in ugotavljanje zadovoljstva predavateljev in sodelovanje z njimi,
- spremljanje in 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 pred, med in po izobraževanju, 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),
- vzpostavitev in razvoj e-protokola, spremljanje izobraževalnega procesa na daljavo v času epidemije in ugotavljanje zadovoljstva udeležencev in učiteljev z izobraževanjem na daljavo,
- spremljanje, razvijanje in vzpostavljanje medkulturnosti in raznolikosti,
- evalviranje, spodbujanje razvoja in kakovosti izobraževanja odraslih.

V procesih spremljanja, ugotavljanja in zagotavljanja kakovosti aktivno sodelujejo vsi zaposleni in zunanji sodelavci. Za izpeljavo posebnih aktivnosti za spremljanje, ugotavljanje in zagotavljanje kakovost izrednega poklicnega in strokovnega izobraževanja po ZPSI se usposablja Branka Bričl (Poročilo o realizaciji za šolsko leto 2021/2022), za spremljanje kakovosti v svetovalnem središču po modelu ISIO se je poleg ostalih svetovalcev udeležila aktivnosti in izobraževanj tudi Branka Bričl (Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih v letu 2021).

V letu 2021/2022 smo realizirali večino načrtovanih procesov redne in sprotne spremljave na področju zagotavljanja kakovosti. Skladno z zakonodajo je komisija za kakovost pripravila Letno poročilo javnega zavoda Cene Štupar – CILJ o samoevalvaciji, spremljanju in drugih procesih presojanja in razvijanja kakovosti izobraževanja odraslih, kjer so vsi procesi natančno opisani.

## **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 9).

## **6. SPREMLJANJE KAKOVOSTI UČINKOV IZOBRAŽEVANJA**

V šolskem letu 2021/2022 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 lahko 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 2021/2022 je bilo 452.

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. V času razglasitve epidemije smo celoten izobraževalni proces (predavanja, izpite in konzultacije) uspešno izvedli na daljavo. Osnova za izvedbo je bil e-protokol, ki smo ga strokovni delavci v zavodu sprotno gradili, razvijali in dopolnjevali.

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

## PREDAVANJA

Predavanja so potekala skladno z urniki (priloga 10). Urnike predavanj pripravimo v sodelovanju s predavatelji za vsako tromesečje v šolskem letu. Predavanja potekajo kombinirano: v živo in na daljavo. Izvajanje vaj za določene predmete v izobraževalnih programih kozmetični tehnik, gastronom hotelir, bolničar negovalec in predšolska vzgoja, omogočimo v živo v naših specilanih učilnicah. V šolskem letu 2021/2022 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 11). Večina izpitov poteka v živo in le izjemoma na daljavo. Seznam terminov smo izdelali in objavili za vsako tromesečje v šolskem letu.

## UGOTAVLJANJE, VREDNOTENJE IN PRIZNAVANJE PREDHODNO PRIDOBLENEGA ZNANJA

Udeleženci so v uvodnem pogovoru seznanjeni z možnostjo in postopki ugotavljanja, presojanja in potrjevanja predhodno pridobljenega formalnega in neformalnega znanja (priloga 12). Komisija za priznavanje predhodno pridobljenega znanja je v šolskem letu 2021/22 obravnavala 214 vlog udeležencev in zanje izdala ustrezen sklep (priloga 13). Podlaga za ugotavljanje, vrednotenje in priznavanje predhodno pridobljenega formalnega in neformalnega znanja je interni pravilnik in merila za priznavanje predhodno pridobljenega znanja.

## ZAKLJUČEK IZOBRAŽEVANJA

### Poklicna matura-uspešnost za šolsko leto 2021/2022

izpitni rok	prijavilo	odjavilo	pristopilo	v dveh delih	zaključilo	ni zaključilo	% uspešnost
<b>213</b>	20	6	14	/	10	4	<b>71,43 %</b>
<b>221</b>	25	8	17	6	9	9	<b>52,94 %</b>
<b>222</b>	25	8	17	/	9	8	<b>52,94%</b>
<b>SKUPAJ</b>	<b>70</b>	<b>22</b>	<b>48</b>	<b>6</b>	<b>28</b>	<b>21</b>	<b>76,92 %</b>

Izobraževalni programi srednjega strokovnega in poklicno tehniškega izobraževanja ter poklicni tečaj:

- Logistični tehnik (SSI, PTI)
- Kozmetični tehnik (SSI)
- Ekonomski tehnik (SSI, PTI)
- Predšolska vzgoja (SSI, PT)
- Gastronomija (PTI)
- Gastronomija in turizem (SSI)

Kandidati so opravljali poklicno matura v Ljubljani in v ZPKZ Dob (priloga 14). Uspešnost kandidatov na poklicni maturi v vseh treh rokih je bila 77% in je primerljiva z uspešnostjo na nacionalnem nivoju.

## Zaključni izpit

izpitni rok	prijavilo	odjavilo	pristopilo	zaključilo	ni zaključilo	% uspešnost
<b>213</b>	5	2	3	3	/	<b>100,00 %</b>
<b>221</b>	13	5	8	7	1	<b>87,50 %</b>
<b>222</b>	17	2	15	14	1	<b>93,33 %</b>
<b>SKUPAJ</b>	<b>35</b>	<b>9</b>	<b>26</b>	<b>24</b>	<b>6</b>	<b>92,31 %</b>

Izobraževalni programi srednjega poklicnega izobraževanja:

- Gastronom hotelir
- Administrator
- Bolničar negovalec
- Trgovec

Kandidati so opravljali zaključni izpit v Ljubljani in v ZPKZ Dob (priloga 15). Uspešnost kandidatov pri opravljanju zaključnega izpita v vseh treh rokih je bila 92% in je primerljiva z uspešnostjo na nacionalnem nivoju.

