

SMERNICA O VNÚTORNOM SYSTÉME ZABEZPEČOVANIA KVALITY

Inštitút pre inováciu vzdelávania (IIV)

Jedlik Ányos 6017/7K, 945 01 Komárno

IČO: 50987020

E-mail: info@iiv.sk

Vypracovala: Gabriella Szabó Tömöl

Preskúmala: Gabriella Szabó Tömöl

Schválila: Mgr. Tünde Berta

Verzia: 1.0

Revízia: raz za 12 mesiacov alebo podľa potreby

1. Politika kvality

Inštitút pre inováciu vzdelávania (IIV) buduje vnútorný systém zabezpečovania kvality ako základ všetkých svojich činností v oblasti vzdelávania dospelých. Kvalita je vnímaná ako spoločná zodpovednosť vedenia, zamestnancov, lektorov, mentorov, odborných garantov a externých spolupracovníkov.

Systém kvality je založený na princípoch:

- orientácie na účastníka vzdelávania,
- odbornosti a profesionality,
- partnerstva a spolupráce,
- otvorenej komunikácie,
- etického konania,
- rozhodovania založeného na dôkazoch,
- neustáleho zlepšovania.

Naším cieľom nie je iba poskytovať kvalitné vzdelávanie, ale vytvárať prostredie podporujúce profesijný rast, inovácie a dlhodobý rozvoj organizácie.

2. Účel smernice

Táto smernica upravuje vnútorný systém zabezpečovania kvality Inštitútu pre inováciu vzdelávania.

Stanovuje:

- princípy systému kvality,
- zodpovednosti jednotlivých osôb,
- proces monitorovania kvality,
- systém hodnotenia výsledkov,
- spôsob prijímania nápravných opatrení,
- pravidlá neustáleho zlepšovania.

3. Rozsah pôsobnosti

Smernica sa vzťahuje na všetky činnosti organizácie súvisiace s:

- tvorbou vzdelávacích programov,
- realizáciou vzdelávania,
- mentoringom,
- koučingom,
- odborným poradenstvom,
- projektovou činnosťou,
- medzinárodnými projektmi,
- ďalšími aktivitami podporujúcimi rozvoj vzdelávania.

Vzťahuje sa na všetkých zamestnancov, lektorov, mentorov, odborných garantov a externých spolupracovníkov.

4. Ciele systému kvality

Systém kvality sleduje najmä tieto ciele:

- zabezpečovať vysokú odbornú úroveň vzdelávacích programov,
- podporovať prenos poznatkov do pedagogickej praxe,
- zabezpečovať spokojnosť účastníkov,
- rozvíjať odborné kompetencie lektorov,
- vytvárať dlhodobé partnerstvá so školami a organizáciami,
- podporovať inovácie vo vzdelávaní,
- efektívne využívať digitálne technológie vrátane umelej inteligencie,
- zabezpečovať transparentné a etické riadenie organizácie.

5. Oblasti kvality

Systém zabezpečovania kvality zahŕňa päť základných oblastí:

5.1 Vzdelávací proces

- identifikácia potrieb cieľových skupín,
- tvorba programov,
- odborné garantovanie,
- realizácia vzdelávania,
- hodnotenie výsledkov učenia,
- aktualizácia programov.

5.2 Personálne zabezpečenie

- výber odborných lektorov,
- profesijný rozvoj,
- mentoring lektorov,
- hodnotenie výkonu,
- podpora ďalšieho vzdelávania.

5.3 Prístup k účastníkovi

- rovnosť príležitostí,
- individuálny prístup,
- bezpečné prostredie,
- ochrana osobných údajov,
- podpora účastníkov počas celého vzdelávania.

5.4 Vonkajšie vzťahy

- spolupráca so školami,
- spolupráca s odbornými organizáciami,
- medzinárodná spolupráca,
- partnerstvá,
- komunikácia s verejnosťou.

5.5 Riadenie kvality

- strategické plánovanie,
- monitorovanie ukazovateľov,
- autoevalvácia,
- riadenie rizík,
- nápravné opatrenia,
- neustále zlepšovanie.

6. Životný cyklus kvality vzdelávacieho programu

Každý vzdelávací program prechádza týmito etapami:

1. Identifikácia potrieb.
2. Návrh programu.
3. Odborné posúdenie.
4. Schválenie programu.
5. Pilotné overenie (ak je potrebné).
6. Realizácia programu.
7. Monitoring priebehu.
8. Vyhodnotenie výsledkov.
9. Aktualizácia programu.
10. Archivácia dokumentácie.

Tento cyklus zabezpečuje priebežné zlepšovanie kvality všetkých programov.

