



Javni zavod Cene Štupar – Center za izobraževanje Ljubljana

## **Poročilo komisije za kakovost za šolsko leto 2020/2021**

Ljubljana, oktober 2021



Poročilo komisije za kakovost v Javnem zavodu Cene Štupar-Center za izobraževanje Ljubljana za šolsko leto 2020/2021:

Komisija za kakovost v sestavi-šolsko leto 2020/2021:

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	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 .....	11
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 .....	16
<b>7. STANJE IN UKREPI ZA IZBOLJŠANJE</b> .....	<b>17</b>
HOSPITACIJE.....	18
NACIONALNE IN EVROPSKE SMERNICE .....	18
<b>8. USPOSOBLJENOST KADRA</b> .....	<b>20</b>
<b>9. PODPORA IN POMOČ UDELEŽENCEM IZREDNEGA IZOBRAŽEVANJA</b> .....	<b>21</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

ž-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 poklicnega in strokovnega 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 presojava 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.

### POSŁANSTVO

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. Verjamemo 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 2020/2021 delovala v naslednji sestavi (priloga 6):

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

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 2020/2021 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-triletni cikel (2020-2022):

V letu 2021 je v zavodu potekalo drugo leto triletnega samoevalvacijskega cikla:

- 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 osebnostnega razvoja zaposlenih v izobraževanju odraslih

- V letu 2020/2021 so bile izvedene določene aktivnosti (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 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 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 2020/2021 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 kakovost izrednega poklicnega in strokovnega izobraževanja po ZPSI se je usposabljala Branka Bricl (Poročilo o realizaciji za šolsko leto 2020/2021), za spremljanje kakovosti v svetovalnem središču po modelu ISIO se je poleg ostalih svetovalcev udeležila tudi Branka Bricl

(Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih v letu 2020).

V letu 2020/2021 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 2020/2021 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 2020/2021 je bilo 522.

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. V šolskem letu 2020/2021 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). 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 2020/21 obravnavala 207 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 2020/2021

izpitni rok	prijavilo	odjavilo	pristopilo	v dveh delih	zaključilo	ni zaključilo	% uspešnost
<b>203</b>	18	5	13	2	9	4	<b>69,23 %</b>
<b>211</b>	43	5	38	3	33	5	<b>86,84 %</b>
<b>212</b>	42	3	39	4	30	9	<b>68,18 %</b>
<b>SKUPAJ</b>	<b>103</b>	<b>13</b>	<b>90</b>	<b>9</b>	<b>72</b>	<b>18</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 89% in je primerljiva z uspešnostjo na nacionalnem nivoju.

### Zaključni izpit

izpitni rok	prijavilo	odjavilo	pristopilo	zaključilo	ni zaključilo	% uspešnost
<b>203</b>	7	1	6	4	2	<b>66,67 %</b>
<b>211</b>	18	1	17	16	1	<b>94,12 %</b>
<b>212</b>	12	3	9	6	3	<b>66,67 %</b>
<b>SKUPAJ</b>	<b>37</b>	<b>5</b>	<b>32</b>	<b>26</b>	<b>6</b>	<b>75,82 %</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 76% 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-PUZ (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. Tekom šolskega leta smo predavatelje anketirali glede zadovoljstva z delom, ki ga opravljajo v zavodu (priloga 21). Z rezultati ankete smo bili zadovoljni saj kažejo visoko oceno zadovoljstva glede dela, ki ga opravljajo v zavodu:

- Sodelovanje z organizatorji: ocena 4,9 (na lestvici 1-5)
- Sodelovanje z referatom: ocena 4,9
- Zadovoljstvo s honorarjem (predavanja, izpiti konzultacije): ocene v razponu 3,3 – 3,6
- Odprta vprašanja glede honorarjev, kaj jih motivira za delo z nami, kaj v sodelovanju z nami pogrešajo in kaj nam še želijo sporočiti.

### 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 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 rezultati ankete smo bili zadovoljni saj kažejo visoko oceno zadovoljstva udeležencev:

- zadovoljstvo z delom organizatorjev: ocena 4,5 (na lestvici 1-5)
- zadovoljstvo z delom referata: ocena 4,4
- zadovoljstvo z delom učiteljev: ocena 4,5

- zadovoljstvo s podpornim okoljem: ocena 4,3

Pri vsakem vprašanju so imeli možnost podati komentar.

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 2020/2021, kažejo visoko zadovoljstvo udeležencev z izobraževanjem v našem zavodu (priloga 22).

### 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 2020/2021 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 administratorki. 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 23). Nahaja v elektronski in tiskani obliki.