## SODELOVANJE S PREDAVATELJI

Stiki s predavatelji potekajo formalno preko andragoških zborov in sestankov aktivov po izobraževalnih področjih in po izobraževalnih programih – programski učiteljski zbor (priloge 16,17). 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 18,19,20). 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 in sicer ob polletju in po vsakem končanem predavanju. Z oceno ob polletju učitelje seznanimo organizatorji, do ocene po končanih predavanjih pa imajo dostop tudi sami v spletni učilnici predmeta. Tekom šolskega leta smo opravili tudi razgovore z učitelji. Zanimalo nas je mnenje glede sodelovanja z organizatorji in referatom, zadovoljstvo s honorarjem in mnenje glede motivacije za delo z našim zavodom, kaj v sodelovanju z nami pogrešajo in kaj nam še želijo sporočiti. Odgovori in ocene so bile zelo podobne kot v preteklem šolskem letu. V večini primerov so bili odzivi zelo pozitivni in vzpodbujajoči. Problematika prenizkega zneska honorarja je še vedno prisotna. Želijo si tudi več komunikacije, stikov, sodelovanja in druženja v živo.

## 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,
- anketiranje udeležencev v sredini šolskega leta v povezavi z evalvacijskim razgovorom
- 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, strokovnem aktivu ter razprava o možnih izboljšavah.

Z rezultati ankete izvedene v sredini šolskega smo bili zadovoljni saj kažejo visoko oceno zadovoljstva udeležencev:

- zadovoljstvo z delom organizatorjev: ocena 4,6 (na lestvici 1-5)
- zadovoljstvo z delom referata: ocena 4,4
- zadovoljstvo z delom učiteljev: ocena 4,5
- zadovoljstvo s podpornim okoljem pri izobraževanju: ocena 4,3

Pri vsakem vprašanju so imeli možnost podati komentar.

Zaključimo lahko, da je iz opredelitev o zadovoljstvu razvidno, da udeleženci izkazujejo visoko zadovoljstvo glede dela organizatorjev, referata, profesorjev kot tudi podpornega okolja. Sami komentarji pa nam dajejo smernice, kaj pri organizaciji ohraniti oz. kaj nadgraditi in spremeniti. Razvidno je, da je udeležencem izredno pomemben odnos vseh členov; tako organizatorjev kot referata in profesorjev. Pomembna jim je prijaznost, profesionalnost, pomoč, možnost dodatne razlage in dosegljivost. Udeležencem je pomembna tudi dostopnost in kvaliteta gradiv, tako da je s posodabljanjem gradiv smiselno nadaljevati in si prizadevati za njihovo kakovost in preglednost. Ob objavi gradiv v spletni učilnici pa dodatno jasno zabeležiti posodobitev ter vključiti opomnik za udeležence, v kolikor se vsebina v spletni učilnici, v katero so vpisani, kakorkoli spremeni. Smiselno preglednejšega e-indeksa je načrtovana v okviru prenove Snipi-ja 2.0. Udeležencem, ki imajo težave z razumevanjem in uporabo spletnih aplikacij, iskanjem informacij na spletni strani CŠ, je smiselno predlagati vključitev v SSU. Še naprej si prizadevati za podajanje informacij o izobraževanju na enostaven način. je profesorje, ki še niso pripravili spletnih učilnic, spodbuditi k pripravi oz. nadgradnji.

Priprava

Tudi z rezultati ankete, izvedene tekom šolskega leta 2021/2022 po vsakih končani predavanjih, smo bili zadovoljni saj kažejo visoko oceno zadovoljstva udeležencev:

- splošna ocena predavatelja: ocena 4,7 (na lestvici 1-5)
- predavateljeva pripravljenost na predavanje: ocena 4,8
- predavateljev odnos in komunikacija z udeleženci: ocena 4,8

- razumljivost podajanja snovi: ocena 4,7
- razumljivost gradiva: 4,7

Pri vsakem vprašanju so imeli možnost podati komentar.

Ankete so pokazale, da zaznavajo udeleženci delo predavatelja oz. sama predavanja kot kvalitetna. V bodoče si bomo prizadevali, da bi bila odzivnost višja, in sicer tako, da bomo znova prosili predavatelje, da udeležence na zadnjem srečanju spodbudijo k reševanju ankete. Višja odzivnost nam bo dala boljši pogled v verodostojnost mnenj udeležencev.

Zaključek: 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 in povratne informacije, ki smo jih pridobili v šolskem letu 2021/2022, kažejo visoko zadovoljstvo udeležencev z izobraževanjem v našem zavodu (priloga 21, 22 in 23).

## 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 2021/2022 z razvojem in delom na področju e-učilnic. Večino naših informacij objavimo preko spletne strani in v interni aplikaciji SNIPI v e indeksu: 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. Organizatorji IO smo za udeležence dosegljivi v času uradnih ur.

V času delavnika sta za vsebinska vprašanja in tehnično podporo dosegljivi dve administratorki v referatu in informatik. Informiranje in podpora udeležencem je tako še bolj učinkovita.

Na spletni strani zavoda je tudi zavihek srednje šole za odrasle, katerega namen je promocija, oglaševanje in informiranje za vpis v izobraževalne programe za pridobitev javno veljavne izobrazbe. Ob vpisu seznanimo udeležence s splošnimi pogoji - glede plačila, prekinitve izobraževanja itd. (priloga 24). Nahaja v elektronski in tiskani obliki.

#### SPREMLJANJE, INFORMIRANJE, SVETOVANJE IN POMOČ UDELEŽENCEM

V šolskem letu 2021/2022 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 vsakim 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 obliki v e učilnici. Udeleženci imajo možnost uporabe e-indeksa (prijava in odjava na izpite, konzultacije in predavanja, pregled ocen, obveščanje), 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, oprema za snemanje predavanj ...).



