



## **POSLOVNIK KAKOVOSTI**

Številka: PK-00  
Izdaja: 1  
Velja od: 10. 01. 2012  
Stran: 1 od 1  
Datum izpisa: 11.1.2012

# **POSLOVNIK KAKOVOSTI**

## **IZOBRAŽEVALNI CENTER PIRAMIDA MARIBOR**

### **VIŠJA STROKOVNA ŠOLA**

Izdaja: 1  
Maribor, 10. 01. 2012

Izdelal(i)	Odobril(i)
Marija Sraka-Šadl Vesna Poštuvan	dr. Blanka Vombergar



**POSLOVNIK KAKOVOSTI**  
**01 PREDSTAVITEV**  
**02 NAMEN**  
**03 REFERENCE**

Številka: PK-01  
Izdaja: 1  
Velja od: 10.01.2012  
Stran 1 od 11  
Datum izpisa: 11.1.2012

**VSEBINA:**

**01 PREDSTAVITEV**

Vsebina poslovnika kakovosti in zadnje spremembe poslovnika

**01.1 SPLOŠNO – RAZLAGA POJMOV**

**01.1.1 Izjava vodstva**

**01.1.2 Predstavitev organizacije**

**01.1.3 Področje uporabe sistemov**

**02 NAMEN**

**02.1 Definicija PK**

**02.2 Pomen in vloga PK**

**03 REFERENCE**

**03.1 Referenčni dokumenti**

**03.2 Seznam dokumentov**

Izdelal(i)	Odobril(i)
Marija Sraka-Šadl Vesna Poštuvan	dr. Blanka Vombergar



**POSLOVNIK KAKOVOSTI**  
**01 PREDSTAVITEV**  
**02 NAMEN**  
**03 REFERENCE**

Številka: PK-01  
Izdaja: 1  
Velja od: 10.01.2012  
Stran 2 od 11  
Datum izpisa: 11.1.2012

## 01. PREDSTAVITEV POSLOVNIKA

Poslovnik kakovosti (v nadaljevanju tudi PK) IC Piramide Maribor, Višje strokovne šole (v nadaljevanju tudi VSS) je razdeljen v poglavja.

Vsebina osrednjih poglavij poslovnika kakovosti in zadnje spremembe poslovnika so vidne iz tabele v nadaljevanju.

Št. poglavja/ podpoglavja	Naslov poglavja	Št. in datum prve izdaje	Datum zadnje spremembe
<b>PK-01</b>	<b>PREDSTAVITEV POSLOVNIKA</b>		
01.1	Splošno - razlaga pojmov		
01.2	Namen		
01.3	Reference		
<b>PK-02</b>	<b>NAMEN</b>		
02.1	Definicija PK		
02.2	Pomen in vloga PK		
<b>PK-03</b>	<b>REFERENCE</b>		
03.1	Referenčni dokumenti		
<b>PK-04</b>	<b>SISTEM VODENJA KAKOVOSTI</b>		
04.1	Splošne zahteve		
04.2	Zahteve glede dokumentacije		
<b>PK-05</b>	<b>ODGOVORNOST VOSTVA</b>		
05.1	Zavezanost vodstva		
05.2	Poslanstvo, vizija in vrednote		
05.3	Politika kakovosti		
05.4	Planiranje/načrtovanje		
05.5	Odgovornost, pooblastila in komuniciranje		
05.6	Vodstveni pregled		
<b>PK-06</b>	<b>VODENJE VIROV</b>		
06.1	Priskrba virov		
06.2	Človeški viri		
06.3	Infrastruktura		
06.4	Delovno okolje		
06.5	Finančni viri		
<b>PK-07</b>	<b>REALIZACIJA PROIZVODOV</b>		
07.1	Planiranje in realizacija proizvoda		
07.2	Procesi povezani z odjemalci		
07.3	Snovanje in razvoj		
07.4	nabava		
07.5	Proizvodnja in izvedba storitev		
07.6	Obvladovanje nadzorne in merilne opreme		
<b>PK-08</b>	<b>MERJENJE, ANALIZE, IZBOLJŠAVE</b>		
08.1	Splošno		

Izdelal(i) Marija Sraka-Šadl Vesna Poštuvan	Odobril(i) dr. Blanka Vombergar
---	------------------------------------



**POSLOVNIK KAKOVOSTI**  
**01 PREDSTAVITEV**  
**02 NAMEN**  
**03 REFERENCE**

Številka: PK-01  
Izdaja: 1  
Velja od: 10.01.2012  
Stran 3 od 11  
Datum izpisa: 11.1.2012

08.2	Nadzorovanje in merjenja		
08.3	Obvladovanje neskladnih proizvodov		
08.4	Analize podatkov		
08.5	Izboljševanje		

Izdelal(i)	Odobril(i)
Marija Sraka-Šadl Vesna Poštuvan	dr. Blanka Vombergar



# POSLOVNIK KAKOVOSTI

## 01 PREDSTAVITEV

## 02 NAMEN

## 03 REFERENCE

Številka: PK-01  
Izdaja: 1  
Velja od: 10.01.2012  
Stran 4 od 11  
Datum izpisa: 11.1.2012

### 01.1 SPLOŠNO - RAZLAGA POJMOV

**Poslovnik kakovosti** je dokument, ki podrobno razloži sistem vodenja kakovosti na višji strokovni šoli.

**Organizacijski predpis** je predpis, ki ureja določeno vsebino na nivoju celotne šole.

**Navodila za delo** opredelijo izvajanje postopkov ter ravnanje v določenem procesu. Enaka je tudi vsebina različnih pravil šole.

**Kakovost** je skupek vseh lastnosti in karakteristik storitve ali izdelka, ki se nanašajo na sposobnost storitve ali izdelka, da zadovolji izražene ali pričakovane potrebe udeležencev izobraževanja, zaposlenih in drugih zainteresiranih skupin.

**Okolje** je okolica šole, ki zajema vse naravne vire in ljudi ter organizacije in vse njihove medsebojne odnose.

**Politiko kakovosti predstavljajo** splošne usmeritve in cilji šole glede kakovosti kot jih določi vodstvo VSŠ.

**Nenehno izboljševanje** je proces pozitivnega stopnjevanja sistema vodenja kakovosti tako, da se doseže napredek v skladu s politiko kakovosti.

**Sistem vodenja kakovosti** predstavlja organizacijsko strukturo, odgovornosti, postopke, procese in vire/sredstva za izvajanje sistema vodenja kakovosti.

**Sistem HACCP** je sistem, ki prepoznava, določi, ovrednoti in nadzira tveganje, ki so pomembni za zagotavljanje varnosti živil.

#### 01.1.1 Izjava vodstva

Znanje je vrednota, ki v času hitrega napredka postaja zelo pomembno. Cilj izobraževanja je samozavestna, izobražena oseba, ki bo s pridobljenim znanjem konkurenčna na trgu dela. Ne glede na različne možnosti izobraževanja, ostaja šola še vedno najpomembnejša in najbolj razširjana oblika prenosa znanja. Zavedamo se

Izdelal(i)	Odobril(i)
Marija Sraka-Šadl Vesna Poštuvan	dr. Blanka Vombergar



**POSLOVNIK KAKOVOSTI**  
**01 PREDSTAVITEV**  
**02 NAMEN**  
**03 REFERENCE**

Številka: PK-01  
Izdaja: 1  
Velja od: 10.01.2012  
Stran 5 od 11  
Datum izpisa: 11.1.2012

pričakovanj študentov in njihovih bodočih delodajalcev, kot tudi dejstva, da bomo imeli študente le, če bomo izpolnili pričakovanja enih in drugih. To je tudi pglavilni razlog, da bomo vse svoje znanje, izkušnje in sposobnosti uporabili za čim kvalitetnejše izvajanje izobraževanja in se ne bomo zadovoljili s povprečnostjo.

januar 2012

dr. Blanka Vombergar, ravnateljica VŠŠ

### 01.1.2 Predstavitev šole

Višja strokovna šola je organizacijska enota Izobraževalnega centra Piramida Maribor. Status višje šole, njeni organi, imenovanje teh in naloge so določene z Zakonom o višjem strokovnem izobraževanju, ki je bil sprejet 6. 8. 2004 in Sklepom o ustanovitvi vzgojno izobraževalnega zavoda IC Piramida Maribor (sprejet v letu 2010, predhodni pa v letu 2008).

Višja strokovna šola je začela s pedagoškim procesom v študijskem letu 1999/2000 (višješolski program Živilstvo za izredni študij). Z letom 2000/01 se je začelo izobraževanje za redne študente. V letu 2007/08 smo pričeli z izvajanjem prenovljenega višješolskega programa Živilstvo in prehrana. Diplomanti šole so zaposleni v različnih podjetjih in ustanovah (živilsko-predelovalnih obratih, bolnišnicah, hotelih, domovih za starejše, šolah, farmacevtskih in kemijskih podjetjih itd.). V letu 2011/2012 smo pričeli z izvajanjem drugega višješolskega programa: Organizator socialne mreže (izredni študij). Vsa leta smo na šoli gojili sodelovanje s številnimi domačimi in tujimi partnerji. Vključevali smo se v različne projekte in nenehno skrbeli za stik šole z gospodarstvom. Najboljše ogledalo dela šole so naši diplomanti, ki so zaposljivi in uživajo v okolju spoštovanje in ugled.

### Pravna identiteta zavoda

<b>IZOBRAŽEVALNI CENTER PIRAMIDA MARIBOR</b>  <i>VIŠJA STROKOVNA ŠOLA</i>	<b>Park mladih 3</b>  <b>2000 MARIBOR</b>
<b>Ravnateljica:</b> <b>E-mail:</b> <b>Telefon:</b>	<b>dr. Blanka VOMBERGAR</b> <a href="mailto:blanka.vombergar@guest.arnes.si">blanka.vombergar@guest.arnes.si</a> 02 320 86 11
<b>Referat za redni študij</b> <b>E-mail:</b>	<b>Irena VRAČKO</b> <a href="mailto:irena.vracko@guest.arnes.si">irena.vracko@guest.arnes.si</a>

Izdelal(i)	Odobril(i)
Marija Sraka-Šadl Vesna Poštuvan	dr. Blanka Vombergar



**POSLOVNIK KAKOVOSTI**  
**01 PREDSTAVITEV**  
**02 NAMEN**  
**03 REFERENCE**

Številka: PK-01  
Izdaja: 1  
Velja od: 10.01.2012  
Stran 6 od 11  
Datum izpisa: 11.1.2012

<b>Telefon:</b>	02 320 86 33
<b>Referat za izredni študij</b> <b>E-mail:</b> <b>Telefon:</b>	<b>Bernarda MAROT</b> <a href="mailto:bernarda.marot@guest.arnes.si">bernarda.marot@guest.arnes.si</a> 02 331 34 32
<b>Tajnica:</b> <b>e-mail:</b> <b>Telefon:</b> <b>Fax:</b>	<b>Bernarda MAROT</b> <a href="mailto:bernarda.marot@guest.arnes.si">bernarda.marot@guest.arnes.si</a> 02 331 34 32 02 331 30 48
<b>Računovodkinja:</b> <b>E-mail:</b> <b>Telefon:</b>	<b>Tatjana PREDOJEVIČ</b> <a href="mailto:Tatjana.predojevic@guest.arnes.si">Tatjana.predojevic@guest.arnes.si</a> 02 320 86 14
<b>Knjižnica:</b> <b>E-mail:</b> <b>Telefon:</b>	<b>Vesna GRGAN</b> <a href="mailto:vesna.grgan@guest.arnes.si">vesna.grgan@guest.arnes.si</a> 02 320 86 24
<b>Transakcijski račun (podračun UJP):</b>	01100-6030702366
<b>Davčna številka:</b>	ID SI63009820
<b>Matična številka:</b>	5085438

### Organi višje šole

Višja strokovna šola je organizirana kot organizacijska enota IC Piramida Maribor. Njene organe določa 7. člen zakona o višjem strokovnem izobraževanju in ustanovitveni akt zavoda. Ti so:

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

Več o njih je na spletni strani šole: [http://www.icp-mb.si/visja/index.php?option=com\\_content&view=section&id=4&Itemid=70](http://www.icp-mb.si/visja/index.php?option=com_content&view=section&id=4&Itemid=70)

Naloge vseh organov so določene z Zakonom o višješolskem strokovnem izobraževanju in s Sklepom o ustanovitvi javnega vzgojno-izobraževalnega zavoda »Izobraževalni center Piramida Maribor«.

