

IIV-QMS-01

SYSTÉM MANAŽÉRSTVA KVALITY

Inštitút pre inováciu vzdelávania

Identifikácia dokumentu

Kód dokumentu: IIV-QMS-01

Názov dokumentu: Systém manažérstva kvality

Verzia: 1.0

Účinnosť od:

Vypracovala: Gabriella Szabó Tömöl

Schválila: Mgr. Tünde Berta

Obsah

1. Účel dokumentu
2. Politika kvality
3. Princípy systému manažérstva kvality
4. Procesný prístup
5. Riadenie dokumentácie
6. Riadenie rizík a príležitostí
7. Riadenie zdrojov
8. Zodpovednosti
9. Monitorovanie a hodnotenie kvality
10. Neustále zlepšovanie
11. Súvisiace dokumenty
12. Záverečné ustanovenia

1. Účel dokumentu

Systém manažérstva kvality Inštitútu pre inováciu vzdelávania (ďalej len „IIV“) predstavuje jednotný rámec na plánovanie, riadenie, monitorovanie, hodnotenie a neustále zlepšovanie všetkých činností organizácie.

Jeho cieľom je zabezpečiť, aby všetky vzdelávacie, odborné, projektové a podporné procesy boli realizované transparentne, efektívne, v súlade s legislatívnymi požiadavkami, strategickými cieľmi organizácie a potrebami účastníkov vzdelávania.

Systém manažérstva kvality vytvára podmienky pre:

- poskytovanie kvalitného vzdelávania dospelých,
- rozvoj odborných kompetencií zamestnancov, lektorov a mentorov,
- budovanie dôveryhodných partnerstiev,
- podporu inovácií vo vzdelávaní,
- efektívne riadenie procesov,
- rozhodovanie založené na objektívnych údajoch,
- neustále zlepšovanie organizácie.

Systém manažérstva kvality je záväzný pre všetkých zamestnancov, lektorov, mentorov, odborných garantov a ďalších spolupracovníkov, ktorí sa podieľajú na činnostiach organizácie.

2. Politika kvality

Inštitút pre inováciu vzdelávania považuje kvalitu za základný predpoklad úspešného napĺňania svojho poslania.

Kvalitu nevnímame ako jednorazový výsledok, ale ako nepretržitý proces učenia sa, profesionálneho rastu a systematického zlepšovania.

Naša politika kvality je založená na nasledujúcich záväzkoch:

- poskytovať odborné a profesionálne vzdelávacie služby,
- rešpektovať potreby účastníkov vzdelávania a partnerov,
- vytvárať bezpečné, podnetné a inkluzívne prostredie pre učenie,
- podporovať profesijný rozvoj zamestnancov, lektorov a mentorov,
- budovať kultúru otvorenej komunikácie a spolupráce,
- rozvíjať partnerstvá na regionálnej, národnej a medzinárodnej úrovni,
- využívať výsledky hodnotenia pri rozhodovaní,
- systematicky prijímať opatrenia na zvyšovanie kvality,
- podporovať inovácie vo vzdelávaní a celoživotnom učení.

Politika kvality je súčasťou strategického riadenia organizácie a je pravidelne preskúmaná v nadväznosti na výsledky autoevaluácie a strategické priority IIV.

3. Princípy systému manažérstva kvality

Systém manažérstva kvality je založený na týchto princípoch:

Orientácia na účastníka

Vzdelávacie programy vychádzajú z potrieb účastníkov, zamestnávateľov a spoločnosti.

Profesionalita

Všetky činnosti organizácie sú vykonávané odborne, zodpovedne a v súlade s etickými princípmi.

Partnerstvo

Rozvoj organizácie je založený na spolupráci so školami, odbornými organizáciami, verejnými inštitúciami, akademickým prostredím a medzinárodnými partnermi.

Inovácie

IIV podporuje zavádzanie moderných prístupov, nových vzdelávacích metód, mentoringu, koučovania, digitálnych technológií a výsledkov výskumu do vzdelávacej praxe.

Rozhodovanie založené na dôkazoch

Rozhodnutia vychádzajú z analýzy údajov, spätnej väzby, hodnotenia programov, autoevaluácie a strategických cieľov organizácie.

Participácia

Na rozvoji kvality sa podieľajú zamestnanci, lektori, odborní garanti, partneri aj účastníci vzdelávania.

Transparentnosť

Procesy, zodpovednosti a pravidlá organizácie sú jasne definované a zrozumiteľné.

Neustále zlepšovanie

Každá spätná väzba, každé hodnotenie a každá skúsenosť predstavujú príležitosť na ďalší rozvoj organizácie.

4. Procesný prístup

Systém manažérstva kvality vychádza z procesného riadenia organizácie. Jednotlivé procesy na seba nadväzujú a spoločne vytvárajú ucelený systém riadenia, ktorý zabezpečuje efektívne fungovanie organizácie a dosahovanie jej strategických cieľov.

