

**EKONOMSKA ŠOLA CELJE
VIŠJA STROKOVNA ŠOLA**

POSLOVNIK VIŠJE STROKOVNE ŠOLE

**V SKLADU Z ZAHTEVAMI SISTEMA VODENJA KAKOVOSTI
ZA VIŠJE STROKOVNE ŠOLE**

Verzija 4.0

Pripravila in uredila: Komisija za spremljanje in zagotavljanje kakovosti

Obravnava in potrditev poslovnika: 82. seja predavateljskega zbora, 9. 10. 2019

Velja: od 10. 10. 2019

KAZALO

UVOD	4
1 PREDSTAVITEV VIŠJE STROKOVNE ŠOLE	5
1.1 Pravna identiteta šole	5
1.2 Razvoj šole	5
1.2.1 Ustanovitelj	5
1.2.2 Organi višje šole	6
2 VODITELJSTVO IN VODENJE	7
2.1 Zavezanost vodstva in razumevanje okolja VSŠ	7
2.2 Poslanstvo, vizija, vrednote	8
2.3 Razvojno in letno načrtovanje	9
2.3.1 Petletno načrtovanje – dolgoročni razvojni program šole	9
2.3.2 Letno načrtovanje	9
2.4 Spremljanje in poročanje	10
2.5 Organiziranost, odgovornost, pooblastila in notranje komuniciranje	10
2.5.1 Odgovornost in pooblastila	10
2.5.2 Predstavniki vodstva	10
2.5.3 Notranje komuniciranje	11
2.6 Zagotavljanje zakonitosti delovanja	13
3 PROCESI VODENJA (ZAGOTAVLJANJA) VIROV	14
3.1 Opredelitev virov	14
3.2 Proces razvoja kadrov	14
3.2.1 Splošen opis	14
3.2.2 Usposabljanje zaposlenih	14
3.3 Proces obvladovanja in ravnanja z dokumentacijo	15
3.3.1 Dokumentacija sistema vodenja in njena struktura	15
3.3.2 Obvladovanje dokumentov	16
3.3.3 Zapisi	17
3.4 Šolska knjižnica	18
4 PROCESI IZVAJANJA STORITEV	19
4.1 Komuniciranje in sodelovanje s študenti	21

4.2	Komuniciranje in sodelovanje z drugimi udeleženci	22
4.3	Izobraževalni proces	23
4.3.1	Izobraževalni (študijski) proces	23
4.3.2	Praktično izobraževanje	25
4.4	Razvoj programov in projekti	26
5	VREDNOTENJE DELOVANJA VSS	27
5.1	Spremljanje, merjenje, analiziranje in vrednotenje	27
5.2	Notranje presoje	28
5.3	Nadzor nad izvajanjem procesa	29
5.4	Obvladovanje odstopanj	31
6	IZBOLJŠEVANJE	32
6.1	Vodenje izboljšav	32
6.2	Ugotovljene neskladnosti in korektivno ukrepanje	32
6.3	Preventivni ukrepi	33

UVOD

Študij danes ni naložba v znanje, ampak predvsem v razvoj sposobnosti in spretnosti, potrebnih za posameznikov osebni razvoj in izzive v poslovnem svetu. Študij je namenjen tistim, ki želijo pridobiti kvalitetno in mednarodno primerljivo znanje. Vrednote, za katere se zavzema Višja strokovna šola so praktičnost, uspešnost, dinamičnost in zadovoljstvo diplomantov, mednarodna primerljivost, poslovna etika in odličnost. Šola naj bo vodilna višja strokovna šola s kakovostnim izobraževanjem s področja ekonomije na Celjskem.

Ekonomška šola Celje, Višja strokovna šola, se je v svojem poslanstvu opredelila za kakovostno višješolsko izobraževanje v neposredni povezavi z gospodarstvom (ekonomist) in negospodarstvom (organizator socialne mreže in inženir varovanja). Skrb za zagotavljanje kakovosti bo usmerjena v uresničevanje strategij dolgoročnega razvojnega programa za obdobje 2018 – 2023 in družbeno odgovorno delovanje.

Študente bomo navajali na aktivno sodelovanje pri organiziranem pedagoškem delu ter na resen in uspešen pristop k individualnemu študijskemu delu ter omogočali njihovo aktivno sodelovanje v organih Višje strokovne šole.

Zaposlene bomo spodbujali k odličnosti in učinkovitosti na področju pedagoške in nepedagoške dejavnosti ter k razvoju njihove karijerne in strokovne rasti. Vzdrževali bomo sodelovanje z vključevanjem izvoljenih predavateljev iz gospodarstva in negospodarstva v pedagoški proces ter z lokalnimi in ostalimi družbenimi skupnostmi.

Na področju mednarodnega sodelovanja bomo skrbeli za poglobljanje že ustaljenih stikov z višješolskimi in visokošolskimi institucijami v Sloveniji in tujini ter skrbeli za vzpostavljanje novih. Podpirali in omogočali bomo mobilnost predavateljev in študentov.

Poslovniki Višje strokovne šole je sistematičen dokument, ki opisuje sistem vodenja kakovosti in je dostopen vsem zaposlenim. Vodi se v elektronski obliki, tako da je vedno dostopen vsem uporabnikom. Struktura poslovnika povzema poglavja Zahtev sistema vodenja kakovosti za višje strokovne šole ter standarda ISO 9001.

1 PREDSTAVITEV VIŠJE STROKOVNE ŠOLE

1.1 PRAVNA IDENTITETA ŠOLE

Višja strokovna šola je organizacijska enota Ekonomske šole Celje. Status Višje strokovne šole, njeni organi, imenovanje teh in naloge so določene z Zakonom o višjem strokovnem izobraževanju (sprejet 6. 8. 2004 in dopolnjen 21. 12. 2013) in Sklepom o ustanovitvi javnega vzgojno-izobraževalnega zavoda Ekonomska šola Celje (sprejet 21. 8. 2012).

1.2 RAZVOJ ŠOLE

1.2.1 USTANOVITELJ

Ustanoviteljica Višje strokovne šole, ki je bila ustanovljena 6. januarja 2000 s sklepom Vlade RS o spremembah in dopolnitvah sklepa o ustanovitvi javnega vzgojno-izobraževalnega zavoda Srednja trgovska šola Celje, je Republika Slovenija. Srednja trgovska šola Celje, je bila preimenovana v Poslovno-komercialno šolo Celje, v katere sestavi je Višja strokovna šola kot organizacijska enota in je s sklepom sodišča o vpisu v sodni register z dne 25. 2. 2000, vpisana v Sodni register pri Okrožnem sodišču v Celju.