<b>Izdelal(i)</b>	<b>Odobril(i)</b>
Marija Sraka-Šadl Vesna Poštuvan	dr. Blanka Vombergar



**POSLOVNIK KAKOVOSTI**  
**01 PREDSTAVITEV**  
**02 NAMEN**  
**03 REFERENCE**

Številka: PK-01  
Izdaja: 1  
Velja od: 10.01.2012  
Stran 7 od 11  
Datum izpisa: 11.1.2012

Organi šole ter zakonske podlage so vidne tudi na spletni strani informacij javnega značaja: <http://ijz.iprid.si/index.php/component/mtree/Izobra%C5%BEEvalni-center-Piramida-Maribor/Splo%C5%A1ni-akti-javnega-zavoda/details>

### **Organi študentov na IC Piramida Maribor, VSŠ**

Študenti VSŠ predstavljajo študentsko skupnost. Po zakonu o višjem strokovnem izobraževanju so študentje organizirani tudi v **študentskem svetu**. Ta ima 5 članov, ki se izvolijo na tajnih volitvah. Opravlja naloge, ki so skladne s 45. členom zakona o višjih strokovnih šolah.

Študentje sodelujejo v svetu zavoda IC Piramida Maribor, strateškem svetu VSŠ in komisiji za spremljanje in zagotavljanje kakovosti VSŠ.

#### **01.1.3 Področje uporabe sistemov**

V sistem vodenja kakovosti so vključeni vsi procesi na Izobraževalnem centru Piramida Maribor, višji strokovni šoli (v nadaljevanju VSŠ).

Izdelal(i)	Odobril(i)
Marija Sraka-Šadl Vesna Poštuvan	dr. Blanka Vombergar





# POSLOVNIK KAKOVOSTI

## 01 PREDSTAVITEV

## 02 NAMEN

## 03 REFERENCE

Številka: PK-01  
Izdaja: 1  
Velja od: 10.01.2012  
Stran 8 od 11  
Datum izpisa: 11.1.2012

## 02 NAMEN

Poslovník kakovosti (PK) je krovni dokument sistema vodenja kakovosti, ki velja na VSŠ in je rezultat dela ravnateljice in Komisije za spremljanje in zagotavljanje kakovosti. Poslovník kakovosti podaja osnovne smernice sistema kakovosti in medsebojne povezave procesov. Navodila za delo se vodijo ločeno od PK. Na VSŠ se uporabljajo različni organizacijski predpisi, navodila za delo ipd. in so navedeni v poglavju 03 tega PK.

Poslovník kakovosti predstavlja povezavo med zahtevami standarda ISO 9001:2008 in zakonodajo ter urejenostjo v procesih.

### 02.1 Definicija PK

Poslovník kakovosti je sistemski dokument, s katerim vodstvo višje strokovne šole obvladuje kakovost poslovnih procesov in zagotavlja doseganje načrtovane kakovosti in rezultatov. Je dokument s katerim vsem strankam, študentom, zaposlenim in poslovnim partnerjem šola dokazuje obstoj in urejenost sistema vodenja kakovosti na šoli.

Poslovník razlaga osnovna načela, organizacijo, medsebojne odvisnosti, odgovornosti in pristojnosti ter ukrepe, potrebne za doseganje, obvladovanje in nenehno izboljševanje učinkovitosti delovanja sistema vodenja kakovosti.

### 02.2 Pomen in vloga PK

Določila PK so namenjena predvsem preventivnemu delovanju, z namenom, da preprečimo neskladnosti storitev v vseh fazah procesov - od načrtovanja razvoja do reševanja reklamacij.

S PK se:

- objavlja politiko kakovosti
- definira odnos do študentov, zaposlenih in poslovnih partnerjev
- dokumentira sistem vodenja kakovosti
- informira zaposlene, študente, dobavitelje in ostale stranke o sistemu vodenja kakovosti
- navaja referenčne dokumente, postopke in navodila
- omogoča stabilnost postopkov
- omogoča stalno izboljševanje organiziranosti šole

**Uporaba Poslovnika kakovosti je obvezna.**

Izdelal(i)	Odobril(i)
Marija Sraka-Šadl Vesna Poštuvan	dr. Blanka Vombergar



**POSLOVNIK KAKOVOSTI**  
**01 PREDSTAVITEV**  
**02 NAMEN**  
**03 REFERENCE**

Številka: PK-01  
Izdaja: 1  
Velja od: 10.01.2012  
Stran 9 od 11  
Datum izpisa: 11.1.2012

### 03 REFERENCE

#### 03.1 Referenčni dokumenti

Poslovnik kakovosti ima 8 poglavij, ki imajo okrajšave od PK-01 do PK-08, v skladu s Sistemom vodenja kakovosti – Zahteve (ISO 9001:2008).

Vse originale dokumentov v digitalni in tiskani obliki hrani ravnateljstvo višje strokovne šole.

Vsi dokumenti, ki so nastali po sprejetju Poslovnika kakovosti, izvirajo iz Poslovnika kakovosti na zadnjo veljavno verzijo.

Seznam referenčnih predpisov VSS je v tabelah v nadaljevanju. VSS ima lastne predpise in druge dokumente, ki se nanašajo na njeno delovanje (v tabelah pod oznako VSS) in privzete dokumente, ki veljajo za celoten zavod IC Piramida (v tabelah pod oznako ICP).

#### Seznam organizacijskih predpisov - OP

Zap. št	predpisi	Oznaka	VSS	ICP
1.	Sklep o ustanovitvi vzgojno izobraževalnega zavoda IC Piramida Maribor			x
2.	Šolska pravila (v delu)			x
3.	Požarni red			x
4.	Pravilnik o varstvu osebnih podatkov IC Piramida Maribor			x
5.	Okrožnice ali druge zahteve MSŠ		x	x
6.	Načrt integritete IC Piramida Maribor			x
7.	Pravilnik o disciplinski in odškodninski odgovornosti delavcev			x
8.	Poslovnik za delo ŠK		x	
9.	Poslovnik komisije za spremljanje in zagotavljanje kakovosti VSS		x	
10.	Dolgoročni razvojni program šole		x	
11.	Letni delovni načrt VSS		x	
12.	Vsebinski in poslovni načrt zavoda			x
13.	Statut študentov VSS		x	
14.	Pravilnik o nabavi, uporabi in hrambi pečatov			x
15.	Pravilnik o postopkih in ukrepih za zavarovanje			x

Izdelal(i) Marija Sraka-Šadl Vesna Poštuvan	Odobril(i) dr. Blanka Vombergar
---	------------------------------------



**POSLOVNIK KAKOVOSTI**  
**01 PREDSTAVITEV**  
**02 NAMEN**  
**03 REFERENCE**

Številka: PK-01  
 Izdaja: 1  
 Velja od: 10.01.2012  
 Stran 10 od 11  
 Datum izpisa: 11.1.2012

	osebnih podatkov pri izvajanju video nadzora			
16.	Pravilnik o diplomiranju		X	
17.	Pravilnik o nagradah in priznanjih		X	
18.	Pravilnik o priznavanju predhodno pridobljenega znanja v višjem strokovnem izobraževanju		X	
19.	Pravilnik o računovodstvu			X
20.	Pravilnik o popisu			X

**Seznam navodil za delo - DN**

Zap. št	Navodila za delo	Oznaka	VSS	ICP
1.	Navodila za izdelavo diplomskih nalog »Od zamisli do diplome«		X	
2.	Navodila za praktično izobraževanje študentov		X	
3.	Navodilo za plačilo izpita		X	
4.	Merila za postopek priznavanja predhodno pridobljenega znanja		X	
5.	Navodila za elektronsko prijavo in odjavo na izpit		X	

**Seznam zapisov**

Zap. št	zapisi	oznaka	VSS	ICP
1.	Zapisniki izpitov		X	
2.	Poročila o diplomskih nalogah		X	
3.	Poročila predavateljev o pedagoškem delu		X	
4.	Zapisniki sestankov aktivov in organov šole		X	
5.	Letni izvedbeni načrti aktivov in organov VSS		X	
6.	Poročila aktivov in organov VSS		X	
7.	Poročila o evalvacijah med študenti <ul style="list-style-type: none"> <li>• o zadovoljstvu s šolo in študijskim procesom in njihove</li> <li>• Ocene PI ter</li> <li>• Predavateljev</li> </ul>		X	
8.	Poročila o evalvaciji izvajalcev študijskega procesa o njihovem zadovoljstvu (samoevalvacije)		X	
9.	Evalvacijska poročila vodstva VSS		X	
10.	Zapisi inventurnih komisij ICP			X
11.	Izjava o varnosti z oceno tveganja ICP Maribor			X

Izdelal(i)	Odobril(i)
Marija Sraka-Šadl Vesna Poštuvan	dr. Blanka Vombergar



**POSLOVNIK KAKOVOSTI**  
**01 PREDSTAVITEV**  
**02 NAMEN**  
**03 REFERENCE**

Številka: PK-01  
Izdaja: 1  
Velja od: 10.01.2012  
Stran 11 od 11  
Datum izpisa: 11.1.2012

12.	Letno poročilo zavoda			X
-----	-----------------------	--	--	---

Seznam obrazcev - OB

Zap. št	obrazci	ozna ka	VSS	ICP
1.	Prijava teme diplomskega dela	Dip 1	x	
2.	Prijava teme diplomske naloge	Dip 1	x	
3.	Prošnja za zamenjavo mentorja diplomskega dela	Dip 2	x	
4.	Prošnja za odstop od odobrene teme diplomskega dela	Dip 3	x	
5.	Soglasje mentorjev za oddajo pisnega dela diplomskega dela	Dip 5	x	
6.	Ključna dokumentacijska informacija za diplomsko delo	Dip 6	x	
7.	Izjava o avtorstvu diplomskega dela	Dip 7	x	
8.	Potrdilo o opravljenih obveznostih	Dip 9	x	
9.	Zapisnik o poteku diplomskega izpita		x	
10.	Potrdilo o uspešnem zagovoru	Dip 10	x	
11.	Poročilo o diplomskem delu		x	
12.	Vloga za priznanje prosto izbirnega modula ali predmeta		x	
13.	Vloga za priznavanje predhodno pridobljenega znanja:	PRIZ	x	
14.	Evidenca o pedagoškega delapredavatelja		x	
15.	Letni izvedbeni načrt x			
16.	Poročilo predavatelja o pedagoškem delu pri predmetu ... (vsak predavatelj)		x	
17.	Poročilo predavatelja o pedagoškem delu pri predmetu ... (nosilci predmeta)		x	

Izdelal(i)	Odobril(i)
Marija Sraka-Šadl Vesna Poštuvan	dr. Blanka Vombergar



# **POSLOVNIK KAKOVOSTI 04 SISTEM VODENJA KAKOVOSTI**

Številka: PK-04  
Izdaja: 1  
Velja od: 10.1.2012  
Stran: 1 od 6  
Datum izpisa: 11.1.2012

## **VSEBINA:**

### **04 SISTEM VODENJA KAKOVOSTI**

#### **4.1 SPLOŠNE ZAHTEVE**

#### **4.2 ZAHTEVE GLEDE DOKUMENTACIJE**

- 4.2.1 Splošno**
- 4.2.2 Poslovník kakovosti**
- 4.2.3 Obvladovanje dokumentov**
- 4.2.4 Obvladovanje zapisov**

Izdelal(i)	Odobril(i)
Marija Sraka-Šadl Vesna Poštuvan	dr. Blanka Vombergar



## POSLOVNIK KAKOVOSTI 04 SISTEM VODENJA KAKOVOSTI

Številka: PK-04  
Izdaja: 1  
Velja od: 10.1.2012  
Stran: 2 od 6  
Datum izpisa: 11.1.2012

### 04 SISTEM VODENJA KAKOVOSTI

VŠŠ ima oblikovano vodenje kakovosti kot je razvidno iz nadaljevanja.

#### 4.1 SPLOŠNE ZAHTEVE

Višjo šolo vodi ravnatelj/ica (v nadaljevanju le moška oblika (ravnatelj), ki se bo uporabljala tudi v drugih primerih poimenovanja funkcij na šoli. Ravnatelja z obdobje 5. let imenuje Svet zavoda Izobraževalnega centra Piramida Maribor. Svet zavoda pri imenovanju ravna po predpisanih postopkih za imenovanje ravnatelja VŠŠ. Svet zavoda o imenovanju obvesti Ministrstvo za šolstvo in šport.

VŠŠ je organizacijska enota zavoda Izobraževalni center Piramida Maribor, ki ga vodi direktor/ica.

Naloge ravnatelja VŠŠ so opredeljene z Zakonom o višjem strokovnem izobraževanju in s Sklepom o ustanovitvi vzgojno izobraževalnega zavoda Izobraževalnega centra Piramida Maribor. Te so, da:

- organizira, načrtuje in vodi šolo,
- pripravlja dolgoročni razvojni program šole,
- skrbi za mednarodno primerljivost šole,
- pripravlja letni delovni in finančni načrt in je odgovoren za njuno izvedbo,
- sodeluje z okoljem, organi šole in študenti in spremlja njihove aktivnosti,
- odloča o napredovanju delavcev in skrbi za njihov razvoj,
- spodbuja in spremlja delo študentov oziroma študentskega sveta,
- zastopa in predstavlja šolo in je odgovoren za kakovost in zakonitost dela,
- določa sistemizacijo delovnih mest, skrbi in odgovarja za finančno poslovanje šole ter
- opravlja druge naloge v skladu z zakoni in drugimi predpisi.

