



**B&B, d.o.o.**  
**Kranj**

Cesta Staneta Žagarja 27a  
4000 Kranj  
T: 04 280 83 00  
F: 04 280 83 22  
E: info@bb-kranj.si  
www.promet.info

**B&B, d.o.o.**  
**Višja strokovna šola v Kranju**

Cesta Staneta Žagarja 27a  
4000 Kranj  
T: 04 280 83 00  
F: 04 280 83 22  
E: info@bb-kranj.si  
www.promet.info

# **POSLOVNIK KAKOVOSTI VIŠJE STROKOVNE ŠOLE B&B IZOBRAŽEVANJE IN USPOSABLJANJE, d. o. o.**

**Slogan višje strokovne šole:**

**Skupaj do cilja**

**Prva izdaja**

**Avtorica: Maja Zalokar**

**Odobritev: mag. Branko Lotrič, direktor**

**Velja od: 1. 4. 2009**

---

UVOD .....	3
1 KAKO OPREDELJUJEMO KAKOVOST SVOJEGA DELA .....	3
1.1 DOLOČITEV STANDARDOV KAKOVOSTI NA IZBRANIH PODROČJIH .....	3
2 VIZIJA, POSLANSTVO IN VREDNOTE .....	4
2.1 VIZIJA RAZVOJA .....	4
2.2 POSLANSTVO.....	4
2.3 VREDNOTE .....	5
3 ZAGOTAVLJANJE KAKOVOSTI .....	5
3.1 SAMOEVALVACIJA .....	5
3.2 ZADOVOLJSTVO UDELEŽENCEV IZOBRAŽEVANJA ODRASLIH .....	6
3.3 KOMISIJA ZA KAKOVOST .....	6
3.4 ZGLEDOVALNI OBISK .....	6
3.5 PRIPOMOČKI ZA IZPELJEVANJE PRESOJANJA KAKOVOSTI .....	6
4 RAZVIJANJE KAKOVOSTI .....	7
4.1 AKCIJSKI NAČRT ZA RAZVOJ KAKOVOSTI.....	7
4.2 IZOBRAŽEVANJE ZAPOSLENIH .....	8
4.3 LETNI RAZGOVOR .....	8

---

## UVOD

Na Višji strokovni šoli B&B se zavedamo **odgovornosti za kakovost izobraževanja odraslih**, ki jo vidimo predvsem v zagotavljanju:

- kakovostnega izobraževanja;
- uporabnega strokovnega znanja;
- ustrezne literature;
- ustreznih prostorov in opreme;
- strokovno usposobljenih in odličnih predavateljev;
- ustvarjanja pozitivnega ozračja;
- primerne komunikacije;
- prenašanja primerne poslovne kulture.

Da bi te cilje dosegali, sistematično skrbimo za svojo kakovost, tako da:

- se nenehno sprašujemo, kakšno kakovost želimo in moramo dosegati,
- spremljamo procese, rezultate in učinke svojega dela ter jih presojujemo tako v odvisnosti od lastnih standardov kakovosti kot od nacionalno ter mednarodno opredeljenih standardov kakovosti izobraževanja odraslih in
- razvijamo svojo kakovost, tako da se učimo, uvajamo novosti in vzdržujemo tista ravnanja, ki dajejo dobre rezultate.

## 1 KAKO OPREDELJUJEMO KAKOVOST SVOJEGA DELA

Da bi opredelili, kako pojmujeemo kakovost oz. kakšno raven kakovosti želimo dosegati, smo izpeljali več aktivnosti in pripravili več zapisov. To so: samoevalvacijsko poročilo, poslovnik kakovosti, letni delovni načrt, poročilo o realizaciji letnega delovnega načrta in akcijski načrt za razvoj kakovosti.

Pri pripravi omenjenih zapisov so nam bili v pomoč standardi kakovosti, ki smo jih določili predhodno.

### 1.1 DOLOČITEV STANDARDOV KAKOVOSTI NA IZBRANIH PODROČJIH

V želji po čim bolj kakovostnem izobraževanju smo na Višji strokovni šoli B&B opredelili kazalnike za zagotavljanje kakovosti, v sklopu katerih smo opredelili standarde kakovosti, ki so: spremljanje, svetovanje in pomoč udeležencu, komuniciranje med udeleženci in učitelji, zadovoljstvo udeležencev. Na ta način smo pokrili področja, ki smo jih želeli ocenjevati.

