

**GIMNAZIJA IN SREDNJA ŠOLA  
RUDOLFA MAISTRA KAMNIK**



**LISTINA KAKOVOSTI**

Gimnazija in srednja šola  
Rudolfa Maistra Kamnik  
Novi trg 41 a  
1241 Kamnik

T: 01 8303200  
F: 01 8303218  
W: [www.gssrm.si](http://www.gssrm.si)

Listina kakovosti  
April 2014

Pripravili: mag. Stanislava Polajžer in Andreja Sabati Šuster s člani Komisije za kakovost

Listino o kakovosti je sprejel Svet šole GSŠRM Kamnik dne 25.9.2014. Z njo zaposleni udeležencem izobraževanja, financerjem in partnerjem sporočamo, kako načrtno skrbimo za kakovost našega dela in njegovih učinkov, zaposlenim pa listina predstavlja vodilo pri vsakodnevem ravnanju za presojanje in razvijanje kakovosti.

# I. UVOD

## 1. Odgovornost za kakovost izobraževanja in temeljni cilji

Zavedamo se odgovornosti za kakovost izobraževanja, ki jo vidimo predvsem v:

- zagotavljanju kakovosti po načelih celovitega sistema vodenja kakovosti,
- vzpostavitvi celovitega sistema za presojanje in razvijanje kakovosti kot zahtevnega in dolgotrajnega procesa, ki ga gradimo postopoma in pri tem upoštevamo priporočila referenčnih institucij in izkušnje iz priznanih in uveljavljenih evropskih projektov,
- izvajanju samoevalvacij, s čimer želimo spodbujati vse zaposlene, dijake, udeležence izobraževanja odraslih in ostale deležnike k načrtnemu presojanju in razvijanju kakovosti našega dela.

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 presojamo v odvisnosti od lastnih standardov kakovosti in nacionalno ter mednarodno opredeljenih standardov kakovosti izobraževanja in
- razvijamo svojo kakovost z učenjem, uvajanjem novosti in vzdrževanjem tistih ravnanj, ki dajejo dobre rezultate.

## II. KAKO OPREDELJUJEMO KAKOVOST NAŠEGA DELA?

### 1. Imamo opredeljeno vizijo razvoja

*Opis:* Z namenom, da bi opredelili svojo dolgoročno usmerjenost, smo septembra 2001, ko smo se vključili v projekt Andragoškega centra Slovenije **Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje**, oblikovali našo [vizijo](#) na področju kakovosti in jo povezovali:

- z vključevanjem v različne razvojne projekte,
- z zagotavljanjem strokovnega izpopolnjevanja vseh zaposlenih,
- z razširjanjem in ozaveščanjem pozitivnega odnosa vseh udeležencev izobraževalnega procesa,
- s fizično širitvijo šole kot objekta (dobri pogoji izobraževanja) in

- s samoevalvacijo (poiskati šibke točke in jih odpraviti).

*Način spremljanja:* Vizijo smo na podlagi razgovorov v kolektivu, znotraj skupine za kakovost in na andragoškem zboru ponovno preverili in opredelili leta 2006 in jo še nadalje preverjamo ob vsakokratnih večjih spremembah na šoli.

## 2. Imamo opredeljeno poslanstvo in vrednote

*Opis:* Leta 2006 smo na podlagi razgovorov v kolektivu, znotraj skupine za kakovost in na andragoškem zboru opredelili naše [poslanstvo in vrednote](#).

*Način spremljanja:* Poslanstvo in vrednote preverjamo ob načrtovanju različnih aktivnosti in analiz dela šole. Z njimi seznanjamo zaposlene, dijake, udeležence izobraževanja odraslih, financerje, partnerje in druge uporabnike naših storitev po spletu in v dokumentih šole, kjer je navedba le-te smiselna.

## 3. Imamo izjavo o kakovosti

*Opis:* Izjavo o kakovosti smo opredelili leta 2006 na podlagi razgovorov v kolektivu, v skupini za kakovost in na andragoškem zboru. Sprejeta je bila 2. oktobra 2006 na seji Sveta zavoda takratnega Šolskega centra Rudolfa Maistra Kamnik.