S sistemom vodenja kakovosti na višji strokovni šoli smo dokumentirali in določili:

- temeljne procese in njihovo medsebojno povezanost, in sicer z vidika vpliva teh procesov na zadovoljstvo vseh naših zainteresiranih strank: študentov, zaposlenih, podjetij, v katerih naši študenti opravljajo praktično izobraževanje in ostalih partnerjev (ustanoviteljev ...);
- kriterije in metode za zagotovitev ustreznega delovanja in nadzora učinkovitosti procesov ter na osnovi tega tudi ukrepe za doseganje zastavljenih ciljev;
- zagotovitev ustreznih virov in informacij za podporo in nadzor določenih procesov ter njihovega nenehnega izboljševanja.

Sistem vodenja velja za celoten sistem višje strokovne šole.

Izdelal(i)	Odobril(i)
Marija Sraka-Šadl Vesna Poštuvan	dr. Blanka Vombergar



# POSLOVNIK KAKOVOSTI 04 SISTEM VODENJA KAKOVOSTI

Številka: PK-04  
Izdaja: 1  
Velja od: 10.1.2012  
Stran: 3 od 6  
Datum izpisa: 11.1.2012

## 04.2 ZAHTEVE GLEDE DOKUMENTACIJE

### 04.2.1 Splošno

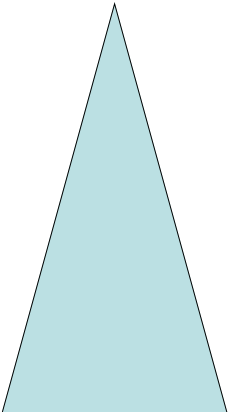
Dokumentacija sistema vodenja obsega:

- **dokumente** – zahteve in opise procesov sistema vodenja, zakonodajo, odredbe in interne pravilnike, poslovnike ipd.;
- **zapisi** – objektivna dokazila o izvajanju in izpolnjevanju zahtev in opisanih procesov ter sistema vodenja.

Dokumenti so lahko:

- **zunanji** – seznam zakonskih predpisov, ki jih določi država, občina ipd.;
- **notranji** – seznam internih predpisov, ki določajo medsebojne odnose, povezave in odgovornosti. Vključujejo seznam internih pravil in navodil kot so delovna navodila ravnanja v laboratorijih, delavnicah, kuhinji, računalniških učilnicah ipd.
- **zunanji in notranji** – npr. pogodbe, ki lahko določajo medsebojne obveznosti med zavodi ali drugimi zunanjimi uporabniki (pogodbe za PI, avtorske in podjemne pogodbe, pogodbe o najemu prostorov ...)

Vsa dokumentacija, ki se hrani v tajništvu, referatu, računovodstvu ali vodstvu VSS je strukturirana na naslednjih nivojih:

	NIVO	IME DOKUMENTA	PODROČJE UPORABE UPORABNIKI	ODGOVORNOST
	1	Poslovnik kakovosti VSS	Vsi delavci na šoli	Ravnatelj VSS
	2	Organizacijski predpisi	Vsi delavci na šoli	Ravnatelj VSS, strokovni delavci in sodelavci, laboranti, tehnično osebje
	3	Navodila za delo VSS	Določena delovna področja, študenti,	Ravnatelj VSS, strokovni delavci tehnično osebje predsednik ŠK

Izdelal(i)	Odobril(i)
Marija Sraka-Šadl Vesna Poštuvan	dr. Blanka Vombergar



## POSLOVNIK KAKOVOSTI 04 SISTEM VODENJA KAKOVOSTI

Številka: PK-04  
Izdaja: 1  
Velja od: 10.1.2012  
Stran: 4 od 6  
Datum izpisa: 11.1.2012

			podjetja	predsednik KQ in drugih organov VSS
	4	Zapisi (notranji in zunanji)	Določena delovna področja, študenti, podjetja	strokovni delavci in sodelavci, tehnično osebje, predsedniki ŠK, KQ, strokovnih aktivov in drugih organov šole

Slika 1: **Struktura dokumentacije VSS po nivojih**

Legenda:

ŠK = študijska komisija

KQ = komisija za spremljanje in zagotavljanje kakovosti

V okviru VSS imamo predpise, ga navodila in zapise, ki so razvidni v nadaljevanju in kot so navedena v poglavju 03 PK.

### 04.2.2 Poslovník kakovosti

Poslovník višje strokovne šole (v nadaljevanju poslovník in okrajšava PK) je sistematičen dokument, ki opisuje sistem vodenja kakovosti in je dostopen vsem zaposlenim. Izvirnik je pri ravnateljici, po ena kopija pa v referatu in pri predsedniku komisije za spremljanje in zagotavljanje kakovosti.

Struktura poslovníka povzema poglavja Standarda ISO 9001:2008.

Odgovorna oseba za pripravo in vzdrževanje poslovníka kakovosti je ravnatelj/ica VSS. Vsebinsko, predloge, spremembe in dopolnitve poslovníka kakovosti obravnava in potrjuje komisija za spremljanje in zagotavljanje kakovosti na VSS v soglasju z vodstvom višje šole. Ta poslovník lahko služi tudi v pravne namene.

Neveljavni izvodi poslovníka se hranijo v vodstvu VSS še najmanj 2 leti po uveljavitvi spremembe. Veljavni poslovník je vedno na vpogled zaposlenim v referatu šole in **na spletni strani šole**.

Izpisani primeri poslovníka ali njegovi posamezni deli, ki jih lahko izpiše vsak zaposleni za svojo interno uporabo, so samo informativne narave in kot taki uradno niso veljavni. Iz vsebine poslovníka je razvidna povezava do dokumentov nižjega nivoja.

Izdelal(i)	Odobril(i)
Marija Sraka-Šadl Vesna Poštuvan	dr. Blanka Vombergar





## POSLOVNIK KAKOVOSTI 04 SISTEM VODENJA KAKOVOSTI

Številka: PK-04  
Izdaja: 1  
Velja od: 10.1.2012  
Stran: 5 od 6  
Datum izpisa: 11.1.2012

### 04.2.3 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 kakovosti.

Dokumente in podatke obvladujemo po sistemu, ki zagotavlja, da so dokumenti veljavni, pravilni in popolni, da je jasna dostopnost in seznanjenost z dokumenti in podatki. Dokumente, podatke in zapise obvladujemo v skladu s PK.

Odobritev, izdaja in distribucija dokumentov sistema kakovosti kot je Poslovnik kakovosti, je opisana v začetnem delu poslovnika.

#### Odgovornost za interna navodila, pravilnike ...

Ravnatelj višje šole 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 shranjeni pri ravnatelju in so v referatu dostopni vsem zaposlenim.

Refetat VSS je tudi odgovoren za vodenje evidence izdanih in veljavnih dokumentov.

#### Spremembe dokumentov

Predlog spremembe dokumenta ali obrazca lahko ravnatelju VSS 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.

#### Odobritev dokumentov

Odobren dokument šole mora biti podpisan z imenom in priimkom osebe, ki je pristojna za odobritev nekega dokumenta (npr. vodje organov šole, študentov, vodstvo šole). S podpisom odobreni dokumenti, lahko služijo tudi v morebitne pravne namene in se hranijo v vodstvu VSS.

Šola operira z različnimi podatki, vezanimi na različne študijske in ob-študijske procese ter drugimi podatki.

Podatke s področja študijskega procesa, s katerimi operira šola, obvladujejo in sproti **ažurirajo**: referenti, predavatelji, knjižničar, tehnično osebje šole in ravnatelj VSS.

#### Podatki o študentih

Izdelal(i)	Odobril(i)
Marija Sraka-Šadl Vesna Poštuvan	dr. Blanka Vombergar



## POSLOVNIK KAKOVOSTI 04 SISTEM VODENJA KAKOVOSTI

Številka: PK-04  
Izdaja: 1  
Velja od: 10.1.2012  
Stran: 6 od 6  
Datum izpisa: 11.1.2012

Podatke o študentih vodijo referenti za redni in izredni študij, za zadnjega tudi pooblaščen oseba za organizacijo izrednega študija. Te evidence se vodijo s pomočjo računalniškega programa, ki je pripravljen in prilagojen za vodenje celotne evidence. Zbrani podatki so varovani v skladu z Zakonom o varovanju osebnih podatkov ter internim Pravilnikom o varovanju osebnih podatkov in zbirk podatkov ter so lahko posredovani v vpogled ali uporabo le osebam pooblaščenim za ravnanje z njimi.

### Vsebina in oblika notranjih dokumentov

Dokumenti, sprejeti po odobritvi PK, se morajo označiti tako, da je razvidna njihova nad ali podrejenost. Dokumenti morajo imeti datum veljavnosti, številko izdaje, število strani od skupnega števila strani, osebo ali organ, ki je dokument sprejel oziroma potrdil. Dokumenti, ki so bili sprejeti na VŠŠ pred potrditvijo PK, se smejo še naprej uporabljati. V primerih njihovih sprememb, se morajo vnesti atributi kot so navedeni v prejšnjem odstavku.

### Zunanji dokumenti in zakonodaja

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 pristojne osebe. Predavatelji, referenti in ostali zaposleni spremljajo spremembe zakonodaje s svojega delovnega področja. Ravnatelj tudi preverja ali se zakonodaja, predpisi in navodila ali okrožnice učinkovito izvajajo.

### **04.2.4 Obvladovanje zapisov**

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, kakor tudi na celoten sistem vodenja. V skupino zapisov uvrščamo tudi vsa poročila, ki kažejo opravljeno delo ali rezultate dela.

Zapisi določeni kot obrazci v tem poslovniku, so hranjeni v referatu 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).

Izdelal(i)	Odobril(i)
Marija Sraka-Šadl Vesna Poštuvan	dr. Blanka Vombergar



# **POSLOVNIK KAKOVOSTI 05 ODGOVORNOST VODSTVA**

Številka: PK-05  
Izdaja: 1  
Velja od: 10.01.2012  
Stran: 1 od 8  
Datum izpisa: 11.1.2012

## **VSEBINA:**

### **05 ODGOVORNOST VODSTVA**

#### **5.1 ZAVEZANOST VODSTVA**

#### **5.2 OSREDOTOČENOST NA ODJEMALCE**

#### **5.3 POLITIKA KAKOVOSTI**

#### **5.4 PLANIRANJE**

##### **5.4.1 Cilji kakovosti**

##### **5.4.2 Planiranje sistema vodenja kakovosti**

#### **5.5 ODGOVORNOSTI, POOBLASTILA IN KOMUNICIRANJE**

##### **5.5.1 Odgovornosti in pooblastila**

##### **5.5.2 Predstavniki vodstva**

##### **5.5.3 Notranje komuniciranje**

#### **5.6 VODSTVENI PREGLED**

##### **5.6.1 Splošno**

##### **5.6.2 Vhodni podatki za pregled**

##### **5.6.3 Rezultat pregleda**

Izdelal(i)	Odobril(i)
Marija Sraka-Šadl Vesna Poštuvan	Dr. Blanka Vombergar



## **POSLOVNIK KAKOVOSTI 05 ODGOVORNOST VODSTVA**

Številka: PK-05  
Izdaja: 1  
Velja od: 10.01.2012  
Stran: 2 od 8  
Datum izpisa: 11.1.2012

### **05. ODGOVORNOST VODSTVA**

Vodstvo višje strokovne šole predstavlja ravnatelj.

#### **05.1 ZAVEZANOST VODSTVA**

Vodstvo dokazuje zavezanost kakovosti:

- s primernim odnosom do vseh zaposlenih (tudi pogodbenih sodelavcev), študentov in ostalih zainteresiranih skupin,
- z zagotavljanjem potrebnih virov in vzpostavitvijo jasnih ciljev,
- s prizadevanjem za zadovoljstvo vseh vpletenih posameznikov in skupin v izobraževalni proces,
- s sledenjem viziji šole, kratkoročnim in dolgoročnim ciljem,
- z izpolnjevanjem 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.

#### **05.2 VIZIJA IN VREDNOTE VIŠJE ŠOLE**

##### **VIZIJA VSŠ**

- da postane šola uspešna, odlična in prepoznavna šola v slovenskem in evropskem okolju. V okolju deluje odprto in strokovno.