## 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 dokumentacijo 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 25). 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. Udeleženci izpolnijo anketni vprašalnik in odgovorijo preko e pošte ali v živo na tri vsebinska vprašnja, ki so vezana na njihov potek izobraževanja. Evalvacijsko mnenje o zastavljenih OIN-jih udeležencev podajo 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 2021/2022 smo za vse novo vpisane udeležence (214) izpeljali uvodni pogovor in izdelali osebni izobraževalni načrt. Za udeležence, ki nadaljujejo izobraževanje (238), smo pregledali osebni izobraževalni načrt in ga skupaj z njimi ustrezno posodobili.

Velika podpora udeležencem je možnost uporabe 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 presojava 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. Z uvedbo e učilnic poteka učni proces tudi na daljavo preko e učilnic. V okviru središča za samostojno učenje 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 štirje 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 2021/2022 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 interes udeležencev za vpis v program in poklicni tečaj predšolska vzgoja vendar manjši kot v preteklem obdobju,
- 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 priprave na poklicno maturo in zaključni izpit,
- ponudba dodatnih učnih gradiv in posodabljanje obstoječih (vključitev primerov iz prakse, naloge z rešitvami, nabor vprašanj za preverjanje znanja),
- 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,
- kombinacija izvajanja izobraževalnega procesa: v živo in na daljavo.

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 2021/2022 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 ter postavitve in nadgradnje učilnic
- s selitvijo v nove prostore smo pridobili sodobne učilnice (tudi specialne učilnice) s projektorji, prenosnimi računalniki, pametnimi zasloni in opremo tudi sprotno posodabljam in dopolnjujem,
- pripravili in uvedli smo posodobljeno dokumentacijo za predavatelje v skladu z veljavno zakonodajo,
- udeležence in predavatelje pripravljamo na digitaliziran način dela (proces uvajanja digitalizacije v zavodu v sklopu uvajanja SNIPI 2.0)
- 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,
- posodobili informacije glede podpornih dejavnosti v zavodu,
- nadgradili in posodobili vpisni postopek (vezano na digitalizacijo),
- nadgradili in posodobili procese dela (vezano na digitalizacijo),
- nadgraditev aplikacije SNIPI,
- izvedba usposabljanj in izobraževanj za zunanje sodelavce,
- ugotavljanje zadovoljstva udeležencev z anketiranjem,
- spremljanje napredka udeležencev po OIN z individualnimi evalvacijskimi pogovori,
- ugotavljanje zadovoljstva in potreb učiteljev s pomočjo vodenega razgovora,
- ugotavljanje uspešnosti udeležence z analizo podatkov,
- evidentiranje kadrov in njihove strokovne usposobljenosti,
- evidentiranje potreb po izobraževanju in izpopolnjevanju kadrov,
- spremljanje izobraževalnega procesa,
- 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 2021/2022 smo zadovoljni, se pa nekatere aktivnosti še niso zaključile in se nadaljujejo v naslednje obdobje.

Za šolsko leto 2022/23 smo si zadali izboljšave na področju kakovosti. Navedene so v Letnem delovnem načrtu 2022/23.

## 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 26).

## 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 27). V juniju 2017 smo na CPI poslali podatke za pripravo samoevalvacije 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 28).

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 Poročilo komisije za kakovost: Organizacija in upravljanje v skladu s politiko kakovosti  
poglavje 4 Poročilo komisije za kakovost: Zagotavljanje kakovosti in dejavnosti komisije za kakovost  
Letni delovni načrt in Poročilo o realizaciji letnega delovnega načrta
- **Kazalnik 2: Vlaganje v usposabljanje učiteljev in mentorjev**  
poglavje 8 Poročilo komisije za kakovost: Usposobljenost kadra  
Letni delovni načrt in Poročilo o realizaciji letnega delovnega načrta
- **Kazalnik 3: Stopnja udeležnosti v programih PSI**  
**Kazalnik 4: Stopnja dokončnosti v programih PSI**  
poglavje 6 Poročilo komisije za kakovost: Spremljanje kakovosti učinkov izobraževanja  
Poročilo o realizaciji letnega delovnega načrta
- **Kazalnik 5: Stopnja zaposljivosti v programih PSI**  
**Kazalnik 6: Uporaba pridobljenih spretnosti na delovnem mestu**  
**Kazalnik 7: Stopnja brezposelnosti**  
Poročilo o realizaciji letnega delovnega načrta
- **Kazalnik 8: Razširjenost ranljivih skupin**  
poglavje 6 Poročilo komisije za kakovost: Spremljanje kakovosti učinkov izobraževanja  
Poročilo o realizaciji letnega delovnega načrta
- **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 realizaciji letnega delovnega načrta

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 zgleujemo po vseh omenjenih dokumentih, kazalnikih, vprašalnikih in poročilih ter spremljamo priprave nadaljnjih sprememb. V maju 2017, juniju 2018 in decembru 2019 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 usposabljamo tako na strokovnem področju kot tudi na temo medosebnih odnosov in komunikacije (priloga 29).

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 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,
- individualno informiranje in svetovanje glede izobraževanja: pred, med in po zaključku izobraževanja, ki ga izvajajo svetovalke v okviru javne mreže,
- svetovanje o metodah in tehnikah učenja,
- izdelava in spremljanje osebnega izobraževalnega načrta,
- pomoč pri izdelavi mape učnih dosežkov.