Pri določanju kazalnikov in standardov kakovosti smo si pomagali predvsem z anketnimi vprašalniki in zgledevalnimi obiski. V letu 2007 smo z anketiranjem udeležencev izobraževanja, učiteljev, strokovnih sodelavcev in z zgledevalnim obiskom v podobni izobraževalni organizaciji izpeljali samoevalvacijo. Tako smo

---

ugotovili, v kolikšni meri te standarde kakovosti že dosegamo. Na podlagi ugotovitev smo opredelili akcijski načrt za razvoj kakovosti, s katerim smo načrtali potrebne ukrepe, da bi ugotovljene rezultate obdržali oz. jih še izboljšali. Presojno doseganja standardov kakovosti pri opisanih kazalnikih smo ponovno opravili v letu 2008 in 2009. Podobno bomo ravnali tudi v primerih, ko bomo opredelili še druge standarde kakovosti.

## **2 VIZIJA, POSLANSTVO IN VREDNOTE**

### **2.1 VIZIJA RAZVOJA**

Vizijo razvoja smo opredelili v letu 2006 z namenom, da bi opredelili svojo dolgoročno usmerjenost. Vključeni smo bili v projekt Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje – POKI, ki ga je vodil Andragoški center Slovenije. Vizijo smo ponovno premislili v letu 2011. Izpeljali smo pogovore tako z vsemi zaposlenimi kot tudi s posameznimi udeleženci.

Veljavno besedilo vizije je bilo sprejeto dne 23. 3. 2011 na Strateškem svetu izobraževalne organizacije.

S svojo vizijo seznanjamo udeležence izobraževanja, partnerje ter druge uporabnike naših storitev. Vizija je objavljena na spletu (<http://www.bb.si/podjetje-vizija-poslanstvo-vrednote>), v brošurah »Katalog izobraževanja«, na plakatih, oglasni deski v prostorih šole, občasno pa tudi v sredstvih javnega obveščanja.

Vizijo spremljamo sproti – sprašujemo se, kako je naše vsakodnevno ravnanje usmerjeno k njenemu doseganju. Vsakih 5 let presodimo, ali je vizija še ustrezna.

### **2.2 POSLANSTVO**

Tudi poslanstvo smo prvič opredelili že v letu 2006, ko smo bili vključeni v projekt Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje – POKI. Vsa leta od ustanovitve je bilo naše poslanstvo vodilo našega ravnanja. Prav tako kot vizijo pa smo v letu 2010 tudi poslanstvo ponovno premislili. Organizirali smo andragoški zbor, sestanek poslovnih enot in sklicali Strateški svet izobraževalne organizacije.

Veljavno besedilo poslanstva je sprejel Strateški svet naše izobraževalne organizacije dne 23. 3. 2011.

Z našim poslanstvom seznanjamo udeležence izobraževanja odraslih, partnerje in druge uporabnike naših storitev po spletu (<http://www.bb.si/podjetje-vizija-poslanstvo-vrednote>), v brošurah »Katalog izobraževanja«, zloženkah, na plakatih, oglasni deski in v sredstvih javnega obveščanja.

---

Poslanstvo spremljamo sproti – sprašujemo se, kako je naše vsakodnevno ravnanje usmerjeno k uresničevanju poslanstva. Vsakih 5 let presodimo, ali je še ustrezno.

## **2.3 VREDNOTE**

Že vse od ustanovitve naše delo usmerjajo nekatere temeljne vrednote. S spoštljivim odnosom do udeležencev izobraževanja od prvega dne, ko vstopijo v našo izobraževalno organizacijo, vzpostavljamo in ohranjamo dobre odnose. Študente obravnavamo individualno, potek študija prilagajamo njihovim zahtevam, po potrebi organiziramo dodatne vaje za posameznika ali skupino. Našim udeležencem smo na voljo v času uradnih ur osebno in po telefonu, sicer pa tudi po e-pošti in na družabnem omrežju Facebook. Pritožbe jemljemo resno in jih rešujemo individualno. Termine predavanj v največji možni meri prilagajamo željam študentov. Prav tako potrebam študentov prilagajamo tudi izpitne roke, ko razpisujemo izredne izpitne roke v času, ki jim glede na službene obveznosti najbolj ustreza. Naši predavatelji imajo ustrezno izobrazbo in izkušnje, ki jih predstavljajo študentom. Tako predavatelji kot organizatorji izobraževanja in ostali strokovni delavci se stalno strokovno izpopolnjujemo.

Besedilo s seznamom in opisom vrednot smo sprejeli na Strateškem svetu izobraževalne organizacije dne 23. 3. 2011.

S svojimi vrednotami seznanjamo udeležence izobraževanja odraslih, partnerje in druge uporabnike naših storitev po spletu (<http://www.bb.si/podjetje-vizija-poslanstvo-vrednote>), v brošurah »Katalog izobraževanja«, zloženkah, na plakatih, oglasni deski in v sredstvih javnega obveščanja.