##### **POSLANSTVO VSŠ**

- izobraževanje mladih in odraslih na visokem strokovnem nivoju, z dobrimi strokovnimi kadri in v nenehnem povezovanju s prakso;
- razvijanje pozitivnega in odgovornega odnosa do znanja in stroke ter tudi v medsebojnih odnosih in pri medsebojnem sodelovanju pri vseh sodelujočih udeležencih;
- skrb za strokovni razvoj vsakega posameznika v prijetnem, ustvarjalnem, delovnem in varnem okolju.

##### **VREDNOTE**

Izdelal(i)	Odobril(i)
Marija Sraka-Šadl Vesna Poštuvan	Dr. Blanka Vombergar



## POSLOVNIK KAKOVOSTI 05 ODGOVORNOST VODSTVA

Številka: PK-05  
Izdaja: 1  
Velja od: 10.01.2012  
Stran: 3 od 8  
Datum izpisa: 11.1.2012

- SPOŠTOVANJE – spoštujemo drug drugega na vseh nivojih delovanja in pri vseh sodelujočih deležnikih (študenti/ študenti; zaposleni/študenti; študenti/zaposleni in zaposleni/zaposleni). Do vsakega se obnašamo tako, kot bi si želeli, da se drugi obnašajo do nas.
- STROKOVNOST – želimo ves čas razvijati svoje strokovno znanje; pedagoški in strokovni delavci ter drugi zaposleni z nenehnim usposabljanjem, študenti in drugi udeleženci izobraževanj pa z resnim odnosom do študija, saj bomo s tem nenehno dvigovali raven svojega znanja in usposobljenosti.
- ODGOVORNOST – vsi (delavci in študenti) smo odgovorni za resen odnos do dela in za uspešen študij. Naši medsebojni odnosi temeljijo na zaupanju.

### 05.3 NAČRTOVANJE RAZVOJA ŠOLE

Vizijo in specifične cilje šole bomo uresničevali z jasno začrtanimi okvirnimi cilji v 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.

Dolgoročni razvojni plan in letni delovni načrt sta usklajena z vizijo višje strokovne šole. Vizijo uresničujemo preko zastavljenih ciljev v načrtih.

#### 05.3.1 Dolgoročni razvojni program šole

Z razvojnim programom načrtujemo in določamo osnovne smernice in procese razvoja, pogoje za realizacijo dolgoročnih ciljev, uvajanje novih projektov, kadrovanje ipd. Program obravnava vodstvo celotnega zavoda, svet zavoda, 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. Program višje šole se hrani v referatu VSS.

#### 03.3.2 Letno načrtovanje (LDN)

Pri oblikovanju letnega delovnega načrta sodelujejo vsi zaposleni, izdelava ga pa ravnatelj VSS. Obravnava se na predavateljskem zboru, tako imajo predavatelji možnost posredovati mnenja, predloge in pripombe. Preden ga potrdi svet zavoda, ga obravnava

Izdelal(i)	Odobril(i)
Marija Sraka-Šadl Vesna Poštuvan	Dr. Blanka Vombergar



## POSLOVNIK KAKOVOSTI 05 ODGOVORNOST VODSTVA

Številka: PK-05  
Izdaja: 1  
Velja od: 10.01.2012  
Stran: 4 od 8  
Datum izpisa: 11.1.2012

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. LDN se sproti se preverja in se po potrebi izboljšuje in spreminja. Spremlja se npr.: uspešnost študentov, zadovoljstvo študentov, predavateljev in drugih zaposlenih, zadovoljstvo partnerjev in zunanjih zainteresiranih skupin, uspešnost opravljenih projektov, kadrovska ustreznost, doseganje ciljev organov šole ...

### 05.3.3 Spremljanje in poročanje

Za uresničevanje letnega delovnega načrta je odgovoren ravnatelj VSS. O izvajanju poroča predavateljskemu zboru, strateškemu svetu, predstavnikom študentov in svetu zavoda. Med študijskim letom pripravi analizo uspešnosti študentov in prevzetih aktivnosti, ob koncu študijskega leta pripravi ravnatelj končno poročilo, ki ga obravnavajo predavateljski zbor, strateški svet in svet zavoda. Ta ga tudi potrdi. Poročilo mora vsebovati tudi informacije v zvezi s kakovostjo – ugotovitve notranjih presoj in povratnih informacij udeležencev. Razvidni morajo biti tudi ukrepi in časovni okvirji, ki izhajajo iz rezultatov in analiz.

## 05.4 ORGANIZIRANOST, ODGOVORNOST, POOBLASTILA IN KOMUNICIRANJE

### 05.4.1 Odgovornost in pooblastila

Realizacijo vseh ciljev omogočajo primerno usposobljeni zaposleni in drugi izvajalci izobraževalnega procesa, ki se zavedajo svojih odgovornosti, pooblastil in nalog. Le-ti so zapisani v Aktu o sistemizaciji delovnih mest in drugih delovnih navodilih.

### 05.4.2 Predstavniki vodstva

Ravnatelj višje šole ima prvi odgovornost in pooblastila za vzpostavljanje, izvajanje, vzdrževanje kakovosti na VSS. Odgovoren je tudi za preglede in stalno izboljševanje sistema vodenja kakovosti.

Predsednik komisije za kakovost je, skupaj s člani te komisije, je odgovoren za prenos in širjenje kakovosti med izvajalci izobraževalnega procesa. Člani komisije za spremljanje in zagotavljanje kakovosti na VSS izvajajo tudi nadzor nad izvajanjem sistema kakovosti

Izdelal(i)	Odobril(i)
Marija Sraka-Šadl Vesna Poštuvan	Dr. Blanka Vombergar



## POSLOVNIK KAKOVOSTI 05 ODGOVORNOST VODSTVA

Številka: PK-05  
Izdaja: 1  
Velja od: 10.01.2012  
Stran: 5 od 8  
Datum izpisa: 11.1.2012

ter vodijo aktivnosti povezane s širitvijo pomena zavedanja izpolnjevanja dogovorjenih zahtev. Naloga predsednika in članov komisije je tudi v povezovanju z zunanjimi inštitucijami na področju zgoraj omenjenih sistemov.

### 05.4.3 Notranje in zunanje komuniciranje

V šoli so vzpostavljeni postopki ter oblike notranjega in zunanjega komuniciranja.

Del notranjega in zunanjega komuniciranja je tudi ravnanje s pošto. Z vso pošto se ravna v skladu z Zakonom o upravnem postopku. Pošto naslovljeno na višjo šolo evidentira in razvršča tajnica zavoda. Pošto za VSS preda ravnatelju. Ta jo, če je to smiselno, posreduje ustreznemu strokovnemu delavcu. Pošto, naslovljeno neposredno na predavatelja, preda tajnica le-temu neposredno oziroma v njegov poštni predal v zbornici šole.

Elektronsko pošto, naslovljeno na elektronski naslov višje šole, pregleda ravnatelj VSS. V odsotnosti ravnatelja pa referat za študijske in študentske zadeve VSS. Po potrebi se pošta prenaslovi na druge naslovnike.

### Notranje komuniciranje

Poteka na različnih ravneh:

- a) VODSTVO ZAVODA – VODSTVO VIŠJE ŠOLE
  - sestanek kolegija 1x/tedensko ali po potrebi,
  - dnevni neformalni razgovori,
  - skupni sestanki z organi zavoda,
  - skupni sestanki z zaposlenimi.
  
- b) 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.

Izdelal(i)	Odobril(i)
Marija Sraka-Šadl Vesna Poštuvan	Dr. Blanka Vombergar



## POSLOVNIK KAKOVOSTI 05 ODGOVORNOST VODSTVA

Številka: PK-05  
Izdaja: 1  
Velja od: 10.01.2012  
Stran: 6 od 8  
Datum izpisa: 11.1.2012

### c) VODSTVO – ŠTUDENTI

- uvodni dnevi za študente,
- publikacija Bilten za študente,
- spletna stran šole in oglasna deska,
- sestanki skupnost študentov,
- ob študijske dejavnosti,
- elektronska sporočila,
- skrinjica »zaupanja«,
- odprta vrata v pisarno ravnatelja - vsak dan v delovnem času ali po dogovoru.

### d) STROKOVNI DELAVCI MED SEBOJ

- sestanki strokovnih aktivov,
- komunikacija in sodelovanje na sejah predavateljskega zbora, študijske komisije,
- neformalni dnevni razgovori.

### e) STROKOVNI DELAVCI – ŠTUDENTI

- skupinski razgovori v času predavanj in vaj,
- spletna stran šole in oglasna deska,
- individualni razgovori v času govorilnih ur za študente,
- sestanki skupnosti študentov,
- elektronska sporočila.

### f) REFERAT – ŠTUDENTI

- individualni razgovori s študenti,
- spletna stran šole in oglasna deska,
- elektronska sporočila,
- dopisi.

## Zunanje komuniciranje

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

### a) KOMUNIKACIJA IN SODELOVANJE Z MINISTRSTVOM ZA ŠOLSTVO IN ŠPORT

- pisno in ustno komuniciranje sektorjem za višje šolstvo,
- komuniciranje s pravno službo ministrstva,

Izdelal(i)	Odobril(i)
Marija Sraka-Šadl Vesna Poštuvan	Dr. Blanka Vombergar





## POSLOVNIK KAKOVOSTI 05 ODGOVORNOST VODSTVA

Številka: PK-05  
Izdaja: 1  
Velja od: 10.01.2012  
Stran: 7 od 8  
Datum izpisa: 11.1.2012

- komuniciranje s komisijo za imenovanje predavateljev
- b) KOMUNIKACIJA IN SODELOVANJE S SKUPNOSTJO VIŠJIH ŠOL IN ZDRUŽENJEM RAVNATELJEV VIŠJIH ŠOL
  - sestanki skupnosti in združenja,
  - sodelovanje v skupnih projektih,
  - priprava skupnih pravilnikov in navodil,
  - strokovne ekskurzije,
  - mednarodno sodelovanje in drugo.
- c) KOMUNIKACIJA IN SODELOVANJE S PODJETJI IN DRUŽBO
  - dogovori o izvajanju praktičnega izobraževanja,
  - letne ankete o zadovoljstvu sodelovanja s šolo,
  - sodelovanje pri izvajanju projektov,
  - razgovori predavateljev praktičnega izobraževanja z mentorji v podjetjih,
  - seminarji za mentorje študentov na praktičnem izobraževanju,
  - srečanja vodstva s predstavniki podjetij,
  - druge aktivnosti.

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 VSS. Zunanje obiskovalce sprejema in usmerjajo referenti ali tajnica višje šole.

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 bomo vsaj enkrat letno ugotavljali s vprašalnikom za zaposlene.

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

Pri vzpostavljanju kakovostne komunikacije je v ospredju predvsem medsebojno spoštovanje, razumevanje in iskrenost. Vse to izhaja iz vizije šole in je povezano z našimi vrednotami. Informacije o delovanju šole so razvidne iz Biltena VSS, spletne strani in drugih virov (publikacij, zbornikov, informativnih zloženkov o programih, ki jih izvajamo ipd.).

Izdelal(i)	Odobril(i)
Marija Sraka-Šadl Vesna Poštuvan	Dr. Blanka Vombergar



## POSLOVNIK KAKOVOSTI 05 ODGOVORNOST VODSTVA

Številka: PK-05  
Izdaja: 1  
Velja od: 10.01.2012  
Stran: 8 od 8  
Datum izpisa: 11.1.2012

Na vseh ravneh komuniciranja smo dolžni upoštevati etičnost komuniciranja, usklajenost z Ustavo RS, človekovimi pravicami, predpisi, zakoni in pravilniki. Za zagotavljanje le-tega spoti sprejemamo, obravnavamo in odgovarjamo na pritožbe, pobude in predloge.

### 05.5 PREGLEDOVANJE UČINKOVITOSTI SISTEMA KAKOVOSTI

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 podlagk ravnatelj pisno dokumentira (v zapisu o pregledu sistema vodenja) vse aktivnosti, odločitve in ukrepe (v kolikor so potrebni) sprememb ali dopolnitev politike kakovosti, ciljev, izvajanja dela (procesov), zagotovitev ustreznih sredstev (virov). Tako s pregledi zagotavljamo stalno primerljivost in učinkovitost sistema vodenja v višji šoli ter skladnost z zahtevami modela Kakovost za prihodnost vzgoje in izobraževanja ter ISO 9001:2008, zakonodajo ter drugimi zahtevami ter odločitve o nenehnem izboljševanju.