## 10. PRILOGE

- priloga 1: Katalog in objava informacij na spletni strani zavoda o javno veljavnih izobraževalnih programih za šolsko leto 2021/2022,
- priloga 2: Letni delovni načrt zavoda za šolsko leto 2021/2022,
- priloga 3: Poročilo o realizaciji letnega delovnega načrta za šolsko leto 2020/2021,
- priloga 4: Letno poročilo javnega zavoda Cene Štupar-CILJ o samoevalvaciji, spremljanju in drugih procesih presojanja in razvijanja kakovosti izobraževanja odraslih za koledarsko leto,
- priloga 5: Listina kakovosti,
- priloga 6: Sklep o imenovanju komisije za kakovost,
- priloga 7: Vabila in zapisniki sestankov komisije za kakovost za šolsko leto 2021/2022,
- priloga 8: Pravilnik o komisiji za kakovost,
- priloga 9: Izvedbeni kurikuli za izobraževalne programe poklicnega in strokovnega izobraževanja,
- priloga 10: Urniki predavanj po izobraževalnih programih za šolsko leto 2021/2022,
- priloga 11: Razpored izpitov in konzultacij za šolsko leto 2021/2022,
- priloga 12: Pravilnik o postopku in merila za ugotavljanje, vrednotenje in priznavanje predhodno pridobljenega znanja,
- priloga 13: Sklep o imenovanju komisije za ugotavljanje, vrednotenje in priznavanje predhodno pridobljenega znanja za šolsko leto 2021/2022,
- priloga 14: Poročilo o poklicni maturi za šolsko leto 2021/2022,
- priloga 15: Poročilo o zaključnem izpitu za šolsko leto 2021/2022,
- priloga 16: Vabila in zapisniki SA, AZ, PUZ za 2021/2022,
- priloga 17: Opomnik za delo SA,
- priloga 18: Navodila za predavatelje za šolsko leto 2021/2022,
- priloga 19: Šolska pravila ocenjevanja znanja,
- priloga 20: Hišni red,
- priloga 21: Predstavitev obdelave anketnih vprašalnikov za udeležence med šolskim letom 2021/2022
- priloga 22: Predstavitev obdelave anketnih vprašalnikov za udeležence po končanih predavnjih (obdobje oktober – december 2021),
- priloga 23: Predstavitev obdelave anketnih vprašalnikov za udeležence po končanih predavnjih (obdobje januar – marec 2022),
- priloga 24: Splošni pogoji za udeležence,
- priloga 25: Vpisna mapa za udeležence,
- priloga 26: Dokumentacija za hospitacije,

- priloga 27: Vprašalniki SIQA-VET za spremljanje kakovosti poklicnega in strokovnega izobraževanja,
- priloga 28: Vsebinska opredelitev 11 kazalnikov kakovosti na področju poklicnega in strokovnega izobraževanja, EQAVET,
- priloga 29: 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



## Analiza ankete ob polletju za šol. leto 2021/'22 za formalno izobraževanje odraslih, področje SŠ

V februarju 2022 smo izvedli ob polletju v formalnem izobraževanju odraslih, ki so vključeni v različne srednješolske programe, anketo. V le-tej smo preverjali:

- zadovoljstvo udeležencev z delom organizatorjev;
- zadovoljstvo udeležencev z delom referata;
- zadovoljstvo udeležencev z delom profesorjev;
- zadovoljstvo udeležencev s podpornim okoljem pri izobraževanju (gradiva, možnost konzultacij, priprave na poklicno maturo, zaključne izpite, e-učilnice...).

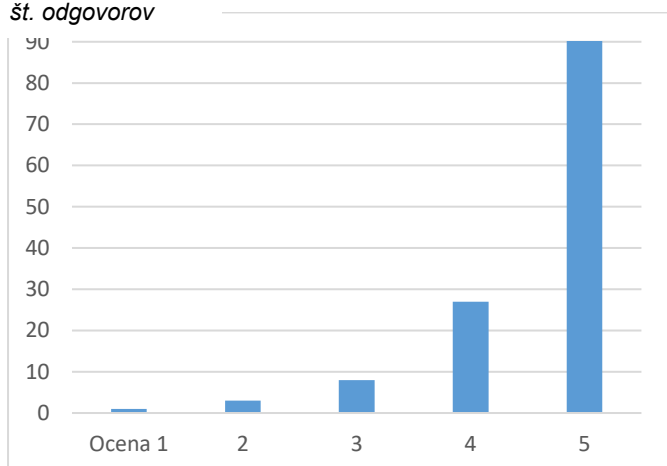
### 1. Odzivnost

Odzivnost je bila 38,6 % (odzvalo se je 135 udeležencev).

### 2. Zadovoljstvo udeležencev z delom organizatorjev

91 % je podalo oceno 4 ali 5. Povprečna ocena: 4,59 %.

št. odgovorov



1 = najnižja ocena, 5 = najvišja ocena

Prikaz: Zadovoljstvo udeležencev z delom organizatorjev.

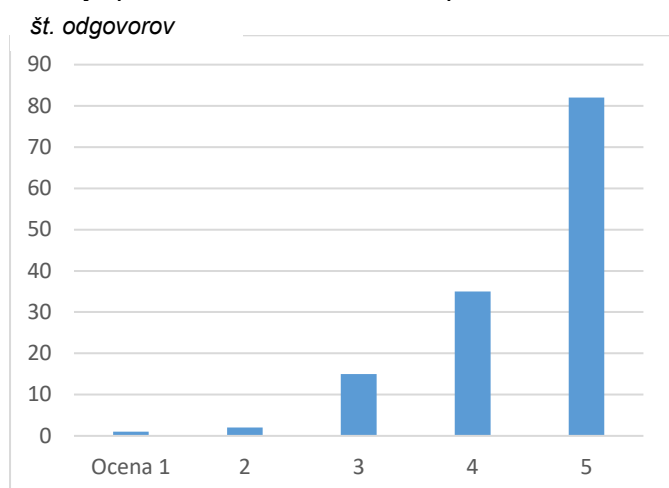
Svoje odgovore je komentiralo 37 oseb.