Vlade RS je 21. 8. 2012 združila javna vzgojno-izobraževalna zavoda »Srednja ekonomska šola Celje« in »Poslovno-komercialna šola Celje« v nov javni vzgojno-izobraževalni zavod, z imenom »Ekonomska šola Celje«, ki je sestavljen iz dveh organizacijskih enot.

Eno organizacijsko enoto sestavljata do sedaj samostojna Srednja ekonomska šola Celje in Poklicna in strokovna šola, ki je bila organizacijska enota Poslovno-komercialne šole Celje. Višja strokovna šola, ki je bila druga organizacijska enota Poslovno-komercialne šole Celje, postane druga organizacijska enota novega javnega zavoda Ekonomske šole Celje.

Višja šola je s študijskim letom 2000/2001 pričela z izobraževanjem višješolskega programa Komerzialist za redne in izredne študente, s študijskim letom 2005/2006 pa še s programom Računovodja za redne in izredne študente.

V študijskem letu 2008/2009 prične z izobraževanjem za redni in izredni študij v prenovljenem študijskem programu Ekonomist, ki nadomesti prejšnja programa Komerzialist in Računovodja.

V študijskem letu 2011/2012 prične Višja strokovna šola izvajati študijski program Organizator socialne mreže za izredni študij in v študijskem letu 2014/2015 program Varovanje, prav tako za izredni študij.

1.2.2 ORGANI VIŠJE ŠOLE

Organi šole, ki je organizirana kot organizacijska enota in jih določa 7. člen Zakona o višjem strokovnem izobraževanju so:

- strateški svet,
- ravnatelj,
- predavateljski zbor,
- strokovni aktivni,
- študijska komisija in
- komisija za spremljanje in zagotavljanje kakovosti.

Naloge vseh organov so določene z Zakonom o višješolskem strokovnem izobraževanju in Aktom o ustanovitvi vzgojno-izobraževalnega zavoda EŠ Celje.

Višja strokovna šola ima svoje predstavnike v svetu zavoda. Po svojem položaju je član ali članica sveta zavoda predsednik ali predsednica strateškega sveta, dva predavatelja in trije študenti.

2 VODITELJSTVO IN VODENJE

2.1 ZAVEZANOST VODSTVA IN RAZUMEVANJE OKOLJA VSŠ

Vodstvo VSŠ Celje je določilo politiko kakovosti, ki je hkrati tudi poslovna politika šole. Politiko obvezno dopolnjujejo konkretni in merljivi cilji izboljšanja. Politika izhaja iz razumevanja potreb, pričakovanj in zahtev naših študentov in vseh ostalih udeležencev v izobraževalnem procesu in je usmerjena v dolgoročno koristne odnose za vse v tem procesu. Vodstvo zagotavlja, da so s politiko kakovosti stalno seznanjeni vsi zaposleni, da jo razumejo, izvajajo in vzdržujejo na vseh nivojih VSŠ. Osnovna usmeritev VSŠ Celje je nenehno izboljševanje kakovosti organizacije in izvedbe izobraževalnih vsebin. To uresničujemo s spoštovanjem naslednjih izhodišč:

- načela poslovne kakovosti uveljavljamo s stalnim izboljševanjem procesov, s sproščanjem ustvarjalnosti, nadarjenosti, s pozitivno energijo in motiviranjem vseh sodelavcev;
- sprejemamo uresničljive načrte z vključevanjem najširšega kroga zaposlenih in informacij, ki nam jih posredujejo tako študenti kot tudi vsi ostali partnerji v izobraževalnem procesu, v okolju v katerem živimo in delamo;
- izvajanje merljivih zastavljenih ciljev kakovosti stalno spremljamo in sproti odpravljamo neskladnosti ter izboljšujemo naše izobraževalne in poslovne procese;
- skrbimo, da se v odnosu do vseh udeležencev v procesu izobraževanja sprejeta politika kakovosti dosledno uresničuje;
- negujemo kakovost notranjih odnosov ter zagotavljamo pogoje vzpodbudnega delovnega okolja;
- zavedamo se, da je usposobljenost vsakega zaposlenega predpogoj za doseganje in vzdrževanje zahtevane kakovosti, zato skrbimo za osebni razvoj vseh zaposlenih s stalnim izobraževanjem, ciljnim usposabljanjem in ustreznim nagrajevanjem;
- z uporabo sodobnih tehnologij smo našim študentom v času študija z znanjem in najnovejšimi informacijami na voljo vedno in kjerkoli.

Vodstvo dokazuje zavezanost kakovosti:

- s poudarjanjem pomembnosti primernega odnosa do vseh zaposlenih, študentov in ostalih zainteresiranih skupin, z zagotavljanjem potrebnih virov in vzpostavitev jasnih ciljev ter prizadevanjem za zadovoljstvo vseh navedenih skupin;
- s sledenjem viziji šole, kratkoročnim in dolgoročnim ciljem;

- s poudarjanjem pomembnosti izpolnjevanja zakonskih in drugih pravnih zahtev;
- z zagotavljanjem potrebnih virov za delovanje višje šole;
- z neposrednim, lahko tudi osebnim nadzorom učinkovitosti sistema, vključno z izvajanjem notranjih presoj (nastopnih predavanj, dnevnikov predavanj in vaj, razgovorov);
- s postavljanjem jasnih ciljev na področju kakovosti.

2.2 POSLANSTVO, VIZIJA, VREDNOTE

Poslanstvo Višje šole: izvajati kakovostno višješolsko izobraževanje v neposredni povezavi z gospodarstvom, sodelovati v različnih projektih in slediti trendom družbe v duhu trajnostnega razvoja ter večje družbene odgovornosti.

Vizija Višje šole: biti vodilna višja strokovna šola v pokrajini, ki izvaja različne višješolske programe glede na potrebe okolja in je pomemben dejavnik razvoja pokrajine.

Vrednote Višje šole: odgovornost, strokovnost, kakovost, kompetentnost, podjetnost, razvoj, inovativnost, fleksibilnost, spoštovanje individualnosti in potreb vsakega posameznika.