Izdelal(i)	Odobril(i)
Marija Sraka-Šadl Vesna Poštuvan	Dr. Blanka Vombergar



## **POSLOVNIK KAKOVOSTI 06 VODENJE VIROV**

Številka: PK-06  
Izdaja: 1  
Velja od: 10.01.2012  
Stran: 1 od 4  
Datum izpisa: 11.1.2012

### **VSEBINA:**

#### **06 VODENJE VIROV**

##### **06.1 PRISKRBA VIROV**

##### **06.2 ČLOVEŠKI VIRI**

###### **06.2.1 Splošno**

###### **06.2.2 Kompetentnost, usposabljanje in zavedanje**

##### **06.3 INFRASTRUKTURA**

##### **06.4 DELOVNO OKOLJE**

##### **06.5 FINANČNI VIRI**

Izdelal(i)	Odobril(i)
Marija Sraka-Šadl Vesna Poštuvan	Dr. Blanka Vombergar



## POSLOVNIK KAKOVOSTI 06 VODENJE VIROV

Številka: PK-06  
Izdaja: 1  
Velja od: 10.01.2012  
Stran: 2 od 4  
Datum izpisa: 11.1.2012

### 06. VODENJE VIROV

Zavod ICP Maribor in tako tudi enota zavoda VSS, posveča skrb zagotavljanju potrebnih virov za izvajanje kakovostnih izobraževalnih programov in delovanja šole.

#### 06.1 PRISKRBA VIROV

Za naloge opredeljene v tem Poslovniku kakovosti in dokumentih nižjih nivojev zagotavljamo na VSS potrebna sredstva (finančna, informacijska, materialna) in človeške vire. Nekatera potrebna sredstva za delo lahko izbirajo zaposleni glede na potrebe in strokovno področje. Izbiro odobri direktor zavoda v soglasju z vodstvom višje šole, upoštevajoč zakonodajo, opremo in razpoložljiva finančna sredstva. Okvirne potrebe po omenjenih sredstvih so predvidene v letnem poslovnem in finančnem načrtu celotnega zavoda ICP Maribor.

#### 06.2 ČLOVEŠKI VIRI

##### 06.2.1 Splošno

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,
- sprotnega uvajanja novih programov izobraževanja,
- spreminjajočih se zahtev zakonodaje.

Način zaposlovanja in obveznosti pri zaposlovanju in pri zaposlenih so razvidni iz pogodb o zaposlitvi, opisov delovnih mest in so v skladu z zakonskimi predpisi.

##### 06.2.2 Kompetentnost, usposabljanje in zavedanje

Kompetentnost zaposlenih zagotavljamo s sistematičnim usposabljanjem, pridobivanjem izkušenj ter s spodbujanjem strokovnega izobraževanja. Okvirne zahteve in načrtovane aktivnosti pripravi vodstvo VSS in ga predstavi predavateljskemu zboru.

Usposabljanja in izobraževanja so namenjena vsem zaposlenim, ki sodelujejo v izobraževalnem procesu. Vsebine in obseg trajanja usposabljanj ter izobraževanj so v skladu z aktualnimi razmerami oziroma novostmi in so usklajene s potrebami šole. Vsak sodelavec VSS mora skrbeti za svojo zadostno usposobljenost.

Izdelal(i)	Odobril(i)
Marija Sraka-Šadl Vesna Poštuvan	Dr. Blanka Vombergar



## POSLOVNIK KAKOVOSTI 06 VODENJE VIROV

Številka: PK-06  
Izdaja: 1  
Velja od: 10.01.2012  
Stran: 3 od 4  
Datum izpisa: 11.1.2012

V kolikor so na usposabljanju udeleženci prejeli potrdila, se le-ta hranijo v osebni mapi zaposlenih.

### 06.3 INFRASTRUKTURA

VSSŠ je organizacijska enota zavoda Izobraževalni center Piramida Maribor, ki skladno z razvojem šole skrbi tudi za izgled šole (vzdrževanje zgradbe, delovnih prostorov in opreme). Vzdrževanje je možno v okviru finančnih sredstev, ki jih zagotavlja Ministrstvo za šolstvo in šport. Popis delovnih sredstev se vodi v računovodskih knjigah zavoda ICP.

Odgovorna oseba za pripravo zaključnega računa in poslovnega poročila je računovodja zavoda. Ob koncu koledarskega leta se opravi tudi popis drobnega inventarja, stanja gotovine v blagajni in terjatev zavoda ICP. To je osnova za inventurno poročilo, ki se hrani v skladu z zakonom.

Vzdrževanja infrastrukture se izvaja skladno z letnim poslovnim (vsebinskim in finančnim) načrtom ICP. V primeru, da pride do kvarnih vplivov, se ravna v skladu z navodili (varnostni načrt ICP). Izdelana so tudi navodila oziroma postopki za ukrepanje v primeru nesreč (interni pravila o varnosti, ukrepih pri požarih ipd.). Požarni red in evakuacijski načrti so izobešeni na vidnih mestih v šoli.

### 06.4 DELOVNO OKOLJE

Delovno okolje lahko bistveno vpliva na kakovost študijskega procesa in počutje zaposlenih.

Ustrezno delovno vzdušje ustvarjamo tudi:

- z delovnim časom, ki je prilagojen naravi dela z upoštevanjem panožne kolektivne pogodbe. Tudi delo izven delovnega časa in nagrajevanje upošteva določbe kolektivne pogodbe. Z nadzorom nad delom so zaposleni seznanjeni preko navodil (v pisni ali ustni obliki) in postopkov dela.
- z ustreznim izplačilom za opravljeno delo, ki prav tako upošteva določila kolektivne pogodbe. Pri opredelitvi plače je pomembna tudi stimulacija za uspešnost, ki jo direktorju zavoda predlaga ravnatelj VSSŠ. Zaposlenim mora vodstvo VSSŠ pojasniti način izračuna plač in drugih prejemkov, v kolikor to zahtevajo. Disciplinski prekrški ne morejo biti razlog za zniževanje plač.

Izdelal(i)	Odobril(i)
Marija Sraka-Šadl Vesna Poštuvan	Dr. Blanka Vombergar



## POSLOVNIK KAKOVOSTI 06 VODENJE VIROV

Številka: PK-06  
Izdaja: 1  
Velja od: 10.01.2012  
Stran: 4 od 4  
Datum izpisa: 11.1.2012

- Vodstvo šole skrbi tudi za dobro delovno klimo. Pomenu le te se namenja posebna skrb. Za doseganje dobrega počutja šola skrbi z družabnimi srečanji zaposlenih ob različnih priložnostih (novoletna srečanja, srečanja ob začetku ali koncu študijskega leta ipd., strokovne ekskurzije, neformalnimi sestanki).

### 06.5 FINANČNI VIRI

Zavod ICP Maribor in s tem tudi VSŠ pridobiva finančne vire iz različnih virov: največ iz Ministrstva za šolstvo in šport, šolninami za izredni študij, plačila kotizacij za seminarje ter drugimi viri.

Poraba in razporejanje finančnih sredstev je razvidna iz letnega poslovnega poročila zavoda. Finančni načrt za višjo šolo (po zakonu) predlaga strateški svet. Strateški svet sprejme dolgoročni razvojni program šole v soglasju s svetom zavoda. Pri sprejemanju letnega delovnega načrta višje šole svet zavoda ne more uveljaviti odločitev, ki so v nasprotju s predlogom strateškega sveta. Ob neskladju ocen finančnih možnosti oziroma posledic predloga letnega delovnega načrta, je treba uskladiti stališča obeh organov. O letnem delovnem načrtu dokončno odloči svet zavoda. Takšno načrtovanje je v skladu z zakonom o višjem strokovnem izobraževanju.

Izdelal(i)	Odobril(i)
Marija Sraka-Šadl Vesna Poštuvan	Dr. Blanka Vombergar



# POSLOVNIK KAKOVOSTI

## 07 REALIZACIJA

### PROIZVODA

Številka: PK-07  
Izdaja: 1  
Velja od: 10.01.2012  
Stran: 1 od 13  
Datum izpisa: 11.1.2012

#### VSEBINA:

### 07 REALIZACIJA PROIZVODA

#### 7.1 PLANIRANJE REALIZACIJE PROIZVODA

#### 7.2 PROCESI POVEZANI Z ODJEMALCI

- 7.2.1 Določitev zahtev v zvezi s proizvodom
- 7.2.2 Pregled zahtev v zvezi s proizvodom
- 7.2.3 Komuniciranje z odjemalci

#### 7.3 SNOVANJE IN RAZVOJ

- 7.3.1 Planiranje in snovanja razvoja
- 7.3.2 Vhodi za snovanje in razvoj
- 7.3.3 Rezultati snovanja in razvoja
- 7.3.4 Pregled snovanja in razvoja
- 7.3.5 Overjanje snovanja in razvoja
- 7.3.6 Validacija snovanja in razvoja
- 7.3.7 Obvladovanje sprememb snovanja in razvoja

#### 7.4 NABAVA

- 7.4.1 Proces nabave
- 7.4.2 Informacije za nabavo
- 7.4.3 Overjanje nabavnih proizvodov

#### 7.5 PROIZVODNJA IN IZVEDBA STORITEV

- 7.5.1 Obvladovanje proizvodnje in izvedbe storitev
- 7.5.2 Validacija procesov za proizvodnjo in izvedbo storitev
- 7.5.3 Identifikacija in sledljivost
- 7.5.4 Lastnina odjemalcev
- 7.5.5 Ohranitev proizvoda

#### 7.6 OBVLADOVANJE NADZORNE IN MERILNE OPREME

Izdelal(i)	Odobril(i)
Marija Sraka-Šadl Vesna Poštuvan	dr. Blanka Vombergar



# POSLOVNIK KAKOVOSTI

## 07 REALIZACIJA

### PROIZVODA

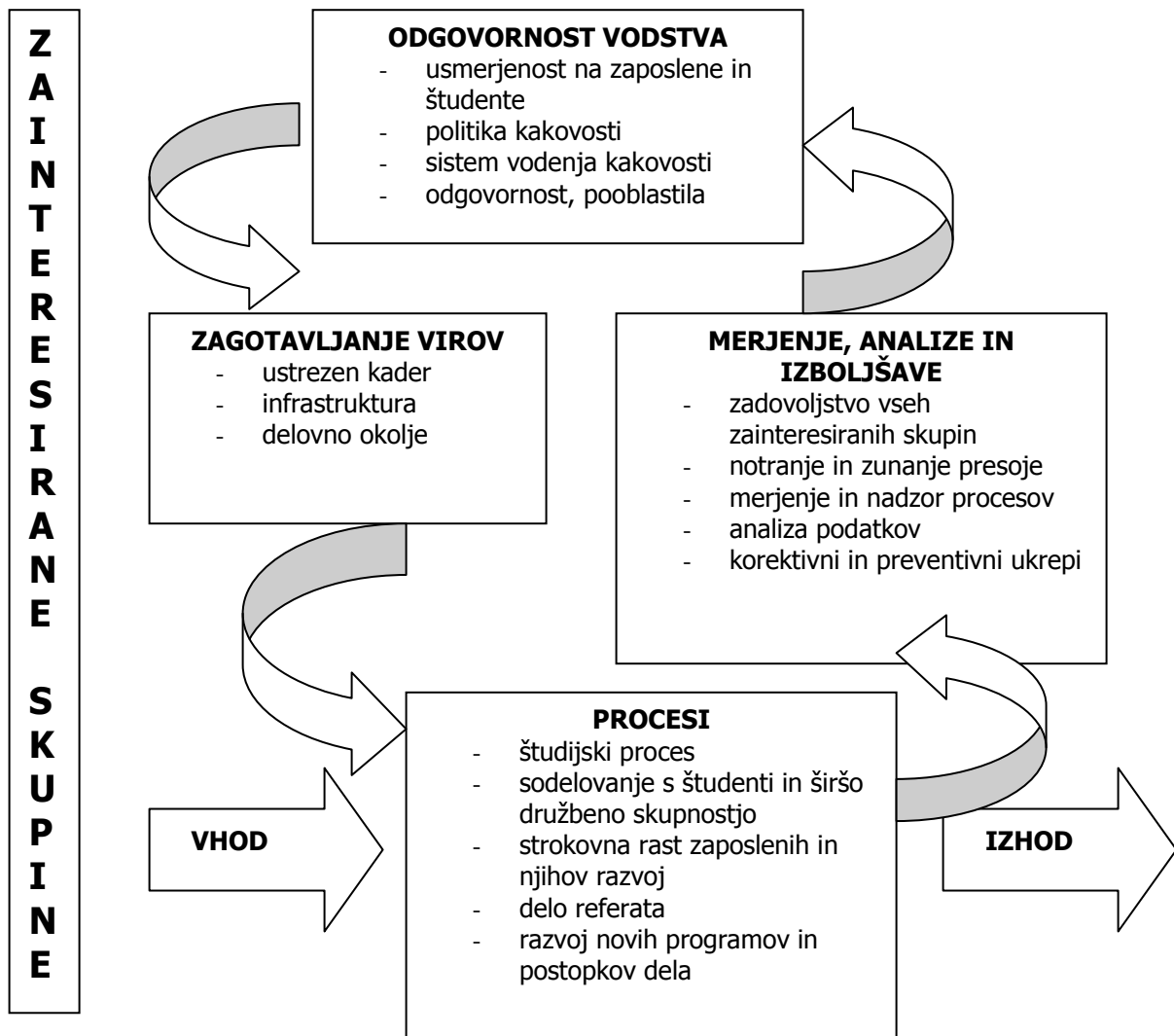
Številka: PK-07  
Izdaja: 1  
Velja od: 10.01.2012  
Stran: 2 od 13  
Datum izpisa: 11.1.2012

## 07 REALIZACIJA PROIZVODA

### 7.1 PLANIRANJE REALIZACIJE PROIZVODA

Planiranje in izvajanje procesov je skladno z zahtevami zakonodaje za višje strokovne šole in se izvaja s pripravo Letnega delovnega načrta za posamezno študijsko leto.