34 pozitivnih odgovorov je vključevalo komentarje, ki so izražali: zadovoljstvo nad delom organizatorjev, nekateri so jih poimensko izpostavili, komentirali, da so organizatorji pripravljeni pomagati, imajo poslušni, odzivni, imajo prijeten odnos, so prijazni, profesionalni, ažurni ter da so podali dovolj informacij.

3 negativni komentarji so se nanašali na kritiko, med njimi je nekdo izpostavil, da so organizatorji včasih težje dosegljivi prek telefonov, nezadostno odgovorijo na vprašanja prek mailov, nekdo je ocenil, da organizacije ni.

### 3. Zadovoljstvo udeležencev z delom referata

87 % je podalo oceno 4 ali 5. Povprečna ocena: 4, 44 %.



1 = najnižja ocena, 5 = najvišja ocena

Prikaz: Zadovoljstvo udeležencev z delom referata.

Svoje odgovore je komentiralo 25 oseb.

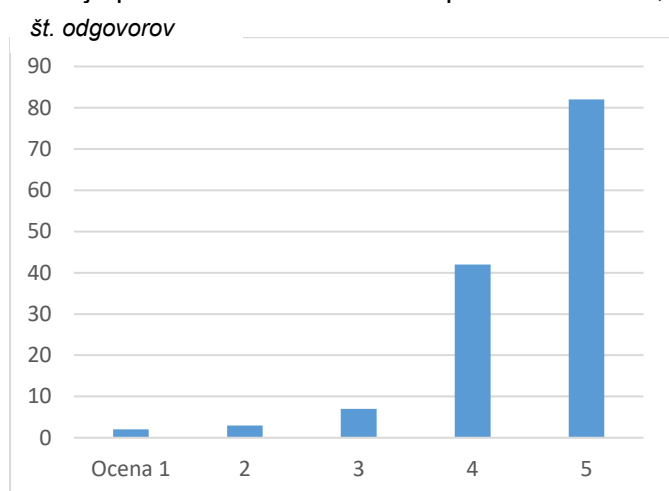
14 odgovorov je bilo pozitivnih. Anketirani so izrazili: dobro sodelovanje, prijaznost, ažurnost, pridobitev vseh informacij, odzivnost, splošno pohvalo.

7 odgovori so bili negativni. Izraženo je bilo: napake pri obveščanju glede rokov predavanj, neodzivnost.

7 komentarjev je bilo nejasnih oz. nerazumljivih.

### 4. Zadovoljstvo udeležencev z delom profesorjev

91 % je podalo oceno 4 ali 5. Povprečna ocena: 4, 46 %.



1 = najnižja ocena, 5 = najvišja ocena

Prikaz: Zadovoljstvo udeležencev z delom profesorjev.

Svoje odgovore je komentiralo 21 oseb.

19 komentarjev je bilo pozitivnih. Nanašali so se na: profesionalnost, pripravljenost pomagati, nudenje dodatne razlage, zanimivo predstavitev snovi, dostopnost, spoštljivost, poštenost pri ocenjevanju.

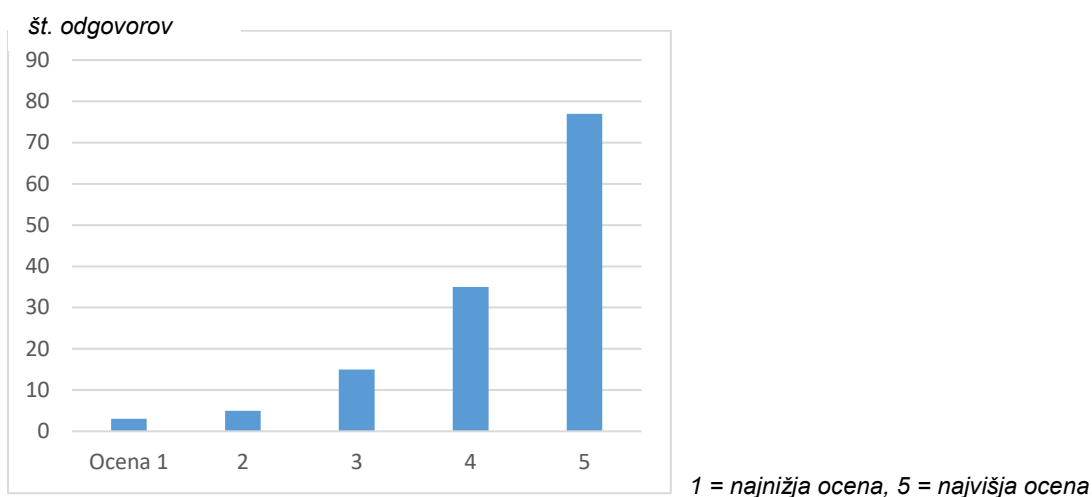
1 komentar je bil negativen Nanašal se je na nedosegljivost ter na enostransko dopolnjevanje skript brez obveščanja.

5 udeležencev je izrazilo, da so z delom in odnosom nekaterih zelo zadovoljni, z drugimi manj.

2 komentarja sta bila nejasna oz. nerazumljiva.

## 5. Zadovoljstvo udeležencev s podpornim okoljem pri izobraževanju<sup>1</sup>

83 % je podalo oceno 4 ali 5. Povprečna ocena: 4,32 %.



*Prikaz: Zadovoljstvo udeležencev s podpornim okoljem pri izobraževanju.*

Svoje odgovore je komentiralo 27 oseb.

Od tega je bilo 15 pozitivnih, ki so se nanašali na odličnost organizacije, preglednost e-indeksa, napredek čez leta, možnost izobraževanja na daljavo, priločno in jedrnato gradivo, možnost konzultacij, enostavnost uporabe spletnih učilnic.