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

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

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

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

- prilagajanje in uporaba primernih učnih metod in oblik dela po posameznih predmetnih področjih ter izobraziti diplomante, ki bodo s svojim uporabnim znanjem bistveno prispevali k razvoju pokrajine,
- ustvarjanje vzpodbudnega učečega okolja s sodobnimi učnimi oblikami, metodami in učno informacijsko tehnologijo,
- izvajanje izobraževanja in samoizobraževanja strokovnih in ostalih delavcev,
- zagotavljanje najsodobnejše študijske literature za predavatelje in študente v šolski knjižnici,

- spremljanje kakovosti izobraževanja skozi zahteve Nacionalne agencije RS za kakovost v visokem šolstvu,
- vključevanje v mednarodne projekte in sodelovanje s partnerji doma in v tujini,
- vključevanje domačih in tujih strokovnjakov v izobraževalni proces,
- zagotavljanje prijaznega in vzpodbudnega študijskega okolja za študente,
- aktivno sodelovanje z okoljem in sprotno poročanje javnosti o vseh aktivnostih,
- izvajanje predpisanih ukrepov za zagotavljanje varnosti in zdravja pri delu,
- ravnanje v skladu z veljavno zakonodajo in spoštovanje okoljske, delovne in druge zakonodaje, predvsem s področja izobraževanja,
- vsestranska, racionalna in učinkovita uporaba razpoložljivih pogojev za delo.

2.3 RAZVOJNO IN LETNO NAČRTOVANJE

Vizijo in specifične cilje šole bomo uresničevali z jasno začrtanimi okvirnimi cilji v petletnem planu oziroma dolgoročnem razvojnem planu šole ter s konkretno zastavljenimi cilji in nalogami, ki so del letnega delovnega načrta.

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

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

2.3.1 PETLETNO NAČRTOVANJE – DOLGOROČNI RAZVOJNI PROGRAM ŠOLE

S petletnim razvojnim programom (Dolgoročni razvojni program) načrtujemo in določamo osnovne smernice in procese razvoja, pogoje za realizacijo dolgoročnih ciljev, uvajanje novih projektov, kadrovanje. Obravnavata ga predavateljski zbor in strateški svet. Ta ga tudi sprejme v soglasju s svetom zavoda. Usklajen je z vizijo šole in vsebuje cilje, ki so konkretnije opredeljeni v letnih delovnih načrtih. Petletni razvojni program Višje šole se hrani pri ravnatelju, sicer pa je vsem dostopen na spletni strani VSŠ.

2.3.2 LETNO NAČRTOVANJE

Pri oblikovanju letnega delovnega načrta sodelujejo vsi zaposleni, izdelava pa ga ravnatelj. Obravnava se na predavateljskem zboru, tako imajo predavatelji možnost posredovati

mnenja, predloge in pripombe. Letni delovni načrt obravnava in potrди tudi svet zavoda in strateški svet višje šole.

Pri sprejemanju letnega delovnega načrta šole svet zavoda ne more uveljaviti odločitev, ki so v nasprotju s predlogom strateškega sveta.

Pri izdelavi letnega delovnega načrta je potrebno upoštevati ustrezno zakonodajo in predpise. Sprotno se preverja uspešnost izvajanja in se po potrebi izboljšuje in spreminja. Spremembe se upoštevajo v prihodnosti in vplivajo na delovanje šole. Spremlja se uspešnost študentov, zadovoljstvo študentov, predavateljev in drugih zaposlenih, zadovoljstvo partnerjev in zunanjih zainteresiranih skupin, uspešnost opravljenih projektov.

2.4 SPREMLJANJE IN POROČANJE

Za uresničevanje letnega delovnega načrta je odgovoren ravnatelj šole. O izvajanju poroča predavateljskemu zboru, strateškemu svetu in svetu zavoda. Ob koncu vsakega študijskega leta se pripravi poročilo, ki ga tudi obravnavata strateški svet in svet zavoda. Iz poročila so razvidni rezultati dela in analiz.

2.5 ORGANIZIRANOST, ODGOVORNOST, POOBLASTILA IN NOTRANJE KOMUNICIRANJE

2.5.1 ODGOVORNOST IN POOBLASTILA

Realizacijo vseh ciljev omogočajo primerno usposobljeni zaposleni, ki se zavedajo svojih odgovornosti, pooblastil in nalog, ki izhajajo iz študijskega procesa in jih navaja ta poslovnik.

2.5.2 PREDSTAVNIK VODSTVA

Ravnatelj višje šole ima ne glede na druge odgovornosti in pooblastila tudi odgovornosti in pooblastila za vzpostavljanje, izvajanje, vzdrževanje ter za pregled in stalno izboljševanje sistema vodenja kakovosti na osnovi Zahtev kakovosti za prihodnost vzgoje in izobraževanja.

Predsednica komisije za kakovost je skupaj s člani te komisije odgovorna za prenos in širjenje nalog kakovosti do vsakega zaposlenega, kakor tudi za nadzor nad izvajanjem sistema ter aktivnosti povezane s širitvijo pomena zavedanja izpolnjevanja dogovorjenih zahtev med vsemi zaposlenimi. Naloga predsednice in članov komisije je tudi v povezovanju z zunanjimi inštitucijami na področju zgoraj omenjenih sistemov.

Ravnatelj mora članom komisije posredovati informacije o morebitnih neskladnostih ali nerealiziranih predlogih, ki zadevajo določeno interesno skupino.

2.5.3 NOTRANJE KOMUNICIRANJE

V šoli so vzpostavljeni postopki ter oblike notranjega komuniciranja.

Ustrezno informiranje zaposlenih izvajamo skozi različne oblike. Najpogostejši komunikacijski kanal poteka preko različnih oblik sestankov, spletne strani šole, elektronske pošte in vsakodnevne dostopnosti do ravnatelja. Zunanje obiskovalce sprejema in usmerja referentka za študijske zadeve v referatu višje šole.

Del notranjega komuniciranja je tudi ravnanje s pošto. Pošto, naslovljeno na višjo šolo evidentira in razvršča referentka za študijske zadeve višje šole, jo preda ravnatelju, ki jo posreduje ustreznemu strokovnemu delavcu. Pošto, naslovljeno na predavatelja, izroči predavatelju osebno.

Elektronsko pošto, naslovljeno na elektronski naslov višje šole, referentka pregleda najmanj enkrat dnevno in jo posreduje najprej ravnatelju, nato pa delavcu, kateremu je namenjena.