V Letni delovni načrt so zajeti cilji, potrebe po virih, zahtevane aktivnosti, overjanje in merjenje vseh parametrov v skladu s planom, vodenje zapisov in ustrezne dokumentacije. Splošna shema procesnega pristopa in medsebojne povezanosti procesa prikazuje slika 2.



Slika 2: Faze procesnega vodenja s tokovi medsebojne povezanosti

Izdelal(i)	Odobril(i)
Marija Sraka-Šadl Vesna Poštuvan	dr. Blanka Vombergar





## POSLOVNIK KAKOVOSTI 07 REALIZACIJA PROIZVODA

Številka: PK-07  
Izdaja: 1  
Velja od: 10.01.2012  
Stran: 3 od 13  
Datum izpisa: 11.1.2012

### 07.2 PROCESI POVEZANI Z ODJEMALCI

Priprava in realizacija storitev mora zagotoviti kakovost (skupek lastnosti in značilnosti izdelka/storitve, ki vplivajo na njegovo sposobnost, da zadovolji izražene ali nakazane potrebe uporabnikov storitev) in možnost nenehnega izboljševanja kakovosti. Pri tem je potrebno upoštevanje (poleg tehničnih in ekonomskih) še ekoloških, varnostnih in širših družbenih interesov.

Planiranje in potek procesov je opisan v poslovniku kakovosti, poglavje 04.1. – splošne zahteve.

Višja strokovna šola dosega svoje cilje predvsem s ponavljanjem **PDCA cikla** na vseh področjih delovanj: od načrtovanja, razvoja, do preventivnih in korektivnih ukrepov.

PDCA cikel temelji na tem, da:

- vsi udeleženci resnično razumejo bistvo kakovosti in
- na uporabi statističnih pristopov in metod

PDCA cikel je kratica naslednjih besed:

- 1) **Plan** – planiraj
- 2) **Do** – izvedi
- 3) **Check** – preveri
- 4) **Act** – ukrepaj

Za nemoten potek izobraževalnega procesa, ki mora potekati v skladu z zakonodajo, predpisi in letnim delovnim načrtom, je odgovoren ravnatelj.

**V višji šoli smo opredelili naslednje procese:**

- izobraževalni proces,
- sodelovanje s študenti, podjetji in širšo družbeno skupnostjo,
- strokovna rast zaposlenih in njihov razvoj,
- proces delovanja referata za študijske in študentske zadeve,
- razvoj novih programov in postopkov dela.

Izobraževalni (študijski) proces obsega:

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

Izdelal(i)	Odobril(i)
Marija Sraka-Šadl Vesna Poštuvan	dr. Blanka Vombergar



## POSLOVNIK KAKOVOSTI 07 REALIZACIJA PROIZVODA

Številka: PK-07  
Izdaja: 1  
Velja od: 10.01.2012  
Stran: 4 od 13  
Datum izpisa: 11.1.2012

### 7.2.1 Določitev zahtev v zvezi s proizvodom

Strokovni delavci (predavatelji, inštruktorji, laboranti) izdelajo letni izvedbeni načrt, 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 in standarde znanja, si izmenjuje izkušnje in dajejo predloge. Načrtujejo tudi medpredmetna povezovanja in udeležbo na strokovnih aktivih zunaj šole. Letni delovni načrt se odda ravnatelju VSŠ do konca septembra oziroma v roku, ki je dogovorjen na uvodnem predavateljskem zboru. Ravnateljica te načrte pregleda.

### 7.2.2 Pregled zahtev v zvezi s proizvodom

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 VSŠ, na predavateljskih zborih in sejah študijske komisije. Na predlagana mnenja in pobude ravnatelj posreduje odgovore takoj ali jih pa posreduje v dogovorjenem roku.

Zapisnike predavateljskih zborov piše referent VSŠ. Zapisniki se hranijo v referatu. Po elektronski pošti jih referat posreduje tudi vsem, ki na VSŠ sodelujejo v izvajanju pedagoškega procesa. V referatu se hranijo tudi vsi zapisniki strokovnih aktivov, študijske komisije, komisije za spremljanje in zagotavljanje kakovosti.

Cilji spremljanja v tekočem študijskem letu pošlje vsem sodelavce:

- sprotno spremljanje realizacije predavanj in vaj,
- spremljanje strokovne usposobljenosti strokovnih delavcev,
- preverjanje uresničevanja Pravilnika o ocenjevanju znanja v višjih šolah,
- ugotavljanje in spremljanje komunikacije med strokovnimi delavci, med strokovnimi delavci in študenti,
- ugotavljanje uresničevanja Zakona o višjem strokovnem izobraževanju, pravilnikov in odredb ministrstva ter internih pravilnikov.

Ravnatelj načrt spremljanja uresničuje posredno:

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

Izdelal(i)	Odobril(i)
Marija Sraka-Šadl Vesna Poštuvan	dr. Blanka Vombergar



## POSLOVNIK KAKOVOSTI 07 REALIZACIJA PROIZVODA

Številka: PK-07  
Izdaja: 1  
Velja od: 10.01.2012  
Stran: 5 od 13  
Datum izpisa: 11.1.2012

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 varovanju osebnih podatkov in internim Pravilnikom o varovanju osebnih podatkov in zbirk podatkov.

### Merjenje izobraževalnega dela

Merjenje realiziranega dela strokovnih delavcev poteka v različnih obdobjih:

- ob 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 s pomočjo anket. Rezultate anket obdelamo, analiziramo pripombe in predloge ter pripravimo predloge za reševanje negativnih pripomb in uvajanje pobud.
- vso študijsko leto ravnatelj spremlja in vrednoti delo strokovnih delavcev,
- strokovni delavci na koncu študijskega leta oddajo poročila o predavanjih in vajah za posamezni modul ter poročilo o delu, ki ju ravnatelj pregleda.
- enkrat letno s samoevalvacijo predavateljev.

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, ki so sestavni del višješolskega programa
- z individualnim letnim delovnim programa določenega predmeta in
- s sklepi predmetnega strokovnega aktiv.

Znanje in veščine se lahko študentom tudi priznajo (v celoti ali delno), na podlagi vloge, ustreznih dokazil ali preverjanja znanja.

### 7.2.3 Komuniciranje z odjemalci

#### Analiza izobraževalnega dela

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

- predavatelj vsakega predmeta po opravljenih izpitih vsakega izpitnega roka (javna objava rezultatov izpita, možnosti vpogleda)

Izdelal(i)	Odobril(i)
Marija Sraka-Šadl Vesna Poštuvan	dr. Blanka Vombergar



## POSLOVNIK KAKOVOSTI 07 REALIZACIJA PROIZVODA

Številka: PK-07  
Izdaja: 1  
Velja od: 10.01.2012  
Stran: 6 od 13  
Datum izpisa: 11.1.2012

- ravnatelj po opravljenih izpitih v junijskem (julijskem) in septembrskem izpitnem roku, poroča predstavnikom študentske skupnosti.

### 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 s organi skupnosti študentov in študijsko komisijo.

### Praktično izobraževanje

Praktično izobraževanje je pomembna sestavina študijskega procesa, saj predstavlja kar 40 % študentovega dela. Za organizacijo, izvajanje in nadzor so zadolženi predavatelji – organizatorji praktičnega izobraževanja. Ti posredujejo študentom informacije o organizacijah v katerih lahko študenti opravljajo praktično izobraževanje, pripravljajo pogodbe za PI, sodelujejo z zbornicami pri verifikaciji mest za praktično izobraževanje, sodelujejo z mentorji v podjetjih, obiskujejo podjetja in vodijo različne zapise in evidence, ki se nanašajo na PI, pripravijo in izvedejo anketo z mentorji in študenti ter pripravijo končno poročilo.

### Šolska knjižnica

V šolski knjižnici je knjižničar VSS, ki:

- 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 študijskih gradiv, drugih strokovnih gradov, diplomskih del, razstav itd.

Šolska knjižnica je odprta za izposojno v času, ki je določen z letnim delovnim načrtom. Odprtost knjižnice je javno objavljena.

### Komunikacija in sodelovanje s študenti

Sodelovanje s študenti je pomembno, saj dobra komunikacija na ravni predavatelj – študent in ravnateljica – 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 neformalni 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.

Izdelal(i)	Odobril(i)
Marija Sraka-Šadl Vesna Poštuvan	dr. Blanka Vombergar



## POSLOVNIK KAKOVOSTI 07 REALIZACIJA PROIZVODA

Številka: PK-07  
Izdaja: 1  
Velja od: 10.01.2012  
Stran: 7 od 13  
Datum izpisa: 11.1.2012

V skladu z ustanovitvenim aktom zavoda, 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 in
- »skrinjice zaupanja«, ki je pri vходу v šolo.

Študenti imajo svojega mentorja – tutorja (predavatelj višje šole), ki ga v dogovoru s študenti imenuje ravnatelj višje šole).

**Delo v referatu** opravljajo referenti za študijske zadeve.

### **Delo s študenti**

Delo s študenti obsega je določeno z Aktom o sistemizaciji delovnih mest in obsega predvsem:

- vodenje evidence vpisanih študentov,
- vodenje evidence o izpitih,
- posredovanje ustreznih podatkov in informacij študentom,
- obdelava podatkov
- vpisi študentov,
- prijave in odjave na izpite.

### **Delo s predavatelji in drugimi zainteresiranimi osebami**

- zapisniki predavateljskih zborov,
- zapisnike o izpitih,
- posredovanje podatkov in informacij predavateljem, ravnateljici in drugim zainteresiranim osebami,
- posredovanje med študenti in predavatelji.

## **7.3 SNOVANJE IN RAZVOJ**

Planiranje in snovanje razvoja je vitalno za prihodnost VSS.

### **7.3.1 Planiranje in snovanja razvoja - proces**

Izdelal(i)	Odobril(i)
Marija Sraka-Šadl Vesna Poštuvan	dr. Blanka Vombergar



## POSLOVNIK KAKOVOSTI 07 REALIZACIJA PROIZVODA

Številka: PK-07  
Izdaja: 1  
Velja od: 10.01.2012  
Stran: 8 od 13  
Datum izpisa: 11.1.2012

Proces planiranja in snovanja razvoja šole je dolgoročnejše narave. Šola pa se srečuje tudi s krajšimi razvojnimi projekti.

V osnovi poteka ta proces skozi sledeče faze:

- zaznava in definiranje potreb,
- oblikovanje projektnega/razvojnega tima,
- načrtovanje razvojnih aktivnosti,
- odobritev razvojnega dekla in implemantacije načrtovanega,
- preverjanje (to je sicer vključeno v vsako fazo) ter
- ukrepanje (če je potrebno),
- zaključevanje razvoja ter poročanja.

Ravnatelj VSS skrbi za razvojne programe višje šole. Ti morajo biti skladni s cilji celotnega zavoda. Razvoj šole temelji na zaznanih potrebah v okolju ali na šoli. Za posamezno nalogo (projekt), ki zahteva širše sodelovanje, se imenuje razvojni (projekt) tim. Tega imenuje ravnatelj VSS.

### 7.3.2 Vhodi za snovanje in razvoj

Višja strokovna šola ima več vhodov, predvsem pomembnih virov informacij s katerimi snuje svoj razvoj.

#### 1. Podjetja in druge organizacije v okolju

Šola sodeluje z vsemi zainteresiranimi organizacijami v pokrajini in širše. Razvojne potrebe tu zaznamo z zbiranjem informacij o ustreznosti študijskih vsebin in praktičnega izobraževanja. Skupna diplomska dela krepijo sodelovanja in omogočajo transfer znanja med šolo in podjetji (ter ostalimi organizacijami) in obratno. S tem pa tudi k razvoju šole. Enako velja za skupne druge projekte, ki jih izvajamo s partnerji iz okolja.