Vrednote spremljamo sproti – sprašujemo se, kako je naše vsakodnevno ravnanje usmerjeno k vzpostavljanju in ohranjanju vrednot. Vsakih 5 let vrednote presodimo v celoti.

## **3 ZAGOTAVLJANJE KAKOVOSTI**

### **3.1 SAMOEVALVACIJA**

Za namene poglobljene presoje kakovosti različnih vidikov naše dejavnosti vsaki dve leti izpeljemo poglobljeno samoevalvacijo. Pripravimo samoevalvacijski načrt, v katerem opredelimo področja, kazalnike in merila, ki jih bomo v tekočem samoevalvacijskem ciklu presojali s samoevalvacijo. Opredeljeni samoevalvacijski načrt je podlaga za načrtovanje izpeljave samoevalvacije.

Na podlagi tega vsaki dve leti pripravimo samoevalvacijsko poročilo. V samoevalvacijskem poročilu zberemo ugotovitve posameznih izpeljanih aktivnosti v obdobju preteklih dveh let skupaj s predlogi za izboljšave. Samoevalvacijsko poročilo

---

je podlaga za skupni pogovor in refleksijo zaposlenih in drugih interesnih skupin o dobljenih rezultatih in o načrtovanju potrebnih izboljšav.

### **3.2 ZADOVOLJSTVO UDELEŽENCEV IZOBRAŽEVANJA ODRASLIH**

Zadovoljstvo udeležencev izobraževanja odraslih merimo enkrat letno. Podatke o zadovoljstvu zbiramo elektronsko ali v pisni obliki, z uporabo tiskanih vprašalnikov, ki jih udeleženci izobraževanja odraslih izpolnjujejo v učilnicah ali pa jim jih pošljemo po pošti. Pridobljene rezultate analiziramo, se pogovorimo v kolektivu in na andragoškem zboru ter pripravimo predloge za izboljšave oziroma akcijske načrte izboljšav.

### **3.3 KOMISIJA ZA KAKOVOST**

Večkrat letno se sestane komisija za kakovost, katere naloge so:

- ustvarja razmere za uveljavljanje in razvijanje kakovosti izobraževalnega dela na šoli,
- vzpostavlja mehanizme za sprotno spremljanje in ocenjevanje kakovosti ter učinkovitosti dela na šoli z določitvijo metod vrednotenja, subjektov evalvacije, z izbiro inštrumentov in meril evalvacije in določitvijo vsebin evalvacije,
- načrtuje, organizira in usklajuje spremljanje in zagotavljanje kakovosti na šoli,
- sodeluje s Svetom za evalvacijo visokega šolstva in opravi primerjanje z drugimi šolami doma in v tujini,
- spremlja zaposlitvene možnosti diplomantov,
- na podlagi odziva delodajalcev oblikuje predloge izboljšav ter
- pripravlja poročila o evalvaciji za obravnavo na Svetu za evalvacijo visokega šolstva in Komisiji za akreditacijo višješolskih študijskih programov.

### **3.4 ZGLEDVALNI OBISK**

Zgledovalni obisk je namenjen proučevanju dobrih praks, ki so jih že razvili v drugih izobraževalnih organizacijah. Izpeljemo ga tako, da si vnaprej pripravimo natančen načrt, kaj bo predmet zgledovalnega obiska, kaj si želimo ogledati ali spoznati. Na tej osnovi izberemo izobraževalno (ali drugo) organizacijo za zgledovanje in izpeljemo zgledovanje. Analiza ugotovitev je podlaga za vpeljavo izboljšav v naše delo.

### **3.5 PRIPOMOČKI ZA IZPELJEVANJE PRESOJANJA KAKOVOSTI**

V letu 2006 smo pridobili dostop do nacionalne spletne zbirke vprašanj za presojanje kakovosti, ki jo je razvil ACS in jo uporablja velik del omrežja izobraževalcev odraslih v Sloveniji. To zbirko smo tudi praktično preizkusili.

---

Dostop do spletne zbirke vprašanj imajo vsi člani komisije za kakovost. Sedaj vzporedno uporabljamo zbirko vprašalnikov, ki smo jo razvili v projektu Impletum. Tudi to zbirko vprašanj uporablja komisija za kakovost, in sicer za merjenje zadovoljstva udeležencev, učiteljev in diplomantov.