- VODSTVO ZAVODA – VODSTVO VIŠJE ŠOLE
 - sestanek kolegija vsak ponedeljek ali po potrebi,
 - dnevni neformalni razgovori,
 - sestanki organov zavoda.

- VODSTVO VIŠJE ŠOLE – ZAPOSLENI
 - predavateljski zbori,
 - letni razgovori z ravnateljem,
 - spremljanje in vrednotenje pedagoškega dela (nastopna predavanja, analiza izvedbe),
 - sodelovanje s strokovnimi aktivni,
 - občasni razgovori po potrebi in drugi sestanki,
 - dnevni neformalni razgovori,
 - odprta vrata v pisarno ravnatelja, vsak dan v delovnem času ali po dogovoru,
 - redna vsakodnevna komunikacija preko E-pošte,
 - forumi predavateljev in ostalih udeležencev študijskega procesa v E-učilnici.

- VODSTVO – ŠTUDENTI
 - uvodni dnevi,
 - ure za študente,
 - odprta vrata v pisarno ravnatelja, v delovnem času po dogovoru,
 - publikacija Vodnik po študiju,
 - spletna stran šole in oglasna deska,
 - obštudijske dejavnosti,
 - ankete o zadovoljstvu študentov,
 - elektronska sporočila,
 - E-študij v okviru E učilnic.

- STROKOVNI DELAVCI MED SEBOJ
 - sestanki strokovnih aktivov,
 - komunikacija in sodelovanje na sejah predavateljskega zbora,
 - študijske komisije,
 - E-pošta in forumi E-učilnice,
 - neformalni dnevni razgovori.

- STROKOVNI DELAVCI – ŠTUDENTI
 - skupinski razgovori v času predavanj in vaj,
 - spletna stran šole in oglasna deska,
 - individualni razgovori v času dogovorjenih konzultacijskih ur za študente,
 - sestanki skupnosti študentov,
 - elektronska sporočila,
 - E-forumi v E-učilnici,
 - tutorski sistem.

Ravnatelj je odgovoren za posredovanje informacij vsem zaposlenim, hkrati pa mora omogočiti in zagotoviti tudi povratni pretok informacij. Sistematično in odgovorno zbira mnenja in predloge, jih analizira in odgovore posreduje zainteresiranim. Po potrebi sproži korektivne ali preventivne ukrepe. Učinkovitost notranjega komuniciranja ugotavljamo vsaj enkrat letno z vprašalnikom za zaposlene.

Pri vzpostavljanju kakovostne komunikacije je v ospredju predvsem medsebojno spoštovanje, razumevanje in iskrenost, kar je povezano z vrednotami naše Višje strokovne šole.

Vsi deležniki lahko pobude, pohvale in pritožbe anonimno oddajo v skrinjico zaupanja. Pritožba na oceno oziroma postopek izpita se poda osebno v referatu za študijske zadeve ali neposredno pri ravnatelju.

2.6 ZAGOTAVLJANJE ZAKONITOSTI DELOVANJA

Zakonnost delovanja šole zagotavlja ravnatelj VSŠ in direktorica zavoda. V zagotavljanje kakovosti delovanja so vključeni vsi zaposleni.

Delo šole je povezano z vrsto zakonskih aktov in pravilnikov. Spremljanje in posredovanje je zagotovljeno z rednim pregledovanjem vsebinskega pregleda uradnih listov in okrožnic Ministrstva za šolstvo in šport, ki ga izvaja vodstvo šole in informira predsednico komisije za kakovost in druge pristojne osebe. Predavatelji, referentka in ostali zaposleni spremljajo spremembe zakonodaje s svojega delovnega področja. Ravnatelj preverja ali se zakonodaja, predpisi in navodila okrožnic učinkovito izvajajo.

3 PROCESI VODENJA (ZAGOTAVLJANJA) VIROV

3.1 OPREDELITEV VIROV

Za naloge, opredeljene v tem poslovniku VSŠ in dokumentih nižjih nivojev, zagotavljamo potrebna sredstva (finančna, informacijska, materialna) za zaposlene. Določena potrebna sredstva izbirajo zaposleni glede na potrebe. Izbiro odobri direktorica zavoda v soglasju z ravnateljem višje šole, upoštevajoč zakonodajo, opremo in razpoložljiva finančna sredstva. Okvirne potrebe po omenjenih sredstvih so predvidene v letnem delovnem načrtu.

3.2 PROCES RAZVOJA KADROV

3.2.1 SPLOŠEN OPIS

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

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

Način zaposlovanja in obveznosti zaposlovanja so razvidni iz vse delovne zakonodaje (ZOFVI, Kolektivne pogodba za vzgojo in izobraževanje, ZDR).

3.2.2 USPOSABLJANJE ZAPOSLENIH

Kompetentnost zaposlenih zagotavljamo s sistematičnim usposabljanjem, pridobivanjem izkušenj ter s spodbujanjem strokovnega izobraževanja. Vsebine usposabljanj načrtujemo letno in so razvidne iz letnega delovnega načrta ter plana izobraževanja zaposlenih. Predloge za usposabljanje zaposlenih s posamezniki uskladi ravnatelj. Ravnatelj tudi nadzoruje izvajanje, strokovni aktivni pa pripravijo plan in pregled opravljenih izobraževanj za preteklo študijsko leto. Udeleženci izobraževanj in usposabljanj pripravijo poročila o udeležbi in vsebini le tega.

Načrt usposabljanj mora vsebovati:

- osebe, ki se bo usposabljal,
- vsebine – področje usposabljanja,
- načrtovano število ur/dni.

V kolikor so na usposabljanju udeleženci prejeli potrdila, kopije le teh predajo v hrambo v kadrovsko mapo v tajništvu EŠ Celje. Pridobljeno znanje se vrednoti na podlagi rezultatov evalvacij študentov po predmetih in izvajalcih, kakor tudi po rezultatih anket o študijskem procesu in šoli, ki se izvajajo enkrat letno. V kolikor je tematika zanimiva za širši krog strokovnih delavcev, se v smislu multiplikatorjev pridobljeno znanje v okviru strokovnih aktivov oz. predavateljskega zbora, izjemoma pa preko specialnih tečajev posreduje ostalim članom kolektiva.

Na Višji šoli tudi zagotavljamo, da so o pomenu zagotavljanja kakovosti dela seznanjeni poleg zaposlenih tudi vsi drugi, ki v imenu šole ali za šolo izvajajo dejavnost.