Z njo seznanjamo udeležence izobraževanja, financerje, partnerje ter druge uporabnike naših storitev. Izjava o kakovosti je objavljena [na spletu](#) in v dokumentih šole, kjer je navedba le-te smiselna ter v okvirjeni podobi v pisarni izobraževanja odraslih, v zbornici ter v tajništvu šole.

Z izjavo o kakovosti izobraževanja odraslih se zavezuje, da udeležencem izobraževanja, financerjem in vsem drugim partnerjem zagotavlja navedene standarde kakovosti.

*Način spremljanja:* Standarde, opredeljene v Izjavi o kakovosti, preverjamo ob načrtovanju različnih aktivnosti in analiz dela šole. Standardi v izjavi o kakovosti so vodilo našega dela in jih v skladu z vizijo smiselno prilagajmo.

### III. KAKO SPREMLJAMO IN PRESOJAMO REZULTATE IN UČINKE SVOJEGA DELA?

#### 1. Izvajamo poglobljeno samoevalvacijo

*Opis:* Za spremljanje in presojo kakovosti naše dejavnosti vsako leto izpeljemo poglobljeno samoevalvacijo. Pregledamo realizacijo akcijskega načrta, v katerem so opredeljena področja, kazalniki in merila, ki jih v tekočem samoevalvacijskem ciklu izpeljujemo. Evalvacija Akcijskega načrta je podlaga za načrtovanje nadaljnjih aktivnosti.

*Način spremljanja:* V izpeljani samoevalvaciji v letih 2010, 2011 in 2012 smo z anketiranjem preverjali doseganje opredeljenih standardov kakovosti. Tako smo ugotovili, v kolikšni meri te standarde kakovosti že dosegamo. Preverjanje doseganja standardov kakovosti pri opisanih kazalnikih bomo predvidoma opravili vsako leto. Podobno bomo ravnali tudi v primerih, ko bomo opredelili še druge standarde kakovosti.

Zavedamo se, da bomo opredeljeno kakovost svojega dela dosegali le, če bomo sistematično, nepristransko in metodološko utemeljeno spremljali, kako potekajo procesi izobraževanja, ki jih izvajamo, kakšne rezultate dosegamo oz. kakšni so učinki našega dela. Tako pridobljene ugotovitve presojamo z vidika opredeljenih standardov kakovosti v naši organizaciji.

#### 2. Pripravimo samoevalvacijsko poročilo:

*Opis:* Vsako leto pripravimo samoevalvacijsko poročilo Komisije za kakovost. V samoevalvacijskem poročilu zberemo ugotovitve posameznih izpeljanih aktivnosti v preteklem obdobju skupaj s predlogi izboljšav.

*Način spremljanja:* Samoevalvacijsko poročilo Komisije za kakovost je podlaga za pogovor in refleksijo z zaposlenimi in drugimi interesnimi skupinami o dobljenih rezultatih in načrtovanju potrebnih izboljšav.

#### 3. Redno izvajamo merjenje zadovoljstva udeležencev izobraževanja odraslih

*Opis:* Zadovoljstvo udeležencev izobraževanja odraslih merimo z uporabo tiskanih vprašalnikov in individualnimi razgovori, kar tudi sproti evidentiramo v pisni obliki.

*Način spremljanja:* Redno ob zaključku oz. začetku šolskega leta ugotavljamo zadovoljstvo udeležencev izobraževanja odraslih z individualnimi razgovori, občasno pa ugotavljamo zadovoljstvo tudi z uporabo tiskanih vprašalnikov, ki jih udeleženci izobraževanja odraslih izpolnjujejo v učilnicah ali pa jim jih pošljemo po pošti.

Ob vpisu v naše programe izvedemo razgovor o prepoznavnosti šole, dejavnikih, ki so vplivali na odločitev, da so izbrali prav naše izobraževanje odraslih, in zastopanostih šole v ustreznih medijih. Pri tem se posredno dotaknemo kakovosti v izobraževanju.