### SPREMLJANJE, INFORMIRANJE, SVETOVANJE IN POMOČ UDELEŽENCEM

V šolskem letu 2020/2021 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 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, izpiti 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 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 24). 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 2020/2021 smo za vse novo vpisane udeležence (207) izpeljali uvodni pogovor in izdelali osebni izobraževalni načrt. Za udeležence, ki nadaljujejo izobraževanje (315), 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 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. Pričeli smo s postopnim uvajanjem 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 2020/2021 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 2020/2021,
- 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 2020/2021 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 in opremo tudi sprotno posodabljammo in dopolnjujemo,
- 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 udeležencen 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),
- nadgradgraditev aplikacije SNIPI,
- izvedba usposabljanj in izobraževanj za zunanje sodelavce,
- ugotavljanje zadovoljstva udeležencev z anketiranjem med in po končanem izobraževanju,
- 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,
- 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 2020/2021 smo zadovoljni, se pa nekatere aktivnosti še niso zaključile in se nadaljujejo v naslednje obdobje.

Za šolsko leto 2021/22 smo si zadali izboljšave na področju kakovosti. Navedene so v Letnem delovnem načrtu 2021/22.

### 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 25).

### 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 26). 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 27).

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 zgledujemo 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 usposabljam tako na strokovnem področju kot tudi na temo medosebnih odnosov in komunikacije (priloga 28).

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,
- 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 2020/2021,
- priloga 2: Letni delovni načrt zavoda za šolsko leto 2020/2021,
- priloga 3: Poročilo o realizaciji letnega delovnega načrta za šolsko leto 2019/2020,
- 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 2020/2021,
- 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 2020/2021,
- priloga 11: Razpored izpitov in konzultacij za šolsko leto 2020/2021,
- 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 2020/2021,
- priloga 14: Poročilo o poklicni maturi za šolsko leto 2020/2021,
- priloga 15: Poročilo o zaključnem izpitu za šolsko leto 2020/2021,
- priloga 16: Vabila in zapisniki SA, AZ, PUZ za 2020/2021,
- priloga 17: Opomnik za delo SA,

- priloga 18: Navodila za predavatelje za šolsko leto 2020/2021,
- priloga 19: Šolska pravila ocenjevanja znanja,
- priloga 20: Hišni red,
- priloga 21: Predstavitev obdelave anketnih vprašalnikov za predavatelje,
- priloga 22: Predstavitev obdelave anketnih vprašalnikov za udeležence,
- priloga 23: Splošni pogoji za udeležence,
- priloga 24: Vpisna mapa za udeležence,
- priloga 25: Dokumentacija za hospitacije,
- priloga 26: Vprašalniki SIQA-VET za spremljanje kakovosti poklicnega in strokovnega izobraževanja,
- priloga 27: Vsebinska opredelitev 11 kazalnikov kakovosti na področju poklicnega in strokovnega izobraževanja, EQAVET,
- priloga 28: 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 21

**Anketa o zadovoljstvu učiteljev, ki so poučevali v šolskem letu 2020/2021**

V šolskem letu 2020/2021 smo izvedli anketiranje učiteljev, ki so izvajali izobraževalni proces v 13 izobraževalnih programov poklicnega strokovnega izobraževanja v našem zavodu. Izvedli smo spletno anketo. Povprašali smo jih o stopnji zadovoljstva z delom v našem zavodu.

Namen ankete je preveriti kakovost dela in na osnovi podatkov načrtovati delo v prihodnje.

Na anketo je odgovorilo **9 učiteljev**. Učiteljem smo zastavili naslednja vprašanja in nanje dobili spodaj navedene ocene in odgovore:

1. Sodelovanje z **organizatorji IO na področju srednjih šol.**

**Povprečna ocena: 4,9**

Glede sodelovanja z organizatorji bi rad izpostavil, predlagal, da bi bilo drugače/enako:

*Okolje MS Teams mi ni všeč za komuniciranje s sicer izvrstnimi organizatorji.*

*Pohvala za profesionalni odnos in prilagodljivost :)*

*Pohvala vsem, še posebej pa bi izpostavila Jureta.... :)*

*Upam, da ostane enako, kajti vedno sem se za pomoč oz. karkoli sem potrebovala lahko obrnila na njih.*

*Všeč mi je bilo, da ste po mailu super dobro odzivni.*

*Super sodelovanje, fleksibilnost, razumevanje. Da smo na več koncih in spoštovanje osebnih načel. Hvala.*

*Vse super.*

*Želela bi si, da so organizatorji dosegljivi na telefon v delovnem času. Če so zasedeni, pa bi bilo odlično, da bi nas poklicali nazaj. Nekateri to naredijo, drugi žal ne.*

2. Sodelovanje z **referatom na področju srednjih šol.**

**Povprečna ocena: 4,9**

Glede sodelovanja z referatom bi rad izpostavil, predlagal, da bi bilo drugače/enako:

*Enako.*

*Enako: dobra odzivnost.*

*Meni je bilo super.*

*Odlično sodelujemo in so zelo ažurni.*

*Pohvale za sodelovanje, včasih morda pogrešam tisto energijo, ki jo čutim pri organizatorjih :)*

*Dobra odzivnost, ažurnost, pomoč pri zapletih. Hvala.*

Vse OK.