3.3 PROCES OBVLADOVANJA IN RAVNANJA Z DOKUMENTACIJO**3.3.1 DOKUMENTACIJA SISTEMA VODENJA IN NJENA STRUKTURA**

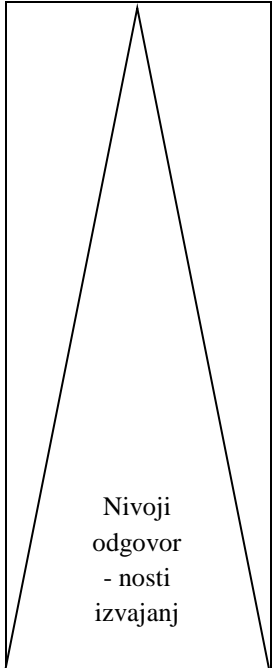
Dokumenti sistema vodenja obsegajo:

- dokumente – zahteve in opise procesov sistema vodenja, zakonodaje, odredbe in interne pravilnike;
- zapise – objektivna dokazila o izvajanju in izpolnjevanju zahtev in opisanih procesov ter sistema vodenja.

Dokumenti so lahko:

- zunanji – seznam zakonskih predpisov, ki jih določi država,
- notranji – seznam internih predpisov, ki določajo medsebojne odnose, povezave in odgovornosti,
- pogodbe, ki so zunanje in notranje in določajo medsebojne obveznosti med zavodi in zunanjimi uporabniki.

Vsi dokumenti, ki se v fizični obliki hranijo v referatu šole oziroma v pisarni ravnatelja, so strukturirani na nivojih kot je prikazano na sliki 1.

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

Slika 1: Struktura dokumentov po nivojih

Vsi aktualizirani – veljavni dokumenti in zapisi nivojev od 1 – 5 razen pogodb, ki vsebujejo osebne podatke, morajo biti dostopni ves čas vsem uporabnikom v E-obliki.

3.3.2 OBVLADOVANJE DOKUMENTOV

Pod pojmom obvladovanje dokumentov in podatkov obravnavamo in določamo ravnanje in odgovornosti, ki so vezane na nastanek, kontrolo, odobritev, razdelitev in vodenje sprememb dokumentov sistema vodenja. Dokumente in podatke obvladujemo po sistemu, ki zagotavlja, da so veljavni, pravilni in popolni, da je jasna dostopnost in seznanjenost z dokumenti in podatki. Dokumenti in zapisi so dostopni v spletnih učilnicah <https://ucilnice.arnes.si/course/index.php?categoryid=664> in na spletni strani Višje strokovne šole (visja.escele.si).

Ravnatelj VSŠ je odgovorna oseba za pripravo navodil in internih pravilnikov veljavnih za Višjo šolo ter obrazcev, vezanih na izvajanje določenih navodil ali študijskega procesa. Vsi odobreni dokumenti so v originalu shranjeni pri ravnatelju oziroma v referatu. Ravnatelj je prav tako odgovoren za vodenje evidence izdanih in veljavnih dokumentov.

Predlog spremembe dokumenta ali obrazca lahko ravnatelju posredujejo zaposleni in študenti. V kolikor je sprememba smiselna, mora ravnatelj poskrbeti za izvedbo spremembe.

Obravnavanje spremembe poteka na enak način kot priprava novega dokumenta, opisana zgoraj. S podpisom odobren dokument, ki služi tudi v morebitne pravne namene, hrani ravnatelj. Za objavo in ažuriranje objavljenih dokumentov je odgovoren ravnatelj.

Šola operira z različnimi podatki, vezanimi na različne procese:

- študijski proces,
- obštudijski proces,
- ter drugimi podatki.

Podatke s področja študijskega procesa, s katerimi operira šola, obvladujejo in sproti ažurirajo: referentka za študijske zadeve, predavatelji, knjižničarka in ravnatelj šole.

Podatke o študentih vodi referentka za študijske zadeve s pomočjo računalniškega programa Evidenca VSŠ, ki je pripravljen in prilagojen za vodenje celotne evidence. Zbrani podatki so varovani v skladu z Zakonom o varovanju osebnih podatkov in so lahko posredovani na vpogled le osebam, na katere se podatki nanašajo ali dani v uporabo osebam pooblaščenim za ravnanje z njimi.

3.3.3 ZAPISI

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

Zapisi določeni kot obrazci v tem poslovniku so v originalu hranjeni v referatu šole, javno pa se objavijo na spletni strani šole.

Zaposleni, ki uradujejo z določenimi zapisi, so dolžni hraniti zapise na način, ki preprečuje poškodovanje, spreminjanje, uničenje ali odtujitev zapisa. Vsi zapisi so označeni z imenom zapisa, datumom nastanka in podpisom avtorja(jev).

Vsi zapisi, ki se nanašajo na dokazovanje sistema vodenja kakovosti so zbrani na spletni strani Višje strokovne šole (visja.escelje.si).

Zapisi, ki se nanašajo na študente, njihove osebne podatke, ter podatke o spremljanju in dokazovanju študijskih uspehov, ter celotna evidenca, ki se vodi na osnovi materialnih predpisov, se hrani v referatu v papirni obliki in v programu Evidenca. Za ažuriranje in posodabljanje podatkov je zadolžena referentka za študijske zadeve.

Zbrani podatki, ki izhajajo iz zapisov, tako v papirni kot digitalni obliki, so varovani v skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov in so lahko posredovani na vpogled ali uporabo le osebam, na katere se podatki nanašajo oziroma osebam, ki so pooblašene po samem zakonu.