2. Pomemben subjekt sodelovanja in sugestij razvoja so tudi: Ministrstvo za šolstvo in šport, Center za poklicno izobraževanje, Gospodarska zbornica Slovenije (GZS), Obrtno podjetniška zbornica Slovenije, Kmetijsko gozdarska zbornica Slovenije, Ministrstvo za kmetijstvo (MKGP) in drugi.

3. Razvoj potrebe zaznavamo tudi v okviru Skupnosti višjih šol in Združenja višjih šol.

4. Pomembni iniciator razvoja šole predstavlja mednarodno sodelovanje šole. Preko programa Erasmus in drugih programov za mednarodno izmenjavo, sodelujemo z različnimi institucijami v tujini, ki nas v tako navedejo k avtorefleksiji in iskanju boljših praks.

Izdelal(i)	Odobril(i)
Marija Sraka-Šadl Vesna Poštuvan	dr. Blanka Vombergar



## POSLOVNIK KAKOVOSTI 07 REALIZACIJA PROIZVODA

Številka: PK-07  
Izdaja: 1  
Velja od: 10.01.2012  
Stran: 9 od 13  
Datum izpisa: 11.1.2012

### Materialni viri

Ti so odvisni od vrste razvoja. V kolikor gre za večje razvojne projekte, ki zahtevajo posebna vlaganja (opremo, infrastrukturo), je potrebna še dodatna odgovornost pridobivanja teh virov (s prijavi na razpise, vlogami za donacije, skupnim sodelovanjem s podjetji). Za priskrbo teh virov je odgovorno vodstvo VSS.

### **7.3.3 Rezultati snovanja in razvoja**

Rezultatov snovanja in razvoja je več:

- Ker so usposobljeni in kompetentni kadri nujni za kakovost celotne šole, je to eden od ciljev razvoja VSS. Potrebe po razvoju kadrov nastajajo zaradi spremenjenih zahtev v družbi, znanosti in tehnologiji.
- Uvajanja novih študijskih programov.
- Sprotno uvajanje novih oblik in metod dela.
- Prilagajanje spreminjajočim se zahtevam zakonodaje.
- Tehnična posodobitev šole.

### Razvoj kadrov

Z Zakonom o višješolskem strokovnem izobraževanju je določen postopek imenovanja predavateljev. Imenuje jih Strokovni svet RS za poklicno in strokovno izobraževanje. Glede na kriterije za imenovanje je veliko predavateljev iz gospodarstva in so zaposleni pogodbeno.

Zaposleni načrtujejo osebni in profesionalni razvoj in se o tem pogovorijo z ravnateljem VSS. Ta tudi pripravi letni plana strokovnega izpopolnjevanja in nadzoruje njegovo uresničevanje.

Letni plan mora vsebovati:

- okvirni program izobraževanja, ki se med študijskim letom lahko dopolni, spremeni in usklajuje,
- seznam skupinskih in individualnih izpopolnjevanj.

Vsebina izobraževanj mora biti usklajena s potrebami šole in željami zaposlenih. Uporabnost znanja ugotavlja ravnatelj VSS v individualnih razgovorih s predavatelji.

Izobraževanja strokovnih delavcev potekajo preko:

- pogovorov in izmenjave izkušenj znotraj predmetni strokovnih aktivov,
- strokovnih srečanj,
- udeležbo na seminarjih, sejnih, konferencah,
- spremljanjem strokovne literature.

Dostopnost do novih strokovnih informacij in znanj je zagotovljena:

- z iskanjem informacij na svetovnem spletu,
- ponudb inštitucij, ki izvajajo strokovna usposabljanja,

Izdelal(i)	Odobril(i)
Marija Sraka-Šadl Vesna Poštuvan	dr. Blanka Vombergar





## POSLOVNIK KAKOVOSTI 07 REALIZACIJA PROIZVODA

Številka: PK-07  
Izdaja: 1  
Velja od: 10.01.2012  
Stran: 10 od 13  
Datum izpisa: 11.1.2012

### Projektna/razvojna skupina

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.

Vodstvo VSS mora seznaniti komisijo s projekti/razvojnimi programi v pripravi in izvedbi ter z rezultati razvojnega dela. Dokumentacija o vsem se hrani pri ravnatelju.

Ravnatelj VSS in vsi zaposleni stalno spremljajo razpise za projekte v katere bi se lahko vključili. O možnostih in smiselnosti prijave presoja vodstvo VSS ali celotnega zavoda. Vsak zaposleni lahko vodstvu VSS predlaga idejni osnutek za projekt, ki mora biti vsebinsko vezan na delovanje šole oziroma je v interesu šole. Z opredelitvijo projekta se določijo cilji projekta in idejni program izvedbe. Na osnovi tega ravnateljica 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.

### **7.3.5 Overjanje snovanja in razvoja**

Overjanje projekta in razvoja se opravlja po posameznih fazah ali na koncu projekta. Kaj, kdo, na kakšen način se faze preverjajo, mora biti razvidno v načrtu razvoja/projekta.

### **7.3.6 Validacija snovanja in razvoja**

Validacija dela se na VSS dela v skladu z možnostmi in zakonodajo.

### **7.3.7 Obvladovanje sprememb snovanja in razvoja**

Vsak izveden razvoj ali projekt, predstavlja obogatitev šole in njenih izkušenj. Spremembe, ki jih prinaša razvoj poskušamo večplastno predvideti že v začetku (analiza stanja, oblikovanje ciljev, preučitev vevanj in priložnosti, celotna SWOT analiza ipd.).

## **7.4 NABAVA**

Izdelal(i)	Odobril(i)
Marija Sraka-Šadl Vesna Poštuvan	dr. Blanka Vombergar





## POSLOVNIK KAKOVOSTI 07 REALIZACIJA PROIZVODA

Številka: PK-07  
Izdaja: 1  
Velja od: 10.01.2012  
Stran: 11 od 13  
Datum izpisa: 11.1.2012

Nabavni procesi na šoli do določeni na nivoju celotnega zavoda ICP. Nabavo vršimo pri preverjenih dobaviteljih, v skladu z zakonskimi pravili (javni natečaji, naročila malih vrednosti). Nabava poteka po ekonomsko, strokovnih, okoljevarstvenih in etičnih načelih.

### 7.4.1 Proces nabave

Višja strokovna šola poskrbi, da so vsi nabavljeni proizvodi skladni z zahtevami. V sklopu naročil se upošteva Zakon o javnih naročilih. Določena so merila za izbiro materiala.

Cilj nabavne funkcije je, da na podlagi jasno opredeljenega naročila izvede nabavo:

- v ustrezni kakovosti,
- pravočasno in v ustrezni dinamiki,
- v potrebni količini,
- na pravo mesto,
- s čim nižjimi stroški.

### 7.4.2 Informacije za nabavo

Za naročeni material je potrebno podati natančna navodila, izvesti postopek izbire dobavitelja. Preveriti je potrebno tudi rok dobave in način prevzema.

### 7.4.3 Overjanje nabavnih proizvodov

Ustreznost nabavljenega se preverja ob prevzemu blaga. V primeru neustreznih proizvodov se izvede postopek reklamacije in se o tem vodi zapisnik ... Enako velja tudi, če se odkrijejo neskladja kasneje (v času, ko do tega opravičeno ne bi smelo priti).

## 7.5 PROIZVODNJA IN IZVEDBA STORITEV

Prepoznavanje storitev, programov in izdelkov ter sledljivost se nanašata na prevzem materiala, skladiščenje, vse faze procesa, odpremo in prodajo storitev/programov ali izdelkov.

### 7.5.1 Obvladovanje proizvodnje in izvedbe storitev

Proizvodnja storitev je obvladovana, saj so storitve načrtovane, usklajene na ravni zavoda in nadzorovana.

### 7.5.2 Validacija procesov za proizvodnjo in izvedbo storitev

Overjanje proizvodnje in storitev se opravlja po posameznih fazah ali overjamo končni izdelek. Validacija procesov se izvaja v skladu z možnostmi in z zakonskimi zahtevami.

Izdelal(i)	Odobril(i)
Marija Sraka-Šadl Vesna Poštuvan	dr. Blanka Vombergar



## POSLOVNIK KAKOVOSTI 07 REALIZACIJA PROIZVODA

Številka: PK-07  
Izdaja: 1  
Velja od: 10.01.2012  
Stran: 12 od 13  
Datum izpisa: 11.1.2012

Validacija procesov se izvaja v skladu z možnostmi in zakonskimi zahtevami.

### 7.5.3 Identifikacija in sledljivost

**Identifikacija** pomeni možnost, da v vsakem trenutku ugotovimo oziroma prepoznamo posamezne materiale, izdelke, storitve in programe. Vhodni materiali in izdelki so označeni z ustreznimi oznakami proizvajalca. Surovine oz. izdelke, ki pa niso označeni že od proizvajalca, ob prevzemu označimo na embalaži.

**Sledljivost** pomeni možnost ugotovitve poteka od uporabe materiala v okviru priprave storitev, izvedbe kontrole in podobno.

Poslovni prostori v celotnem zavodu so označeni z napisom, ki vsebuje naziv prostora (npr. sejna soba). Pisarne so označene z imenom in priimkom oseb v tem prostoru. Sredstva so označena z inventurno oznako oz. oznako sredstva. Pošiljke so označene z oznakami, ki jih opredeljujejo dokumenti izvajalca storitve (npr. pošta). Na zavodu ICP Maribor se vodi knjiga poslane in prejete pošte.

### 7.5.4 Lastnina odjemalcev

Lastnina odjemalcev je na ICP Maribor vezana predvsem na prenosne računalnike, ki jih prinesejo študenti za lastno uporabo in sami odgovarjajo za varnost le teh. Zadnje velja tudi za ostalo lastnino odjemalcev, če ni drugače dogovorjeno z vodstvom VSS.

### 7.5.5 Ohranitev proizvoda

Ravnanje z blagom, proizvodi, dokumenti, zapisi in podatki je organizirano tako, da ne prihaja do poškodb in zmanjševanja vrednosti oz. kakovosti. Ravnanje poteka po predpisanih postopkih, ki so opredeljeni v organizacijskih predpisih in navodilih za delo ter veljavni zakonodaji.

S hrano in pijačo morajo zaposleni ravnati v skladu z zahtevami HACCP sistema in veljavno zakonodajo. V kolikor so na embalaži navodila proizvajalca jih morajo upoštevati.

## 7.6 OBVLADOVANJE NADZORNE IN MERILNE OPREME

Nadzorna in merilna oprema (v nadaljevanju NMO) je pregledana, umerjena in vzdrževana, da se lahko dokaže skladnost izdelkov in storitev z določenimi zahtevami.

Izdelal(i)	Odobril(i)
Marija Sraka-Šadl Vesna Poštuvan	dr. Blanka Vombergar



## POSLOVNIK KAKOVOSTI 07 REALIZACIJA PROIZVODA

Številka: PK-07  
Izdaja: 1  
Velja od: 10.01.2012  
Stran: 13 od 13  
Datum izpisa: 11.1.2012

NMO umerjamo po veljavnih zakonskih predpisih in z opremo za katero je poznana sledljivost do mednarodnih oz. nacionalnih etalonov.

Za vzdrževanje merilne opreme je odgovoren vodja vzdrževanja, ki o vzdrževanju vodi evidenco, v kateri je opredeljena tudi natančnost merilne opreme.

V procesih, kjer je potrebno zagotoviti veljavne rezultate, merilno opremo:

- v določenih intervalih ali pred uporabo kalibriramo ali overimo s pomočjo merilnih etalonov, sledljivih do mednarodnih ali nacionalnih merilnih etalonov. Če taki etaloni ne obstajajo, je treba dokumentirati osnovo, uporabljeno za kalibriranje ali overjanje
- nastavimo ali ponovno nastavimo, če je potrebno
- identificiramo, da se omogoči določitev statusa kalibracije
- zaščitimo pred nepooblaščenimi posegi, ki bi lahko pokvarili merilne rezultate
- zaščitimo pred poškodbami in okvarami med ravnanjem, vzdrževanjem in skladiščenjem.

Obvladovanje merilne opreme in postopki interne umeritve so definirani v navodilih za delo. Uporabljamo tehtnice in termometre in druge merilne instrumente.

Merila v grobi delitvi meril pa razvrščamo v naslednje razrede:

**A – zakonska merila** – so merila, ki so podvržena zakonskim predpisom, to so merila namenjena varstvu ljudi, premoženja in okolja ter merila katera se uporabljajo za obračun.

**B – etalonska merila** – so namenjena za pregled ostalih meril, ki so v uporabi v tehnološkem in kontrolnem procesu, pregleduje jih pa praviloma akreditirani laboratorij.

**C – tehnološka merila** – so tista merila, katera so v proizvodnem procesu podvržena periodičnim kontrolnim postopkom in se jih umerja z etalonsko opremo.