3. Zadovoljstvo s **honorarjem za predavanja.**

**Povprečna ocena: 3,6**

4. Zadovoljstvo s **honorarjem za izpite.**

**Povprečna ocena: 3,3**

5. Zadovoljstvo s **honorarjem za konzultacije.**

**Povprečna ocena: 3,4**

6. Glede **honorarjev** bi rad izpostavil:

*Da se lahko obračuna konzultacija tudi če ne pride kandidat in da se poviša urna postavka za predavanja.*

*Da se poleg izpita, istočasno obračuna tudi trajanje izpita (nekateri potrebujejo 15 minut za oceno, drugi 35 minut) ali pa se dvigne postavka po posamezniku za SŠ.*

*Da se priprava testov obračuna posebej, ker to vzame veliko časa.*

*Hitro nakazilo brez problemov.*

*Honorarji za konzultacije so prenizki. Ni prav, da se kandidati ne udeležijo konzultacij, mi pa si teh kandidatov ne moremo zaračunati (čeprav je cena resnično mizerna). Imamo več dela s samo pripravo npr. povezav in obveščanj – in to zato, da se kandidati iz nas skorajda norčujejo.*

*Pri odločitvi za sodelovanje z vami mi finance niso bile na prvem mestu, je pa res, da je vsak vesel čim višje materialne nagrade za opravljeno delo. A razumemo tudi vas, da ste omejeni s finančnimi sredstvi. Hvala, da znate videti, koliko kdo vloži v kakovost izvedbe programa.*

*Višjo postavko.*

7. Kaj vas za **delo z nami motivira:**

*Dejstvo, da so kandidati, ki so resni in si želijo končati izobrazbo. In da se takšni kandidati tudi naučijo in resno pristopijo k delu.*

*Dobro razumevanje in super ekipa ter dobri pogoji.*

*Dostopnost, fleksibilnost.*

*Področje dela, samo delo.*

*Podajanje znanja in sodelovanje udeležencev na pozive, vprašanja z vedoželjnim odzivanjem ter pristen in etičen odnos udeležencev.*

*Prijaznost, odličen odnos, prilagodljivost.*



*Profesionalen odnos pri katerem tudi sama raste... :) )*

*Dobra komunikacija, izobraževanje odraslih na splošno.*

*Pristni in profesionalen odnos, odprtost, fleksibilnost.*

8. Kaj v **sodelovanju z nami pogrešate**:

*Nič. 5 odgovorov*

*Da bi imeli sestanek 1 x letno tudi samo skupina Srednje šole.*

*Druženje :) )*

*V bistvu ničesar – le to, kar je že navedeno.*

*Več skupnih srečanj, evalvacije.*

9. Ali nam želite še kaj **sporočiti**:

*Nič. 4 odgovori*

*Da bi bilo možno še imeti online predavanja.*

*Da so izobraževanja v prihodnje na daljavo zelo zaželeni in koristna, tudi če samo ponovimo vse orodne aplikacije na daljavo.*

*Hvala za dano priložnost in upam, da še dolgo ostane tako.*

*Hvala za dolgoletno sodelovanje in s tem izkazano zaupanje. Obilo energije ter uspešnih izzivov tudi na nadaljnji poti... :) )*

*Lepo je sodelovati z vami.*

*Vse super.*

## Priloga 22

### **Anketa o zadovoljstvu udeležencev vključenih v izobraževanje 2020/2021**

V **marcu 2021** smo izvedli anketiranje udeležencev, ki so vključeni v 13 izobraževalnih programov poklicnega strokovnega izobraževanja v našem zavodu. Izvedli smo spletno anketo. Povprašali smo jih o stopnji zadovoljstva z izobraževanjem, ki ga organizira naš zavod.

Namen ankete je preveriti kakovost dela in na osnovi podatkov načrtovati delo v prihodnje.

Na anketo je v sklopu zakonsko predpisanega letnega evalvacijskega razgovora odgovorilo **165 udeležencev**. Na anketo so udeleženci odgovarjali po izvedem evalvacijskem razgovoru z organizatorjem IO. Udeležencem smo zastavili naslednja vprašanja in nanje dobili spodaj navedene ocene in odgovore:

1. V kolikšni meri ste zadovoljni z deloma vašega **organizatorja izobraževanja odraslih?** (Branka, Mateja, Renata, Jure)

**Povprečna ocena: 4,5**

Komentarji:  
47 vsebinskih odgovorov

Primer:  
*Zelo zavzeti.*

2. V kolikšni meri ste zadovoljni z delom **referata za srednje šole?**

**Povprečna ocena: 4,4**

Komentarji:  
35 vsebinskih odgovorov

3. V kolikšni meri ste zadovoljni z delom **učiteljev?**

**Povprečna ocena: 4,5**

Komentarji:  
46 vsebinskih odgovorov

Primer:  
*Veliko večino bi ocenila s 5.  
Izjeme so nekateri učitelji, ki so profesionalni.  
Zelo zanimiva predavanja.*

4. V kolikšni meri ste zadovoljni s podpornim okoljem pri vašem izobraževanju (gradiva, možnost konzultacij, priprave na poklicno maturo, zaključne izpite, e-učilnice, ...)

**Povprečna ocena: 4,3**

Komentarji:  
31 vsebinskih odgovorov