Procesy sú rozdelené do štyroch základných skupín:

Riadiace procesy

- strategické riadenie,
- plánovanie,
- manažérstvo kvality,
- riadenie rizík,
- autoevaluácia,
- rozhodovanie.

Hlavné procesy

- tvorba vzdelávacích programov,
- realizácia vzdelávania,
- prijímanie a podpora účastníkov,
- hodnotenie účastníkov,
- vydávanie osvedčení,
- mentoring a koučovanie.

Podporné procesy

- riadenie ľudských zdrojov,
- ekonomické a administratívne zabezpečenie,
- informačné technológie,
- marketing a komunikácia,
- partnerstvá,
- registratúra.

Rozvojové procesy

- profesijný rozvoj zamestnancov,
- výskumné a inovačné aktivity,
- medzinárodná spolupráca,
- rozvoj odborných komunít,
- projektová činnosť.

Každý proces má určeného vlastníka, definované zodpovednosti, nadväznosti na ostatné procesy a spôsob monitorovania jeho kvality.

5. Riadenie dokumentácie

Riadená dokumentácia predstavuje základný nástroj systému manažérstva kvality Inštitútu pre inováciu vzdelávania. Jej cieľom je zabezpečiť jednotnosť postupov,

preukázateľnosť procesov, transparentnosť riadenia a kontinuitu činností organizácie.

Systém dokumentácie je vytvorený tak, aby podporoval efektívne riadenie organizácie, poskytoval zamestnancom jednoznačné metodické usmernenia a umožňoval priebežnú aktualizáciu procesov v nadväznosti na legislatívne zmeny, strategické priority a výsledky autoevaluácie.

Riadenú dokumentáciu tvoria najmä:

- strategické dokumenty,
- systémové dokumenty manažérstva kvality,
- organizačné dokumenty,
- smernice upravujúce odborné procesy,
- interné metodické usmernenia,
- formuláre, registre a evidencie,
- dokumentácia vzdelávacích programov,
- záznamy o hodnotení a autoevaluácii.

Každý dokument obsahuje jednoznačnú identifikáciu, číslo verzie, dátum účinnosti, údaje o spracovaní a schválení.

Za správnosť, aktuálnosť a pravidelnú revíziu dokumentácie zodpovedajú osoby určené v jednotlivých dokumentoch.

6. Riadenie rizík a príležitostí

Inštitút pre inováciu vzdelávania uplatňuje systematický prístup k identifikácii, hodnoteniu a riadeniu rizík a príležitostí, ktoré môžu ovplyvniť kvalitu poskytovaných vzdelávacích služieb alebo plnenie strategických cieľov organizácie.

Riadenie rizík je súčasťou plánovania, realizácie, monitorovania a hodnotenia všetkých procesov.

Pri identifikácii rizík sa prihliada najmä na:

- legislatívne zmeny,
- personálne zabezpečenie organizácie,
- odbornú pripravenosť lektorov,
- kvalitu vzdelávacích programov,
- spokojnosť účastníkov,
- organizačné zabezpečenie vzdelávania,
- informačné technológie,
- ochranu osobných údajov,
- ekonomické podmienky,
- reputačné riziká,
- riziká súvisiace s projektovou činnosťou.

Organizácia zároveň identifikuje príležitosti, ktoré môžu podporiť jej ďalší rozvoj, najmä:

- nové partnerstvá,
- nové vzdelávacie programy,
- inovácie vo vzdelávaní,
- medzinárodnú spoluprácu,
- rozvoj odborných komunít,
- využívanie digitálnych technológií a umelej inteligencie,
- zapojenie do národných a medzinárodných projektov.

Identifikované riziká a príležitosti sa pravidelne vyhodnocujú v rámci procesu autoevaluácie a zohľadňujú sa pri plánovaní rozvojových opatrení.

7. Riadenie zdrojov

Kvalita poskytovaných služieb závisí od efektívneho využívania ľudských, materiálnych, finančných a informačných zdrojov.

Inštitút pre inováciu vzdelávania preto systematicky plánuje, zabezpečuje a rozvíja zdroje potrebné na plnenie svojho poslania.

Riadenie zdrojov zahŕňa najmä:

Ľudské zdroje

Organizácia zabezpečuje odbornú spôsobilosť zamestnancov, lektorov, mentorov a odborných garantov v súlade so Stratégiou rozvoja ľudských zdrojov a Pravidlami odbornej a lektorskej spôsobilosti.

Profesijný rozvoj pracovníkov je podporovaný prostredníctvom ďalšieho vzdelávania, mentoringu, koučovania, supervízie, odbornej reflexie a účasti na odborných podujatiach.