Anketirani so izrazili 10 negativnih vidikov. Izpostavili so: gradiva (dostop do nekaterih gradiv samo za udeležence predavanj, slabša strukturiranost, starost, ni fizičnih gradiv – samo elektronska), nepreglednost e-indeksa, premajhno število izpitnih rokov, neurejenost nekaterih spletnih učilnice (v njih profesorji niso aktivni), premalo predavanj, neustreznost urnika predavanj, neustrezna komunikacija, neodzivnost na konzultacije, nekompatibilnost računalniških okolij, premalo informacij o poklicni maturi, premalo podpore.

2 osebi nista imeli komentarja.

1 komentar je bil nerazumljiv.

<sup>1</sup> gradiva, možnost konzultacij, priprave na poklicno maturo, zaključne izpite, e-učilnice....

## **Analiza opravljenih anket po končanih predavanjih**

**Šolsko leto: 2021/22**

**Obdobje: oktober, november, december 2021**

V šolskem letu 2021/22 smo si na področju srednjih šol zadali, da bomo kakovost izobraževanja preverjali tudi prek e-anket, ki jih izpolnijo udeleženci, udeleženci po končanem sklopu posameznih predavanj.

Udeleženci so imeli dostop do povezave do e-anket v spletni učilnici posameznega predmeta. Za odgovore pa smo jih prosili tudi prek sms-a, in sicer dan po končanih predavanjih.

### **1. Sestava ankete**

Anketa je zajemala 7 vprašanj odprtega in zaprtega tipa in so se nanašala na izvedbo predavanj.

Vprašanja so zajeta v prilogi 1.

### **2. Odzivnost**

Pripravljenih je bilo 26 različnih anket, ki so bile posredovane 230-im udeležencem.

Odzivnost je bila 35 %.

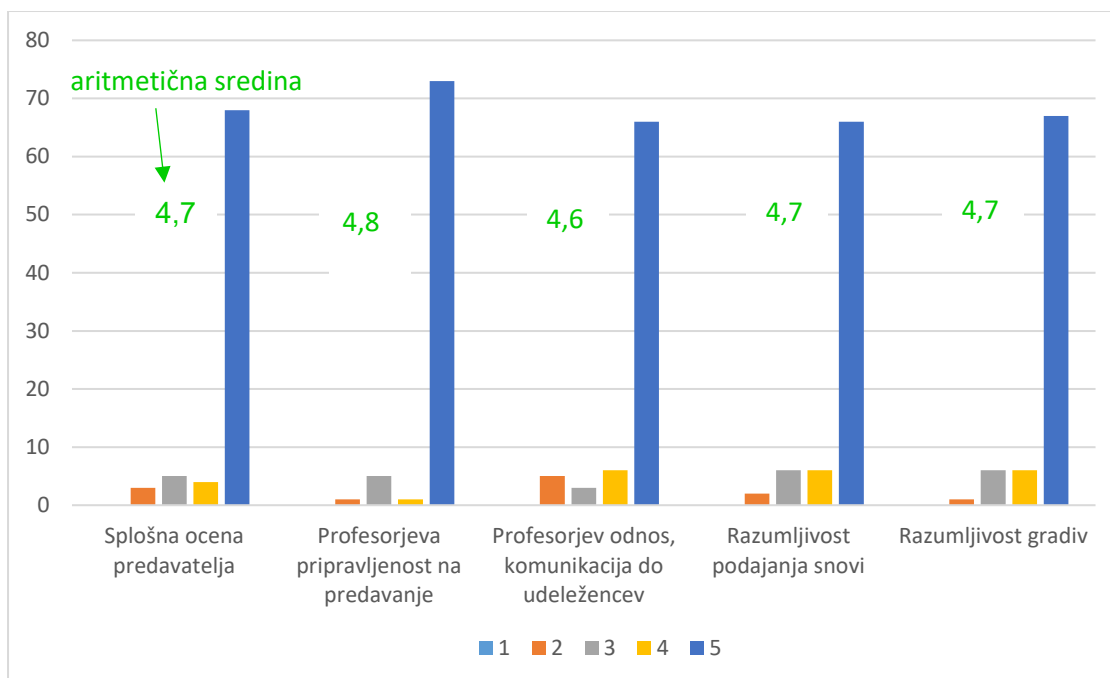
Največja odzivnost za posamezen sklop predavanj je bila 100 %, najmanjša pa 0 %.

Mediana je 25 %.

### **3. Rezultati**

Udeleženci so lahko ocenili posamezne elemente, ki smo jih preverjali z ocenami od 1 do 5.

1 je pomenila nezadostno oceno, 5 pa odlično.



Predavanja so potekala večinoma na daljavo.

Na zadnje vprašanje, kjer so lahko udeleženci sporočili, kar so želeli, so večinoma izrazili pohvalo. Odgovori so navedeni spodaj.

- "Gospa Ana se je trudila, da nam je higieno predstavila na zelo zanimiv način. Zato se ji najlepše zahvaljujem. Ip"
- Da bi lahko bil izpit tudi na daljavo.
- Da je profesorica zelo kul in prijazna
- Odlična profesorica :)
- Zelo prijazna profesorica.
- Srčna predavateljica.
- Profesorica je zelo prijazna in komunikativna, zato se je bilo snov čisto lahko naučiti.
- Super razlage z video vsebino.
- Vse je bilo super
- "Vse pohvale za profesorja.
- Odlicen profesor, super sodelovanje naj tako ostane.lp.
- "Prva ura, ki je temeljila na teoretičnem znanju je bila vredeu. Vse ure, ki so bile v kuhinji so bile popolna zmeda. Nihče ni vedel kaj dela, kateri recept, kaj naj naredi, smo v skupinah ali vsak zase. Da bi si profesor morda vzel 15 min za predhodno razlago kaj naj počnemo in kako bi zelo izboljšalo praktičen del.
- Profesor sam po sebi je prijazen, komunikativen in se vidi, da ve kaj dela, samo pripravil bi nas lahko bolje. "
- Veliko vsega v tako kratkem času.
- Odlična predavateljica