#### 4. Redno izvajamo evalvacijo učiteljevega dela

*Opis:* Evalvacijo učiteljevega dela izpeljujemo z evalvacijskimi vprašalniki.

*Način spremljanja:* Učitelji enkrat letno izpeljejo evalvacijo svojega dela z dijaki in udeleženci izobraževanja odraslih z vnaprej pripravljenimi tiskanimi vprašalniki. Po opravljeni analizi evalvacije poročajo ravnatelju šole na letnem razgovoru, kar tudi sproti evidentiramo v pisni obliki.

#### 5. Redno izvajamo evalvacijo strokovnih delavcev šole

*Opis:* Evalvacijo strokovnih delavcev šole izpeljujemo z evalvacijskimi vprašalniki.

*Način spremljanja:* Strokovni delavci šole enkrat letno izpeljejo evalvacijo svojega dela z dijaki in udeleženci izobraževanja odraslih. Po opravljeni analizi evalvacije poročajo ravnatelju šole na letnem razgovoru, kar tudi sproti evidentiramo v pisni obliki.

#### 6. Vprašanja o kakovosti uvrščamo na sejo sveta naše organizacije

*Opis:* Na Svetu šole izpeljujemo pogovor o vprašanih kakovosti.

*Način spremljanja:* Enkrat letno organiziramo pogovor o vprašanih kakovosti. Podlaga za tovrstne pogovore so rezultati spremljav in samoevalvacije, s člani sveta pa jih prevetrimo z vidika temeljnih ciljev in usmeritev delovanja naše organizacije.

#### 7. Izpeljujemo pogovore o kakovosti s profesorji

*Opis:* S profesorji razpravljamo o realizaciji zastavljenih ciljev, o težavah, s katerimi se srečujemo in za katere s skupnimi močmi iščemo rešitve. Govorimo o večjih akcijah, ki so

potekale na ravni šole, vanje pa smo bili vpeti vsi profesorji in dijaki, udeleženci izobraževanja odraslih ter zunanji deležniki, seveda pa dajemo priložnost tudi nastanku novih projektov.

*Način spremljanja:* Pogovore izpeljujemo med šolskim letom na tedenskih sestankih Komisije za kakovost, pogosto pa tudi v formalnih in neformalnih pogovorih.

## 8. Organiziramo srečanja z zunanjimi člani Komisije za kakovost

*Opis:* V akcijski načrt zapišemo srečanje z zunanjimi člani Komisije za kakovost, na katerem predstavimo dosedanje aktivnosti in njihovo realizacijo.

*Način spremljanja:* Srečanje organiziramo vsako jesen in naredimo zapisnik, kjer zapišemo ugotovitve in predloge članov pri novem akcijskem načrtu.

## 9. Imamo dostop do nacionalne baze vprašanj za presojanje kakovosti izobraževanja odraslih

*Opis:* Uporabljamo nacionalno spletno zbirko vprašanj za presojanje kakovosti izobraževanja odraslih, ki jo uporabljamo pri samoevalvaciji. Dostop do te spletne zbirke vprašanj imajo člani komisije za kakovost.

*Način spremljave:* Bazo uporabljamo občasno kot izhodišče za pripravo lastnih vprašalnikov.

## 10. Imamo bazo različnih vprašalnikov, ki smo jih razvili za izvajanje samoevalvacije

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

- Vprašalniki za udeležence izobraževanja odraslih o zadovoljstvu z uporabnostjo izobraževalnih tem pri njihovem delu, o organizaciji izobraževanja, učiteljih, urnikih, možnostjo sodelovanja, opravljanja izpitov, obveščeniosti, komunikaciji itd.
- Vodeni razgovori o zadovoljstvu udeležencev izobraževanja odraslih s svojim delom ter delom organizacije, možnosti napredovanja, časovni opredeljenosti ipd.