Materiálne a technické zabezpečenie

IIV vytvára primerané podmienky na realizáciu vzdelávacích programov prostredníctvom vhodných priestorov, technického vybavenia, digitálnych technológií a študijných materiálov.

Materiálno-technické vybavenie sa priebežne obnovuje a prispôsobuje potrebám účastníkov a charakteru vzdelávacích programov.

Finančné zdroje

Organizácia hospodári transparentne a účelne.

Finančné zdroje sú plánované tak, aby zabezpečovali dlhodobú udržateľnosť organizácie, rozvoj vzdelávacej ponuky a podporu strategických priorít.

Informačné zdroje

IIV využíva informačné systémy, digitálne nástroje a databázy na podporu riadenia organizácie, evidencie vzdelávacích aktivít, komunikácie s účastníkmi a monitorovania kvality.

Osobné údaje a interné informácie sú spracúvané v súlade s platnými právnymi predpismi a internými pravidlami organizácie.

8. Zodpovednosti v systéme manažérstva kvality

Za funkčnosť systému manažérstva kvality zodpovedá vedenie Inštitútu pre inováciu vzdelávania.

Jednotlivé zodpovednosti sú rozdelené nasledovne:

Riaditeľka organizácie

- schvaľuje systém manažérstva kvality,
- zabezpečuje vytváranie podmienok na jeho fungovanie,
- schvaľuje strategické dokumenty,
- prijíma rozhodnutia na základe výsledkov hodnotenia,

- podporuje kultúru kvality a neustáleho zlepšovania.

Koordinátor kvality

- koordinuje systém manažérstva kvality,
- zabezpečuje aktualizáciu riadenej dokumentácie,
- monitoruje plnenie požiadaviek systému,
- koordinuje proces autoevaluácie,
- pripravuje podklady pre vedenie organizácie.

Projektoví manažéri

- zabezpečujú kvalitu realizovaných programov,
- monitorujú priebeh vzdelávacích aktivít,
- analyzujú spätnú väzbu účastníkov,
- navrhujú opatrenia na zlepšenie.

Odborní garanti

- zodpovedajú za odbornú úroveň vzdelávacích programov,
- zabezpečujú aktualizáciu odborného obsahu,
- spolupracujú pri hodnotení kvality lektorov,
- navrhujú odborné inovácie.

Lektori a mentori

- realizujú vzdelávacie programy v súlade so schválenou dokumentáciou,
- vytvárajú bezpečné a podnetné prostredie pre učenie,
- poskytujú odbornú spätnú väzbu,
- podieľajú sa na zlepšovaní kvality programov.

Zamestnanci organizácie

Každý zamestnanec prispieva k rozvoju systému kvality tým, že:

- dodržiava interné dokumenty,
- poskytuje pravdivé a úplné údaje,
- aktívne sa zapája do hodnotenia procesov,
- navrhuje opatrenia na zlepšenie,
- podporuje kultúru spolupráce, profesionality a otvorenej komunikácie.

9. Monitorovanie a hodnotenie systému manažérstva kvality

Systém manažérstva kvality je pravidelne monitorovaný s cieľom overovať jeho účinnosť, efektívnosť a schopnosť podporovať plnenie strategických cieľov Inštitútu pre inováciu vzdelávania.

Monitorovanie je založené na systematickom zhromažďovaní, analyzovaní a vyhodnocovaní údajov o všetkých hlavných procesoch organizácie.

Na monitorovanie systému manažérstva kvality sa využívajú najmä:

- výsledky autoevaluácie,
- Sebahodnotiaca správa,
- Plán zlepšovania,
- hodnotenie vzdelávacích programov,
- hodnotenie účastníkov vzdelávania,
- hodnotenie práce lektorov a odborných garantov,

- hodnotenie profesijného rozvoja zamestnancov,
- analýza podnetov, sťažností a reklamácií,
- hodnotenie partnerstiev,
- výsledky projektovej činnosti,
- pravidelné porady vedenia organizácie,
- interné analýzy a hodnotenia.

Výsledky monitorovania slúžia ako podklad na strategické rozhodovanie, plánovanie rozvoja organizácie a prijímanie opatrení na zvyšovanie kvality.

10. Neustále zlepšovanie

Inštitút pre inováciu vzdelávania považuje neustále zlepšovanie za jeden zo základných princípov svojho fungovania.

Organizácia vytvára prostredie, v ktorom sú spätná väzba, odborná reflexia a otvorená komunikácia prirodzenou súčasťou každodennej práce.

Proces neustáleho zlepšovania vychádza z pravidelného cyklu:

Plánovanie → Realizácia → Hodnotenie → Zlepšovanie

Jednotlivé opatrenia sú prijímané na základe:

- výsledkov autoevaluácie,
- hodnotenia vzdelávacích programov,
- spätnej väzby účastníkov,
- návrhov zamestnancov a lektorov,
- podnetov partnerov,
- analýzy reklamácií a sťažností,
- strategických priorít organizácie,
- legislatívnych zmien,
- výsledkov národných a medzinárodných projektov.