**D – indikatorji** – so pa merila katerih ni potrebno overjati, so pa v skupnem nadzoru meril in imajo naveden dovoljeni odklon ter način preverjanja.

Tehtnice in instrumente iz skupine zakonskih in etalonskih meril nam pregleduje in umerja zunanja institucija. Merila dolžin, tehtnice in multimetre iz skupine tehnoloških meril se pregleduje skladno z zakonodajo.

Od institucije se vedno zahteva pisno poročilo o meritvah. Na opremi mora biti oznaka z navedbo leta pregleda in nazivom izvajalca pregleda. Termometri, ki so sestavni del delovne opreme, so umerjeni posredno in njihovo delovanje preverjamo v okviru rednega vzdrževanja delovne opreme. Ostali termometri v kuhinjah in savnah se umerjajo ter vodijo zapisi po opisanem postopku v delovnih navodilih.

Izdelal(i)	Odobril(i)
Marija Sraka-Šadl Vesna Poštuvan	dr. Blanka Vombergar



# **POSLOVNIK KAKOVOSTI 08 MERJENJE, ANALIZE IN IZBOLJŠEVANJE**

Številka: PK-08  
Izdaja: 1  
Velja od: 10.01.2012  
Stran: 1 od 7  
Datum izpisa: 11.1.2012

## **VSEBINA:**

### **08 MERJENJE, ANALIZE IN IZBOLJŠEVANJE**

#### **8.1 SPLOŠNO**

#### **8.2 NADZOROVANJE IN MERJENJE**

- 8.2.1 Zadovoljstvo študentov, zaposlenih in zainteresiranih zunanjih skupin**
- 8.2.2 Notranje presoje**
- 8.2.3 Nadzorovanje in merjenje procesov**

#### **8.3 OBVLADOVANJE Odstopanj**

#### **8.4 ANALIZA PODATKOV**

#### **8.5 IZBOLJŠEVANJE**

- 8.5.1 Nenehno izboljševanje**
- 8.5.2 Korektivni ukrepi**
- 8.5.3 Preventivni ukrepi**

Izdelal(i)	Odobril(i)
Marija Sraka-Šadl Vesna Poštuvan	Dr. Blanka Vombergar



# POSLOVNIK KAKOVOSTI 08 MERJENJE, ANALIZE IN IZBOLJŠEVANJE

Številka: PK-08  
Izdaja: 1  
Velja od: 10.01.2012  
Stran: 2 od 7  
Datum izpisa: 11.1.2012

## 08 MERJENJE, ANALIZE IN IZBOLJŠEVANJE

### 8.1 SPLOŠNO

Zagotavljanje nadzora, z izvajanjem merjenj učinkov posameznih postopkov in potekov procesov, omogoča njihovo analiziranje in nenehno izboljševanje. Z rednim in občasnim nadzorom želimo zagotoviti zadovoljstvo vseh, ki izvajajo izobraževalni proces (zaposlenih in zunanjih sodelavcev VSŠ), študentov, delodajalcev in drugih zainteresiranih skupin z njihovimi zahtevami in pričakovanji. Skladnost in učinkovitost sistema kakovosti ugotavljamo z nadzorom in z notranjimi presojami, ki so lahko osnova za izboljšave.

### 8.2 NADZOROVANJE IN MERJENJE

#### 8.2.1 Zadovoljstvo udeležencev izobraževanja (študentov, zaposlenih ter zunanjih predavateljev, tehničnega osebja) in drugih zainteresiranih skupin

Osnova za ugotavljanje zadovoljstva vseh, ki izvajajo izobraževalni proces (na VSŠ zaposleni in zunanji predavatelji ter tehnično osebje šole), študentov in zainteresiranih drugih skupin so: analize anketnih vprašalnikov, intervjujev, pohvale, predlogi, pripombe in pritožbe. Vse navedeno nam omogoča poglobljene analize in določitev korektivnih in (ali) preventivnih ukrepov za izboljšanje stanja.

#### 8.2.2 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. Izvajamo jih najmanj enkrat letno po vseh elementih sistema kakovosti.

**Plan notranje presoje** pripravi in izvaja za to usposobljen notranji presojevalec na osnovi **Programa notranje presoje**, ki ga odobri ravnatelj/ica VSŠ.

Po končani notranji presoji notranji presojevalec pripravi poročilo o notranji presoji, ki temelji na zapisanih priporočilih in neskladnostih. Na osnovi le-teh se izdelajo aktivnosti in uvedejo korektivni in (ali) preventivni ukrepi – **Zapis presoje in poročilo o neskladnostih**.

Izdelal(i)	Odobril(i)
Marija Sraka-Šadl Vesna Poštuvan	Dr. Blanka Vombergar



**POSLOVNIK KAKOVOSTI  
08 MERJENJE, ANALIZE IN  
IZBOLJŠEVANJE**

Številka: PK-08  
Izdaja: 1  
Velja od: 10.01.2012  
Stran: 3 od 7  
Datum izpisa: 11.1.2012

### 8.2.3 Nadzorovanje in merjenje procesov

Nadzorovanje in merjenje posameznih procesov se opravi preko:

- poročil strokovnih aktivov,
- poročil strokovnih delavcev o opravljenem delu,
- poročil o delu skupnosti študentov,
- poročil o izvedenih projektih in
- ostalih poročil.

Na osnovi teh poročil vodstvo višje šole pripravi skupno zaključno poročilo, ki ga predloži v obravnavo Predavateljskemu zboru. Nato pa ga da v razpravo in potrditev še Svetu zavoda.

Postopki ravnanja v primeru pobud, predlogov, pritožb so opredeljeni v tem poslovniku.

PROCES	KAZALCI USTREZNOSTI IN UČINKOVITOSTI		ODGOVOREN ZA NADZOR
	OCENA STANJA	POGOSTOST OCENJEVANJA	
<b>ZADOVOLJSTVO ŠTUDENTOV</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ocena v anketah</li> <li>- ocena na sestankih skupnosti študentov, št. odbora</li> <li>- ocena iz razgovorov s študenti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- enkrat letno</li> <li>- 1x/leto</li> <li>- Večkrat na leto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ravnatelj/ica</li> <li>- ravnatelj/ica</li> <li>- tutor/ji študentov za redni študij</li> <li>- za izredne študente – vodja izobraževanja za izredni študij</li> <li>- ravnatelj</li> <li>- predavatelji – organizatorji PI</li> </ul>
		*zmeraj, ko	

Izdelal(i)	Odobril(i)
Marija Sraka-Šadl Vesna Poštuvan	Dr. Blanka Vombergar



**POSLOVNIK KAKOVOSTI  
08 MERJENJE, ANALIZE IN  
IZBOLJŠEVANJE**

Številka: PK-08  
Izdaja: 1  
Velja od: 10.01.2012  
Stran: 4 od 7  
Datum izpisa: 11.1.2012

	- skrinjica zaupanja	razgovor nanese na kakovost  1x/mesečno	- zaposleni v referatu in predavatelji oziroma osevje VSŠ  predsednik komisije za spremljanje in zagotavljanje kakovosti
<b>ZADOVOLJSTVO ZAPOSLENIH</b>	- ankete in letna poročila  - predavateljski zbori  - študijska komisija  - strokovni aktivni  - individualni osebni razgovori	- enkrat letno  - min 3x/leto letno  - min 2x/leto  - min 2x/leto  - dnevno in 1x/letno	- ravnatelj/ica  - ravnatelj/ica - ravnatelj/ica  - ravnatelj/ica  - ravnatelj/ica
<b>ZADOVOLJSTVO DELODAJALCEV</b>	- ankete in/ali intervjuji z mentorji PI  - ankete in/ali intervjuji s predstavniki podjetij/zavodov	- enkrat letno  - enkrat letno  -  -	- ravnatelj/ica - organizatorji PI  <b>nizatorji PI</b> - ravnatelj/ica - Orga

Izdelal(i)	Odobril(i)
Marija Sraka-Šadl Vesna Poštuvan	Dr. Blanka Vombergar



## POSLOVNIK KAKOVOSTI 08 MERJENJE, ANALIZE IN IZBOLJŠEVANJE

Številka: PK-08  
Izdaja: 1  
Velja od: 10.01.2012  
Stran: 5 od 7  
Datum izpisa: 11.1.2012

<b>ZADOVOLJSTVO OSTALIH SKUPIN ZA IZVAJANJE IZOBRAŽEVALNEGA PROCSA</b>	- ankete - intervjuji - sestanki/razgovori	- občasno - po presoji komisije za spremljanje in zagotavljanje kakovosti ter vodstva šole	- ravnatelj/ica
--	--	---	-----------------

Merljivi kazalci so določeni v letnih planih dela komisije za spremljanje in zagotavljanje kakovosti ter vodstva VSŠ.

### 8.3 OBVLADOVANJE ODPSTOPANJ

S poslovnikom kakovosti je določeno ravnanje v primeru odstopanj od začrtanih smernic. Odstopanja, ki povzročajo neskladnosti z določenimi cilji, so lahko po izvoru:

- notranja/lastna – izhajajo iz našega dela ali
- zunanja/nastajajo s strani uporabnikov ali drugih akterjev.

Vsa ugotovljena odstopanja so predmet obravnave vodstva šole, komisije za spremljanje in zagotavljanje kakovosti ter, če je potrebno, še drugih organov ali služb šole.

Za obvladovanje odstopanj je odgovorno vodstvo VSŠ. Neskladnosti, ugotovljene pri izvajanju notranjih ali (in) zunanjih presoj mora vodstvo obravnavati z odgovornimi izvajalci. Pri tem opredeli potrebne aktivnosti za odpravo odstopanj.

### 8.4 ANALIZA PODATKOV

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

Analiziramo podatke o:

- izvedenih notranjih in zunanjih presojah,
- predlogih, pripombah in pohvalah vseh udeležencev izobraževanja (predavateljev, študentov, tehničnega osebja),
- realizaciji letnega delovnega načrta,
- delovanju šole v širšem družbenem okolju,
- izrednih dogodkih in poškodbah,
- oceni ustreznosti z veljavno zakonodajo in predpisi in
- pritožbah.

Izdelal(i)	Odobril(i)
Marija Sraka-Šadl Vesna Poštuvan	Dr. Blanka Vombergar





## **POSLOVNIK KAKOVOSTI 08 MERJENJE, ANALIZE IN IZBOLJŠEVANJE**

Številka: PK-08  
Izdaja: 1  
Velja od: 10.01.2012  
Stran: 6 od 7  
Datum izpisa: 11.1.2012

### **8.5 IZBOLJŠAVE**

#### **8.5.1 Nenehno izboljševanje**

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

#### **8.5.2 Korektivni ukrepi**

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 odgovorna ravnateljica.

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

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

Na osnovi njih se naredijo analize, ki so osnova za oblikovanje korektivnih ukrepov.

Ravnatelj določi nosilca izvedbe korektivnega ukrepa, rok izvedbe in spremlja učinkovitost izvajanja. Sprejemanje in izvajanje ukrepov je evidentirano v Zapisu korektivnih in preventivnih ukrepov. Iz tega sledijo tudi spremembe dokumentacije kot npr. navodila za delo, pravilniki, poslovnik ipd.

#### **8.5.3 Preventivni ukrepi**

Preventivne ukrepe sprejemamo z namenom, da:

- preprečimo potencialne možnosti za nastanek odstopanj in neskladnosti ter izrednih dogodkov v študijskem procesu in
- zagotovimo varnost in zdravje pri delu.

Postopek poteka na enaki osnovi kot sprejemanje korektivnih ukrepov, ki so opisani pod prejšnjo točko. Enako tudi evidentiramo in vodimo nadzor nad izvajanjem preventivnih

Izdelal(i)	Odobril(i)
Marija Sraka-Šadl Vesna Poštuvan	Dr. Blanka Vombergar



## POSLOVNIK KAKOVOSTI 08 MERJENJE, ANALIZE IN IZBOLJŠEVANJE

Številka: PK-08  
Izdaja: 1  
Velja od: 10.01.2012  
Stran: 7 od 7  
Datum izpisa: 11.1.2012

ukrepov - na obrazcih »Zapis korektivnih in preventivnih ukrepov«. Ta predstavlja osnovo za obravnavanje na vodstvenem pregledu (praviloma enkrat letno).

### 8.6. Referenčni dokumenti merjenja, analiz in izboljšav

1.	Anketa o zadovoljstvu študentov	
2.	Postopek reševanja pisnih in ustnih pritožb	
3.	Anketa o zadovoljstvu zaposlenih	
4.	Plan notranji presoj ISO 9001:2008	
5.	Zapis notranjih presoj	
6.	Poročilo o neskladnostih	

Izdelal(i)	Odobril(i)
Marija Sraka-Šadl Vesna Poštuvan	Dr. Blanka Vombergar