7. Zodpovednosti

Riaditeľka

- schvaľuje systém kvality,
- prijíma strategické rozhodnutia,
- schvaľuje nápravné opatrenia,

- zabezpečuje zdroje potrebné na fungovanie systému.

Odborní garanti

- garantujú odbornú kvalitu programov,
- navrhujú aktualizácie,
- vyhodnocujú odborné pripomienky.

Projektoví manažéri

- koordinujú realizáciu programov,
- vedú dokumentáciu,
- zabezpečujú komunikáciu s účastníkmi.

Lektori

- realizujú vzdelávanie,
- zbierajú spätnú väzbu,
- navrhujú zlepšenia,
- spolupracujú pri hodnotení programov.

Všetci pracovníci

- dodržiavajú systém kvality,
- aktívne prispievajú k jeho rozvoju,
- oznamujú zistené nedostatky.

8. Ukazovatele kvality

Organizácia pravidelne sleduje najmä tieto ukazovatele:

Ukazovateľ	Cieľ
Spokojnosť účastníkov	minimálne 95 %
Úspešné ukončenie programu	minimálne 90 %
Odporúčanie programu	minimálne 90 %
Aktualizácia programov	najmenej raz ročne
Profesijný rozvoj lektorov	minimálne 16 hodín ročne
Vybavenie podnetov	do 30 dní
Follow-up hodnotenie	pri všetkých dlhodobých programoch

9. Monitorovanie kvality

Kvalita sa monitoruje prostredníctvom:

- vstupných dotazníkov,
- priebežnej spätnej väzby,
- výstupných dotazníkov,

- následných (follow-up) hodnotení,
- reflexií lektorov,
- hospitácií,
- hodnotenia odborných garantov,
- analýzy reklamácií a podnetov,
- hodnotenia partnerov,
- interných porád.

10. Sebahodnotenie

Súčasťou systému kvality je pravidelné sebahodnotenie organizácie.

Polročné hodnotenie

Obsahuje:

- plnenie ukazovateľov kvality,
- priebežné výsledky,
- stav prijatých opatrení,
- identifikáciu rizík.

Ročné sebahodnotenie

Obsahuje:

- hodnotenie všetkých oblastí kvality,
- analýzu silných stránok,
- identifikáciu príležitostí na zlepšenie,
- návrh opatrení,
- vypracovanie alebo aktualizáciu Plánu zlepšovania.

11. Nápravné a preventívne opatrenia

Každé zistenie sa rieši podľa nasledujúceho postupu:

1. identifikácia problému,
2. analýza príčiny,
3. návrh opatrenia,
4. určenie zodpovednej osoby,
5. stanovenie termínu,
6. overenie účinnosti opatrenia,
7. uzatvorenie prípadu.

12. Riadenie rizík

IIV priebežne identifikuje a vyhodnocuje najmä:

- legislatívne riziká,
- personálne riziká,
- odborné riziká,

- finančné riziká,
- prevádzkové riziká,
- digitálne a kybernetické riziká,
- reputačné riziká.

Register rizík sa aktualizuje najmenej raz ročne alebo pri významných zmenách.

13. Kultúra kvality

Kvalita je prirodzenou súčasťou každodennej práce všetkých pracovníkov IIV.

Organizácia podporuje:

- otvorenú spätnú väzbu,
- vzájomné učenie sa,
- odborné diskusie,
- zdieľanie dobrej praxe,
- inovácie,
- spoluprácu,
- profesionálnu zodpovednosť.

Kvalita nevzniká kontrolou jednotlivcov, ale spoločným úsilím o neustále zlepšovanie poskytovaných služieb.

14. Dokumentácia systému kvality

Súčasťou vnútorného systému zabezpečovania kvality sú najmä:

- Organizačný poriadok,
- Etický kódex,
- Smernica pre tvorbu, schvaľovanie a aktualizáciu vzdelávacích programov,
- Smernica o personálnom zabezpečení,
- Reklamačný poriadok,
- Smernica o ochrane osobných údajov,
- Sebahodnotiaca správa,
- Plán zlepšovania,
- Register rizík,
- Register opatrení,
- Register riadených dokumentov.

15. Záverečné ustanovenia

Táto smernica nadobúda účinnosť dňom jej schválenia riaditeľkou Inštitútu pre inováciu vzdelávania.

Dokument sa preskúmava najmenej raz za 12 mesiacov alebo vždy pri významných legislatívnych, organizačných alebo strategických zmenách.

Za koordináciu vnútorného systému zabezpečovania kvality zodpovedá riaditeľka organizácie v spolupráci s odbornými garantmi a poverenými pracovníkmi.