Každé prijaté opatrenie má určenú zodpovednú osobu, termín realizácie a spôsob overenia jeho účinnosti.

Účinnosť prijatých opatrení sa vyhodnocuje v nasledujúcom cykle autoevaluácie.

11. Prepojenie systému manažérstva kvality

Systém manažérstva kvality prepája všetky riadiace, odborné a podporné procesy organizácie do jedného funkčného celku.

Jednotlivé riadené dokumenty na seba nadväzujú a vzájomne sa dopĺňajú.

Strategické riadenie organizácie vytvára rámec pre plánovanie činností, systém riadenia ľudských zdrojov zabezpečuje odbornú pripravenosť zamestnancov a lektorov, systém tvorby a realizácie vzdelávacích programov upravuje odborné procesy a systém prijímania a podpory účastníkov zabezpečuje kvalitné poskytovanie vzdelávacích služieb.

Autoevaluácia overuje funkčnosť celého systému, zatiaľ čo výsledky hodnotenia sa premietajú do Plánu zlepšovania a následne do aktualizácie strategických, odborných a metodických dokumentov organizácie.

Takto vytvorený systém zabezpečuje, že kvalita nie je vnímaná ako samostatná činnosť, ale ako prirodzená súčasť riadenia celej organizácie.

12. Súvisiace dokumenty

Systém manažérstva kvality nadväzuje najmä na tieto riadené dokumenty Inštitútu pre inováciu vzdelávania:

- **IIV-STR-01** – Strategický plán rozvoja IIV,
- **IIV-QMS-02** – Systém autoevaluácie a neustáleho zlepšovania,
- **IIV-HR-01** – Stratégia rozvoja ľudských zdrojov,
- **IIV-HR-02** – Pravidlá odbornej a lektorskej spôsobilosti a výberu lektorov,
- **IIV-VP-01** – Tvorba a realizácia vzdelávacích programov,
- **IIV-UCAST-01** – Prijímanie, informovanie, podpora a administrácia účastníkov vzdelávania,
- **IIV-UCAST-02** – Uznávanie výsledkov predchádzajúceho vzdelávania,
- **IIV-UCAST-03** – Poskytovanie primeraných úprav účastníkom vzdelávania,
- **IIV-HOD-01** – Hodnotenie účastníkov vzdelávania,
- **IIV-EXT-01** – Stratégia vonkajších vzťahov a partnerstiev,
- **IIV-ET-01** – Etický kódex,
- **Organizačný poriadok**,
- **Reklamačný poriadok**,
- ostatné interné smernice, metodické usmernenia, formuláre a registre tvoriace systém riadenej dokumentácie organizácie.

13. Preskúvanie systému manažérstva kvality

Systém manažérstva kvality sa pravidelne preskúmava s cieľom overiť jeho aktuálnosť, funkčnosť a súlad so strategickými cieľmi organizácie.

Preskúmanie sa vykonáva najmenej raz ročne alebo vždy, keď nastanú významné zmeny:

- legislatívnych požiadaviek,
- strategických priorít organizácie,
- organizačnej štruktúry,
- poskytovaných vzdelávacích služieb,
- výsledkov autoevaluácie,
- zistení z monitorovania kvality.

Výsledkom preskúmania môže byť aktualizácia riadenej dokumentácie, prijatie nových opatrení alebo úprava procesov systému manažérstva kvality.

14. Záverečné ustanovenia

Tento dokument nadobúda účinnosť dňom jeho schválenia riaditeľkou Inštitútu pre inováciu vzdelávania.

Systém manažérstva kvality je záväzný pre všetkých zamestnancov, lektorov, mentorov, odborných garantov a ďalších spolupracovníkov, ktorí sa podieľajú na činnostiach organizácie.

Každý pracovník organizácie svojou odbornou činnosťou, zodpovedným prístupom a aktívnou spoluprácou prispieva k rozvoju kultúry kvality a k napĺňaniu strategických cieľov organizácie.

Inštitút pre inováciu vzdelávania chápe kvalitu ako dlhodobý záväzok voči účastníkom vzdelávania, partnerom, zamestnancom a spoločnosti. Systém manažérstva kvality preto nie je len súborom pravidiel a postupov, ale vytvára rámec

pre spoločné učenie sa, profesionálny rast, otvorenú spoluprácu a neustále zlepšovanie všetkých oblastí činnosti organizácie.

Prostredníctvom tohto systému organizácia naplňa svoje poslanie byť dôveryhodným, odborným a inovatívnym partnerom v oblasti celoživotného vzdelávania a prispieva k rozvoju kvalitného vzdelávania na regionálnej, národnej aj medzinárodnej úrovni.