- *Predavanja pri prof. Perpar so bila kvalitetna in razumljiva. Profesorici je pomembno, da snov razumemo, torej da se je ne naučimo na pamet in potem v hipu pozabimo. Pomembno je, da se poleg naučene snovi osvoji tudi splošna razgledanost, ki jo snov ponuja.*
- *Pohvale za organizacijo in predvsem razumevanje g. Jane.*
- *Odlična predavateljica in zelo razumljivo razložena snov.*
- *Odlična predavateljica*
- *Odlično izpeljano in zelo dobra predavateljica.*
- *Strokovno podkovana profesorica, veliko praktičnih primerov v vsakdanjem delu v vrtcu, tudi taki, ki te presenetijo in, kako nanje odreagerati.*
- *Njeno predavanje sem poslušala že drugič in lahko rečem, da mi je bilo vsako predavanje zelo zanimivo. Njena razlaga je zelo preprosta in približana na bolj domač in razumljiv način. Malo je takih predavateljev, ki delajo to s srcem. To se pri gospe vidi in zelo sem hvaležna za to. Se veselim že naslednjih predavanj. In prosim posredujte ji to pohvalo. Hvala, lep pozdrav.*
- *Ne, profesorica je res kraljica*
- *če bi bilo, več takšnih profesorjev, noben nebi imel težav z šolanjem, sploh pa ne z matematiko, bravo za odnos/ komunikacijo/ razlago/ za vse...*
- *super profesorica*
- *Super komunikativna profesorica.*
- *Vse v redu.*
- *super ste*
- *Predavanje je potekalo v živo in na daljavo. Profesorica zelo profesionalna, razložila vse nam razumljivo.*
- *Zelo zadovoljna.*
- *Super predavateljica*
- *Vse je vred.*
- *Profesorica je odlična.*
- *Super video predstavitev drame.*
- *dajem pohvalo profesorici za odlična predavanja. Je bilo zelo razumljivo, jasno in zelo dobro organizirano vse skupaj od začetka do konca. Lepo nas je vpeljala v gradiva in nam vse raztolmačila. Podučno in zanimivo!*
- *Zelo zadovoljna s sodelovanjem. Hvala*
- *Zadovoljna s profesorico.*
- *Pohvalil bi organizacijo predavanj in izpitov na daljavo.*
- *Profesorica nam je zelo odlično predavala snov, tako da je bilo res razumljivo in zanimivo. Bi pohvalil profesorico, res je super!*
- *Temeljito in strokovno predavanje.*
- *Super profesorica*
- *Vse bp*
- *Zelo motivacijska predavanja*
- *Angažiranost predavateljice, snov poda maksimalno.*
- *Profesorica zelo lepo in razumljivo razlaga snov. Res super predavanja!*
- *Gospa je fenomenalna, vseč mi je njen odnos, in resnost, vse pohvale gospe!*

- *Odlična predavateljica*
- *Super učiteljica, poda snov razumljivo in uporabno.*
- *Profesorica je super. Zelo dobro in razumljivo razlaga, dobro prenesla snov. Super 🐦*
- *Super profesor*
- *Vso ok*

## **Analiza opravljenih anket po končanih predavanjih**

**Šolsko leto: 2021/22**

**Obdobje: januar, februar, marec 2022**

V šolskem letu 2021/22 smo si na področju srednjih šol zadali, da bomo kakovost izobraževanja preverjali tudi prek e-anket, ki jih izpolnijo udeleženci, udeleženci po končanem sklopu posameznih predavanj.

Udeleženci so imeli dostop do povezave do e-anket v spletni učilnici posameznega predmeta. Za odgovore pa smo jih prosili tudi prek sms-a, in sicer dan po končanih predavanjih.

### **1. Sestava ankete**

Anketa je zajemala 7 vprašanj odprtega in zaprtega tipa in so se nanašala na izvedbo predavanj.

Vprašanja so zajeta v prilogi 1.

### **2. Odzivnost**

Pripravljenih je bilo 22 različnih anket, ki so bile posredovane 216-im udeležencem.

Odzivnost je bila 26,4 %. V primerjavi s prejšnjim tromesečjem je bila odzivnost nižja za pribl. 9 %.

Največja odzivnost za posamezen sklop predavanj je bila 66,7 %, najmanjša pa 0 %.

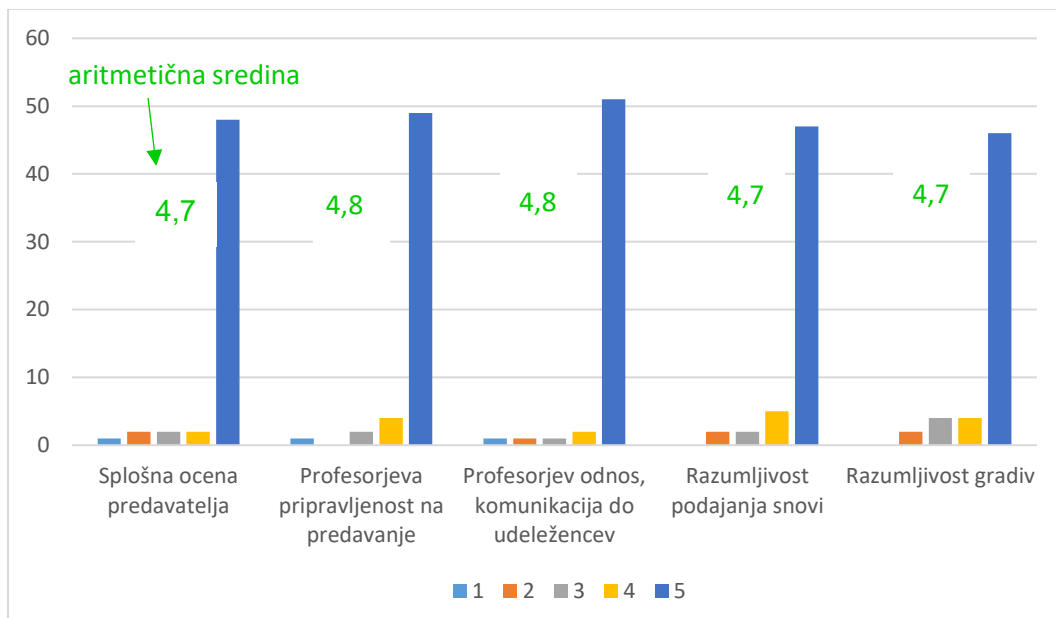
Mediana je 25,8 % (2 odgovora).