3.4 ŠOLSKA KNJIŽNICA

V šolski knjižnici knjižničarka:

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

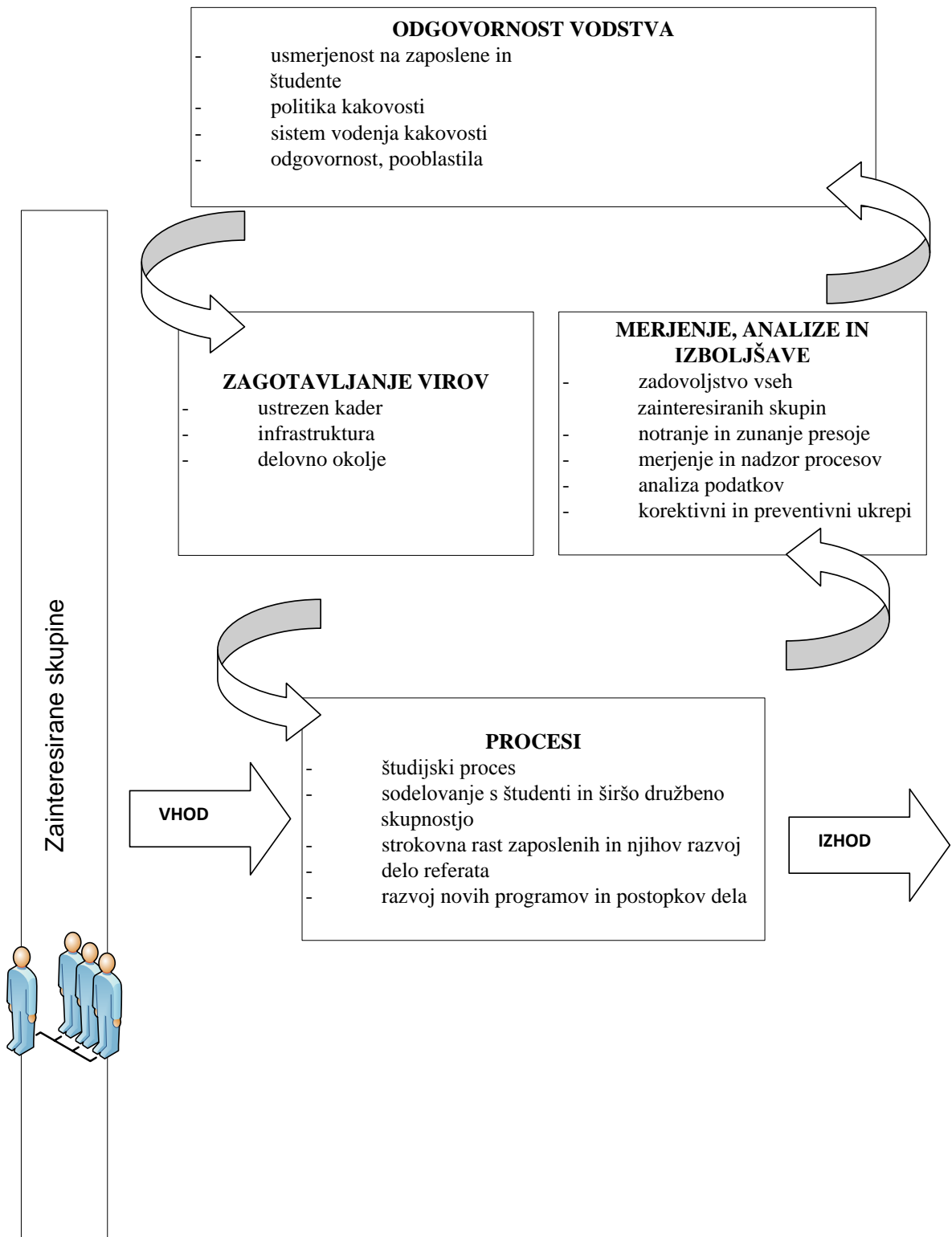
Šolska knjižnica je odprta za izposojno v času uradnih ur, ki se uskladijo z Zavodom EŠ.

4 PROCESI IZVAJANJA STORITEV

V šoli smo opredelili naslednje procese:

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

Splošna shema procesnega pristopa in medsebojne povezanosti procesa prikazuje slika 2.



Slika 2: Faze procesnega vodenja s tokovi medsebojne povezanosti

4.1 KOMUNICIRANJE IN SODELOVANJE S ŠTUDENTI

Kandidate za vpis redno informiramo o vseh postopkih na spletni strani in FB strani šole, kjer imamo predstavljene vse programe, ki jih šola izvaja.

Bodoče študente informiramo s promocijskimi dopisi in predstavitvenimi zgibankami programov, katere pošiljamo na Zavod Republike Slovenije za zaposlovanje, Centre za socialno delo, podjetja, ki sodijo v področje varovanja ter na vse srednje šole v regiji.

Študenti so na uvodnem srečanju seznanjeni z izobraževalnim procesom, s potekom praktičnega izobraževanja, pridobijo pa tudi vse druge potrebne informacije.

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

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

V skladu z Aktom o ustanovitvi študenti sodelujejo v naslednjih organih:

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

Aktivno sodelovanje s študenti poteka še preko:

- anketiranja o zadovoljstvu študentov,
- sodelovanja na E-forumih v E-učilnicah.

Študenti imajo svoje tutorje (predavatelje višje šole), ki jih imenuje ravnatelj višje šole.

Študenti so aktivno vključeni v promocijske aktivnosti VSŠ. Sodelujejo na informativnih dnevih ter predstavitev VSŠ širši javnosti.

4.2 KOMUNICIRANJE IN SODELOVANJE Z DRUGIMI UDELEŽENCI

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

- preko neposrednih obiskov organizatorice praktičnega izobraževanja in ravnatelja,
- preko pogovorov z mentorji praktičnega izobraževanja,
- s sodelovanjem z mentorji diplomskih nalog študentom v podjetjih.

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

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

Pomembni subjekti sodelovanja so tudi: Ministrstvo za izobraževanje, znanost in šport, Center poklicnega izobraževanja, Območna enota gospodarske zbornice, Obrtna zbornica in drugi.

V okviru Skupnosti višjih šol sodelujemo z vsemi višjimi šolami v Sloveniji. Preko organizacije Erasmus+ za mednarodno izmenjavo študentov sodelujemo z inštitucijami in podjetji v tujini.

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

Organiziramo informativne dneve za redne in izredne študente. Z informacijami o prednostih višješolskega študija, študija na EŠC, VSŠ, naših študijskih programih in vpisu, seznanjamo vsak razred zaključnega letnika matične srednje šole. Udeležujemo se skupinskih predstavitev ali predstavitev v posameznih razredih na naslednjih srednjih šolah: Gimnazija Celje – center, Srednja šola za gostinstvo in turizem Celje, Srednja zdravstvena šola Celje, Šolski center Slovenske Konjice – Zreče, Šolski center Celje (Srednja šola za storitvene dejavnosti in logistiko), Šolski center Velenje ter Srednja šola Slovenska Bistrica.

Višjo šolo predstavljamo tudi preko domače spletne strani ter Facebook strani, z občasnimi objavami člankov v lokalnih tiskanih medijih ter jumbo plakati na plakatnih površinah Mladinskega centra Celje.