Poleg tega imamo še naslednje instrumente:

- Oporne točke (in obrazce) za vodenje individualnega razgovora z udeleženci izobraževanja odraslih.
- Evalvacijske vprašalnike za izvajanje evalvacije učiteljevega dela in dela strokovnih delavcev šole.

*Način spremljave:* Vse te instrumente uporabljamo v odvisnosti od tega, kakšno samoevalvacijo izpeljujemo v določenem časovnem obdobju, oz. ko je za reševanje določenih problemov nujno, da pridobimo individualna mnenja, vrednotenja in poglede.

## 11. Imamo knjigo pohval in pritožb ter nabiralnik

*Opis:* Pohvale in pritožbe zbiramo s knjigo pohval in pritožb, ki se nahaja v tajništvu. Za isti namen uporabljamo nabiralnik, v katerem lahko udeleženci anonimno ali z navedenimi osebnimi podatki pustijo svoja mnenja, sugestije in predloge.

*Način spremljanja:* Pritožbe in pohvale obravnavamo sprotno in se v primeru pritožb po presoji odzovemo s potrebnimi izboljšavami.

## 12. Imamo poročilo o delu Komisije za kakovost

*Opis:* V poročilu o delu Komisije za kakovost predstavimo in ocenimo doseženo raven kakovosti in realizirane aktivnosti. Poročilo objavimo na spletni strani šole. Predstavimo ga članom Sveta šole in članom Andragoškega zbora.

*Način spremljanja:* Enkrat letno člani komisije za kakovost pripravijo poročilo o delu na področju kakovosti.



## IV. KAKO RAZVIJAMO KAKOVOST?

Vse procese za presojanje in razvijanje kakovosti, ki jih opisujemo v prejšnjem poglavju, nadgrajujemo z aktivnostmi, 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:

### 1. Pripravimo akcijski načrt za razvoj kakovosti

*Opis:* Na osnovi predlogov deležnikov in rezultatov samoevalvacije pripravimo akcijski načrt za razvoj kakovosti. V njem zapišemo, kaj bomo v določenem časovnem obdobju naredili za razvoj kakovosti, do kdaj bomo to naredili in kdo je zadolžen za izpeljavo. Akcijski načrt sprejme Komisija za kakovost. Predstavi ga vodstvu in Svetu šole ter objavi na spletni strani.

*Način spremljanja:* Komisija za kakovost sproti spremlja in vrednoti rezultate posameznih faz akcijskega načrta in načrtuje nadaljnje korake za njegovo uresničitev.

### 2. V letnem delovnem načrtu vsako leto opišemo aktivnosti za izboljšanje dosežene ravni kakovosti

*Opis:* Ker akcijski načrt za izboljšanje kakovosti praviloma obsega triletno 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.

*Način spremljave:* Komisija za kakovost sproti spremlja in vrednoti rezultate posameznih faz akcijskega načrta.

### 3. Zaposlenim omogočamo usposabljanje za izboljšanje kakovosti dela

*Opis:* Zaposlenim omogočamo, da se letno udeležijo najmanj dveh izobraževalnih seminarjev, namenjenih izboljšanju kakovosti dela. Običajno eno teh izobraževanj organiziramo v prostorih naše šole. V pomoč nam je bogata ponudba ACS, naši svetovalni delavci in drugi zunanji ponudniki. Odprti pa smo tudi za sugestije in kritična priporočila drugih.

*Način spremljanja:* Načrt izobraževanja za vsakega posameznika je opredeljen v letnem delovnem načrtu.

#### 4. Usposabljammo se za sistematično delo pri razvoju kakovosti

*Opis:* Nekateri sodelavci so usposobljeni za izvajanje samoevalvacije po modelu za presojanje in razvijanje kakovosti POKI in uporabo nacionalne spletne zbirke vprašanj ter za izvajanje samoevalvacije po modelu Šole za ravnatelje. Od leta 2007 imamo tudi svetovalko za kakovost.

*Način spremljave:* Vsak zaposleni letno poroča o lastnem prispevku k razvoju kakovosti, kar je vključeno v letni razgovor pri ravnatelju.