### **3. Rezultati**

Udeleženci so lahko ocenili posamezne elemente, ki smo jih preverjali z ocenami od 1 do 5.

1 je pomenila nezadostno oceno, 5 pa odlično.





Predavanja so potekala večinoma na daljavo.

Na zadnje vprašanje, kjer so lahko udeleženci sporočili, kar so želeli, so večinoma izrazili pohvalo. Med njimi je bila tudi kakšna graja. Ker so bile predvsem posamične, o njihovi verodostojnosti težko presojamo.

Odgovori so navedeni spodaj:

- 👍
- *Zelo profesionalen in prijazen profesor.*
- *"Super je profesor.*
- *Lp"*
- *Vsi predavatelji so super*
- *Predavanje pri predmetu Kemja 2 je bilo razumljivo in poučno. Profesorica Žigon se je zelo potrudila podati čim več informacij, poleg skripte, ki je na voljo v spletni učilnici nam je učno snov podala tudi preko powerpointa, z dodatno razlago risanja na tablo in kratkih filmov predvajanih preko splet*
- *Profesorica je odlična*
- *Odločna predavateljica, lahko bo imela več predmetov.*
- *"Najboljsa predavateljica.*
- *Lahko bi imela vec predmetov."*
- *Super profesorica*
- *Ne*
- *Zelo jasna predavanja in obrazložitev. Razumljivo.*
- *Super predavateljica*
- *Zabavno, hkrati poučno in uporabno.*
- *Zanimiv predmet.. predlagam se kaksno ustvarjalno nalogo vec..*

- *Zelo monotono, dolgocasno predavanje.*
- *Ni bilo feedbacka glede ocene. Samo ocena vpisana v indeks. Glede na oddane 3 izdelke bi pričakovala vsaj kak mail, kaj ni bilo vredno, da se lahko v prihodnje dela drugače.*
- *Ne.*
- *Odlična profesorica,super predavanje,razlozi natančno in vedno pripravljena za obrazložitev ce komu kaj ni jasno.*
- *Odlična predavateljica*
- *Ne, sem zelo zadovoljna.*
- *Profesorica je zelo prijazna in umirjena oseba . Dajem pohvalo za izvedena predavanja, ki jih je izpredavala profesionalno brez trenj in pritiskov in se vedno priporočala za kakršno koli pomoč, zato jo pozdravlja*
- *Profesorica Mandel je resnično odlična predavateljica.*
- *Ne*
- *Profesorica svoje delo opravlja odlično! Same pohvale, čim več takšnih! ~K.R.\**
- *Ne*
- *Ne*
- *Super prijazna profesorica zelo umirjena in dobro predava, pa vedno pripravljena za kakršnikoli pomoč.*
- *"Če bi bila ocena 10, bi vse ocenil z 10.*
- *Samo tako naprej*
- *👍"*
- *"Vse na nivoju!*
- *Le tako naprej."*
- *Vse pohvale za profesorico*
- *Super profesorica.*
- *Vse pohvale predavateljici*
- *Zelo zadovoljna*
- *Ne*
- *Brez besed*
- *Profesorica Janja je res ena izmed najboljših. njena predavanja so kakovostna. Vedno se potruzi razložiti tako, da vsi razumemo. Pri njej se res naučis tako kot se zagre.*
- *Ne*
- *👍*
- *Ne*
- *Najboljša predavanja zame osebno do sedaj. Prof. je bila vedno zelo dobro pripravljena na uro, res odlična predavanja.*
- *"Želim sporočiti, da je profesorica zelo dobra in vedno na razpolago za pomoč. Vedno je, dodatno pripravljena razložiti snov oziroma, če je karkoli nejasnega.*
- *Njena predavanja so jasna, razločna in zelo lepo predavana. "*
- */*
- *Glede na to, da je Podjetništvo predmet 1. letnika SSI (Kozmetični tehnik), se mi zdi izdelava poslovnega načrta, za opravljanje izpita, absolutno prezahtevna naloga.*

- *Za izdelavo poslovnega načrta so potrebna določena znanja (tudi poznavanje ekonomije), ki jih udeleženci nimamo in jih v 4. predavanjih, kolikor traja predmet Podjetništvo, zelo težko pridobimo.*
- *Pohvala za organizacijo profesorici med počitnicami. Ker sem zaposlena, je delo tudi v popoldanskem času tako da nisem redno prisotna na predavanjih. Profesorica se potrudila in z dopusta izvedla več kot uro predavanj kljub slabi povezavi.*
- /
- *Rada bi se zahvalila profesorici Poloni Mandel za razumljivo razlago, za njeno delo predvsem za njen trud. Komaj čakam 3. letnik*
- *Odlična predavateljica*
- *Zelo zadovoljna s predavateljem*
- *Zelo dobro pripravljena predavanja,*
- *Vse pohvale za profesorico*
- *Vse super*
- /
- *Krasna predavateljica, ki jo je z velikim veseljem in zanimanjem poslušati, zna tudi prisluhniti nam - slušateljem. Zadovoljna s predavateljico.*