Redno sodelujemo v Skupnosti višjih strokovnih šol Republike Slovenije, kar omogoča širšo promocijo šole in višješolskih programov in vpliv na oblikovanje zakonodaje.

Na vseh ravneh komuniciranja smo dolžni upoštevati etičnost komuniciranja, usklajenost z Ustavo RS, človekovimi pravicami, predpisi, zakoni in pravilniki.

4.3 IZOBRAŽEVALNI PROCES

Izobraževalni (študijski) proces obsega:

- predavanja, seminarske in laboratorijske vaje,
- praktično izobraževanje,
- strokovne ekskurzije, vključevanje zunanjih strokovnjakov,
- delo šolske knjižnice.

4.3.1 IZOBRAŽEVALNI (ŠTUDIJSKI) PROCES

Za nemoten potek izobraževalnega procesa, ki mora potekati v skladu z zakonodajo, predpisi in letnim delovnim načrtom, je odgovoren ravnatelj. Strokovni delavci (predavatelji, inštruktorji, tutorji) izdelajo individualni program dela, v obliki in vsebini kot je dogovorjeno na predavateljskem zboru in na strokovnih aktivih. V okviru strokovnih aktivov po posameznih predmetnih področjih strokovni delavci načrtujejo cilje, planirajo aktivnosti v študijskem procesu, si izmenjuje izkušnje in dajejo predloge. Načrtujejo tudi medpredmetna povezovanja in udeležbo na strokovnih aktivih zunaj šole. Individualni program dela oddajo ravnatelju do konca septembra oziroma v roku, ki je dogovorjen na uvodnem predavateljskem zboru. Morebitne pripombe na individualne programe ravnatelj posreduje strokovnim delavcem v individualnih razgovorih. Vsak posameznik je v svoj individualni program dolžan vnesti morebitne pripombe in dopolnitve. Dopolnjuje ga lahko po potrebi skozi vse študijsko leto, dolžan pa se je po njem ravnati. Strokovni delavci lahko posredujejo svoja mnenja in pobude v individualnih razgovorih z ravnateljem, na predavateljskih zborih in sejah študijske komisije. Na predlagana mnenja in pobude ravnatelj posreduje odgovore takoj ali jih pa posreduje v dogovorjenem roku.

Cilji spremljanja v tekočem študijskem letu:

- sprotno spremljanje predavanj in vaj,
- spremljanje strokovne usposobljenosti strokovnih delavcev,
- preverjanje uresničevanja Pravilnika o ocenjevanju znanja v višjih šolah,
- ugotavljanje in spremljanje komunikacije med strokovnimi delavci ter med strokovnimi delavci in študenti,

- ugotavljanje uresničevanja Zakona o višjem strokovnem izobraževanju, pravilnikov in odredb ministrstva ter internih pravilnikov.

Ravnatelj načrt spremljanja uresničuje posredno:

- s vpogledom v pedagoško dokumentacijo,
- z vpogledom v dnevnik predavanj in vaj,
- s pregledom letnih poročil strokovnih delavcev,
- s pregledom evalvacijskih poročil.

O namenu in pomenu spremljanja in vrednotenja pedagoškega dela se pogovorimo na predavateljskih zborih in v individualnih razgovorih s predavatelji. Dogovori vključujejo tudi predmet spremljanja, način in obliko. Ravnatelj strokovne delavce seznanja tudi s šolsko dokumentacijo. Vpogled v to je omogočen v skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov in internim Pravilnikom o varovanju osebnih podatkov in zbirk podatkov.

Merjenje realiziranega dela strokovnih delavcev poteka v različnih obdobjih:

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

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

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

Analiza izobraževalnega dela

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

- predavatelj vsakega predmeta po opravljenih izpitnih rokih,
- ravnatelj po opravljenih izpiti v tekočem študijskem letu.

Izboljšave izobraževalnega dela

Na osnovi rezultatov analiz in kazalnikov kakovosti izobraževalnega dela, predavateljski zbor sprejema ukrepe za izboljševanje, s katerimi v obliki opomb dopolnjuje individualne programe dela. Po potrebi poteka še povezava z organi skupnosti študentov in študijsko komisijo.

4.3.2 PRAKTIČNO IZOBRAŽEVANJE

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

Vsa navodila in dokumenti, ki urejajo praktično izobraževanje so dostopna v spletnih učilnicah [Višje strokovne šole \(https://ucilnice.arnes.si/course/index.php?categoryid=664\)](https://ucilnice.arnes.si/course/index.php?categoryid=664).

4.4 RAZVOJ PROGRAMOV IN PROJEKTI

Za izvedbo določenega projekta so izbrani člani projektne skupine. Vodja projektne skupine predvidi aktivnosti, nosilce posameznih aktivnosti in sodelujoče, njihove odgovornosti, časovne okvire za izvedbo aktivnosti in potrebne vire. Glede na potek aktivnosti so razvidne stopnje za preverjanje izvedbe. Preverjanje opravi ravnatelj sam ali s sodelavci. Če je potrebno predlaga ustrezne spremembe ali popravke. Informiranje zaposlenih o poteku aktivnosti se predstavi na predavateljskem zboru. Dokumentacija o vsem se hrani pri vodji projekta.

Ravnatelj in vsi zaposleni stalno spremljajo razpise za projekte v katere bi se lahko vključili. O možnostih in smiselnosti prijave presoja predavateljski zbor. Vsak zaposleni lahko ravnatelju predlaga idejni osnutek za projekt, ki mora biti vsebinsko vezan na delo šole. Z opredelitvijo projekta se določijo cilji projekta in idejni program izvedbe. Na osnovi tega ravnatelj določi projektno skupino (vodjo, nosilce nalog in ostale sodelujoče), časovne okvire za izvedbo in potrebna sredstva. Določi se način spremljanja. Ko se vse navedeno vzpostavi, se projekt odobri. Sledi izvajanje po planu, ki zajema tudi vso dokumentiranje. S sprotno spremljavo se ugotavlja ali se dosegajo pričakovani rezultati v predvidenih rokih. Pri tem gre za informacije znotraj šole. Pri zaključnem preverjanju ugotavljamo dosežene rezultate. Ob zaključku projekta vodja projektne skupine poda zaključno poročilo.