V letu 2007 smo v okviru samoevalvacije v okviru projekta POKI razvili več samoevalvacijskih instrumentov, ki so uporabni tako za anketiranje po spletu kot za neposredno anketiranje. Gre za naslednje instrumente:

- vprašalnik za udeležence višje strokovne šole o zadovoljstvu z izobraževanjem,
- vprašalnik za udeležence srednje poklicne šole o zadovoljstvu z izobraževanjem,
- vprašalnik za udeležence srednje strokovne šole o zadovoljstvu z izobraževanjem.

Poleg tega imamo še naslednja instrumenta:

- vprašalnik za učitelje in
- vprašalnik za organizatorje izobraževanja.

Vse te instrumente uporabljamo glede na to, kakšno samoevalvacijo izpeljemo v določenem časovnem obdobju. Izjema so ankete za diplomante in maturante, ki jih izpeljemo po pošti po opravljeni maturi oziroma po diplomskem izpitu. Ravno tako so izjema ankete za delodajalce, ki jih posredujemo organizacijam – delodajalcem naših udeležencev.

Imamo tudi knjigo pohval in pritožb, ki se nahaja v referatu izobraževalne organizacije. Pritožbe in pohvale obravnavamo enkrat mesečno in se v primeru pritožb po presoji odzovemo s potrebnimi izboljšavami. Poleg vsega vsakodnevno rešujemo morebitne težave in pomanjkljivosti, ki se zbirajo v elektronskem nabiralniku ali preko telefona.

## **4 RAZVIJANJE KAKOVOSTI**

Vse procese presojanja kakovosti, ki jih opisujemo v prejšnjem poglavju, nadgrajujemo s procesi razvijanja kakovosti, v katerih opredelimo, kaj bomo v nekem časovnem obdobju naredili, da bi izboljšali/razvili svojo kakovost, kaj bomo naredili, da bi ohranili delovanje, ki daje dobre rezultate in kaj moramo takoj opustiti. V ta namen izvajamo naslednje dejavnosti.

### **4.1 AKCIJSKI NAČRT ZA RAZVOJ KAKOVOSTI**

Na osnovi predlogov interesnih skupin in rezultatov poglobljene samoevalvacije pripravimo akcijski načrt za razvoj kakovosti. V njem zapišemo, kaj bomo v določenem časovnem obdobju naredili za razvoj kakovosti, do kdaj in kako bomo to naredili in kdo je zadolžen za izpeljavo. Akcijski načrt sprejme komisija za kakovost, potrdi ga strateški svet izobraževalne organizacije.

---

Komisija za kakovost spremlja in vsake tri mesece vrednoti rezultate posameznih faz akcijskega načrta in planira nadaljnje korake za njegovo uresničitev.

Ker akcijski načrt za izboljšanje kakovosti praviloma obsega vsaj dveletno obdobje, v letni delovni načrt zapišemo, kaj bomo uresničili v posameznem letu. Temu dodamo še morebitne druge aktivnosti za razvoj kakovosti, ki izvirajo iz ugotovljenih potreb v preteklem letu.

## **4.2 IZOBRAŽEVANJE ZAPOSLENIH**

Zaposlene spodbujamo, da se usposablajo na področju izobraževanja odraslih ter na področju presojanja in razvijanja kakovosti, da jim na ta način omogočamo stalni strokovni razvoj. Načrt izobraževanja za vsakega posameznika je opredeljen v letnem delovnem načrtu.

Enkrat letno – ob zaključnem poročilu o realizaciji letnega delovnega načrta – zberemo podatke o uresničenem izpopolnjevanju vseh zaposlenih.

Imamo šest sodelavcev, ki so se usposobili za izvajanje samoevalvacij po modelu za presojanje in razvijanje kakovosti POKI. Šest sodelavcev je usposobljenih za uporabo nacionalne spletne zbirke vprašanj. Imamo redna interna usposabljanja za vse (novo)zaposlene na temo kakovosti našega dela.

Letno načrtujemo, koliko zaposlenih bomo še usmerili na usposabljanje za sistematično delo pri presojanju in razvijanju kakovosti.

## **4.3 LETNI RAZGOVOR**

Izvajanje rednih letnih razgovorov, ki jih vodi ravnateljica enkrat letno z vsakim sodelavcem posebej, je sestavni in pomembni del sodobnega sistema vodenja in organizacijske kulture vsake izobraževalne organizacije. Vsebina letnih razgovorov je poglobljen pogovor o tekočih nalogah, opravljenem delu in rezultatih, ciljih in nalogah za prihodnje šolsko/študijsko obdobje ter o sodelavčevem osebnem razvoju in karierni poti. Na letnih razgovorih tudi preverjamo, na kakšen način vsak zaposleni prispeva k razvoju kakovosti, katerih usposabljanj s področja kakovosti se bo udeležil in kako bo svoje znanje vključil v razvijanje kakovosti v prihodnje.

---