5 VREDNOTENJE DELOVANJA VSŠ

5.1 SPREMLJANJE, MERJENJE, ANALIZIRANJE IN VREDNOTENJE

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

Osnove za pregled predstavljajo:

- rezultati presoj,
- rezultati in analiza anket študentov, predavateljev in zunanjih subjektov,
- usklajenost z zakonodajo in predpisi,
- poročilo o realizaciji letnega delovnega načrta in izvajanju procesov,
- rezultati delovanja v širšem družbenem okolju,
- pripombe vseh zainteresiranih skupin – analiza pritožb, pobud, pohval,
- rezultati – učinki izvedenih korektivnih in preventivnih ukrepov.

Na osnovi pregleda in obravnavanja zgoraj omenjenih podlag v dogovoru z ravnateljem komisija za spremljanje in zagotavljanje kakovosti dokumentira v samoevalvacijskem poročilu (zapisu o pregledu sistema vodenja) vse aktivnosti, odločitve in ukrepe (v kolikor so potrebni) bodisi za spremembe ali dopolnitve politike kakovosti, ciljev, izvajanja dela (procesa), zagotovitev ustreznih sredstev (virov). Tako s pregledi zagotavljamo stalno primerljivost in učinkovitost sistema vodenja v Višji šoli ter skladnost z Zahtevami sistema vodenja kakovosti za višje strokovne šole, Merili za zunanjo evalvacijo višjih strokovnih šol NAKVIS-a ter ISO 9001/2008, zakonodajo ter drugimi zahtevami ter odločitve o nenehnem izboljševanju.

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

Z namenom ugotavljanja ustreznosti in učinkovitosti sistema vodenja so določeni podatki, ki jim je potrebno posvetiti posebno pozornost. Analiza teh podatkov omogoča oblikovati korektivne in preventivne ukrepe in aktivnosti z namenom preprečevanja odstopanj in izboljševanja sistema dela.

Analiziramo podatke o:

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

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

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

5.2 NOTRANJE PRESOJE

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

Notranje presoje planiramo in izvajamo glede na pomembnost in ugotovljeno stanje delovanja sistema kakovosti na določenem področju, rezultate predhodnih presoj, šibkost posameznih področij delovanja VSŠ ter prepoznana tveganja. Program notranje presoje, ki ga pripravita in izvajata za to usposobljena presojevalca na osnovi programa ter opomnika notranje presoje, odobri ravnatelj.

Po končani presoji notranji(a) presojevalki(ca) pripravita poročilo o notranji presoji, ki temelji na zapisanih priporočilih, neskladnostih in izdanih korektivnih in (ali) preventivnih ukrepih – Zapis korektivnih in preventivnih ukrepov.

5.3 NADZOR NAD IZVAJANJEM PROCESA

Nadzor nad izvajanjem posameznih procesov se opravi preko:

- poročil strokovnih aktivov,
- poročil strokovnih delavcev o opravljenem delu,
- poročil o delu skupnosti študentov,
- poročil o izvedenih projektih,
- poročilu študijske komisije,
- poročilu komisije za spremljanje in zagotavljanje kakovost.

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

Nadzor nad izvajanjem procesov zagotavljamo s pomočjo posameznih kazalnikov in pogostnostjo, kot to prikazujemo v spodnji preglednici.

Preglednica 1: Usmerjenost in pogostnost nadzora procesov

PROCES	KAZALCI USTREZNOSTI IN UČINKOVITOSTI		ODGOVOREN ZA NADZOR
	OCENA ZAČETNEGA STANJA	POGOSTOST OCENJEVANJA	
ZADOVOLJSTVO ŠTUDENTOV	<ul style="list-style-type: none"> - ocena preko ankete - pogovori na sestankih skupnosti študentov - skrinjica pripomb in pohval - sodelovanje na E forumih - pritožbeni postopki 	<ul style="list-style-type: none"> - enkrat letno - mesečno - po potrebi 	<ul style="list-style-type: none"> - ravnatelj - mentorica skupnosti študentov - komisija za spremljanje in zagotavljanje kakovosti
ZADOVOLJSTVO ZAPOSLENIH	<ul style="list-style-type: none"> - ankete in letna poročila - predavateljski zbori - študijska komisija - strokovni aktivni - individualni pogovori z ravnateljem - letni razgovori 	<ul style="list-style-type: none"> - enkrat letno - dnevno 	<ul style="list-style-type: none"> - ravnatelj
ZADOVOLJSTVO DELODAJALCEV	<ul style="list-style-type: none"> - ankete za mentorje PRI - pogovori 	<ul style="list-style-type: none"> - enkrat letno 	<ul style="list-style-type: none"> - ravnatelj
ZADOVOLJSTVO OSTALIH	<ul style="list-style-type: none"> - ankete - pogovori - skrinjica pripomb in pohval 	<ul style="list-style-type: none"> - enkrat letno - po potrebi 	<ul style="list-style-type: none"> - ravnatelj
SAMOEVALVACIJSKO POROČILO		<ul style="list-style-type: none"> - enkrat letno 	<ul style="list-style-type: none"> - ravnatelj - komisija za spremljanje in zagotavljanje kakovosti

Merljivi kazalci so določeni v letnih planih dela.

5.4 OBVLADOVANJE ODPSTOPANJ

S poslovnikom je določeno ravnanje v primeru odstopanj od začrtanih smernic. Odstopanja, ki povzročajo neskladnosti z določenimi cilji, so lahko po izvoru nam lastna – izhajajo iz našega dela ali nastajajo s strani uporabnikov. Vsa ugotovljena odstopanja so predmet obravnave komisije za spremljanje in zagotavljanje kakovosti in vodstva.

Za obvladovanje odstopanj je odgovoren ravnatelj. Neskladnosti, ugotovljene pri izvajanju notranjih ali zunanjih presoj obravnava z odgovornimi izvajalci. Pri tem opredeli potrebne aktivnosti za odpravo odstopanj.

6 IZBOLJŠEVANJE

6.1 VODENJE IZBOLJŠAV

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

6.2 UGOTOVLJENE NESKLADNOSTI IN KOREKTIVNO UKREPANJE

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

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

- pritožbe in predlogi zainteresiranih strank,
- ideje zaposlenih,
- poročila izvedenih notranjih in zunanjih presoj,
- poročila o izrednih dogodkih, zapisniki o poškodbah zaposlenih in študentov,
- inšpekcijski in revizijski zapisniki.

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

Za predlaganje in izvajanje ukrepov smo odgovorni vsi, ne le ravnatelj in predsednica komisije za spremljanje in zagotavljanje kakovosti!

6.3 PREVENTIVNI UKREPI

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