

**IZOBRAŽEVALNA ORGANIZACIJA: Andragoški zavod Maribor–Ljudska univerza**

**AKCIJSKI NAČRT ZA RAZVOJ KAKOVOSTI za obdobje od 2019 do 2021**

Akcijski načrt temelji na predlogih za razvoj kakovosti, ki jih je na tej podlagi oblikovala Komisija za kakovost AZM-LU; na predlogih zaposlenih ter zunanjih andragoških sodelavcev ter na ugotovitvah Samoevalvacijskega poročila AZM-LU za koledarski leti 2016 in 2017 (marec 2018). Prvi osnutek akcijskega načrta je sprejela ožja skupina Komisije za kakovost AZM-LU dne: 10. 4. 2019. Akcijski načrt za razvoj kakovosti AZM-LU 2019-2021 smo potrdili v širši sestavi celotne Komisije za kakovost AZM-LU 20. 5. 2019.

<b>Kazalnik kakovosti: 2.1.2 Ugotavljanje in analiza potreb po izobraževanju skupine udeležencev in posameznika.</b>						
<b>Standard kakovosti: Razvoj oz. izpeljava postopka verifikacije novih izobraževalnih programov za odrasle, ki so odraz potreb po znanju in odraz potreb ciljne skupine v našem lokalnem okolju in razvoj novih tržnih izobraževalnih programov za odrasle.</b>						
Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi	zap. št.	Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti	Zadolženi za izpeljavo	Rok	Izpeljano	
					DA	NE
Na AZM-LU ugotavljamo, da obstaja v našem lokalnem okolju manko programov opismenjevanja za tujce ter manko programov s področja IKT-znanj, še posebej v povezavi z uporabo osebnega računalnika in mobilnih naprav. AZM-LU se preko javnega poziva zavoda za zaposlovanje verificira za tri neformalne programe: Uporabna slovenščina za albansko govoreče, Digitalna pismenost (osnove) ter Digitalna pismenost (napredno).	1.	Vpis v register izvajalcev aktivne politike zaposlovanja zavoda za zaposlovanje za tri nove programe izobraževanja brezposelnih oseb (za Območno službo Maribor).	Strokovni delavci-organizatorji izobraževanja.	1. 5. 2019	DA	
AZM-LU mora okrepiti ponudbo programov izobraževanja, ki jih bomo lahko prodali na trgu.	2.	Oblikovanje nove delovne skupine strokovnih delavcev-organizatorjev izobraževanja za tržno dejavnost.	Direktorica.	1. 1. 2020		

<b>Kazalnik kakovosti: 2.1.9 Učbeniki in učno gradivo.</b>						
<b>Standard kakovosti: Nadaljnja interno urejanje obstoječih učnih gradiv na strežniku AZM-LU (v elektronski obliki).</b>						
<b>Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi</b>	<b>zap. št.</b>	<b>Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti</b>	<b>Zadolženi za izpeljavo</b>	<b>Rok</b>	<b>Izpeljano</b>	
					<b>DA</b>	<b>NE</b>
AZM-LU bo nadaljeval s sprotim zbiranjem in vzpostavljanjem interne zbirke prezentacij, učnih listov, krajših povzetkov in tudi pdf-gradiv, ki se sproti pripravljajo za različne programe in za različne ciljne skupine. Na tem področju že od leta 2016 dalje vzpostavljamo večji red, preglednost in sistematičnost.	3.	Organizatorji izobraževanja se še naprej podrobneje seznanjamo z različnimi gradivi, ki obstajajo na različnih področjih AZM-LU. Gradiva se še naprej urejajo po vsebini ali ključnih kompetencah. Cilj je, da organizatorji prepoznavajo obstoječo ponudbo gradiv in po potrebi nudijo svetovalno podporo učiteljem (npr. učitelju se pošljejo že obstoječi viri z namenom dopolnitve ali priprave na pouk). V letu 2019 izvedemo nakup novih učnih gradiv za samostojno učenje odraslih. Z novimi gradivi seznanimo učitelje in dopolnjen seznam objavimo na spletnih straneh.	Strokovni delavci-organizatorji izobraževanja.	31. 12. 2019		

<b>Kazalnik kakovosti: 2.2.6 Sodelovanje med vodjo izobraževanja odraslih in učitelji pri načrtovanju in izpeljavi.</b>						
<b>Standard kakovosti: Boljše poznavanje potreb ciljne skupine zaposlenih.</b>						
<b>Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi</b>	<b>zap. št.</b>	<b>Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti</b>	<b>Zadolženi za izpeljavo</b>	<b>Rok</b>	<b>Izpeljano</b>	
					<b>DA</b>	<b>NE</b>
Novi projekt TPK zahteva poglobljeno sodelovanje s službo za razvoj zaposlenih v posameznih podjetjih, poglobljeno poznavanje potreb posamezne ciljne skupine, seznanjanje s specifikami delovnega mesta potencialnih udeležencev izobraževanja ipd. Vse te informacije je v praksi težko prenesti na učitelja odraslih.	4.	V projektu TPK (Temeljne in poklicne kompetence) 2018-2022 organiziramo srečanje predstavnika podjetja z učiteljem pred samim pričetkom izvajanja, kar predstavlja novost glede na prejšnjo ustaljeno prakso izvajanja izobraževalnih programov v prostorih podjetja.	Strokovni delavci-organizatorji izobraževanja in učitelji odraslih.	31. 3. 2021		

<b>Kazalnik kakovosti: 2.3.1 Prostori in oprema.</b>						
<b>Standard kakovosti: Posodobitev opremljenosti pisarniških prostorov in učilnic AZM-LU.</b>						
Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi	zap. št.	Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti	Zadolženi za izpeljavo	Rok	Izpeljano	
					DA	NE
Učitelji so na andragoškem zboru 12. 12. 2018 dali pobudo, da se v učilnicah zamenjajo stare zelene table s sodobnejšimi belimi tablam.	5.	Izvede se nakup in namestitev vsaj dveh belih tabel v manjših učilnicah za jezikovno izobraževanje AZM-LU.	Direktorica.	1. 12. 2021		
Strokovni delavci-organizatorji izobraževanja AZM-LU izvajajo svetovalno delo s strankami; svetovalni pogovori potekajo v pisarnah, ki morajo omogočiti prijetno počutje strank z možnostjo zasebnosti in skupnega pregleda dokumentacije.	6.	Nabavi se nova pisarniška oprema za najmanj eno skupno pisarno dveh strokovnih delavk-organizatork izobraževanja.	Direktorica.	1. 5. 2019	DA	
V računalniški učilnici 405 je v poletnih mesecih zelo toplel zrak, ki neugodno vpliva na počutje in motivacijo udeležencev izobraževanja.	7.	Nakup sodobne klimatske naprave za izboljšanje učnih pogojev udeležencev in učiteljev.	Direktorica.	1. 9. 2020		

<b>Kazalnik kakovosti: 2.3.2 Knjižnica, multimedija, središče za samostojno učenje, dostop do medmrežja in informacij (Cobiss).</b>						
<b>Standard kakovosti: Zvišanje dostopnosti do učnih virov in informacij.</b>						
Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi	zap. št.	Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti	Zadolženi za izpeljavo	Rok	Izpeljano	
					DA	NE
Sodobni pouk zahteva uporabo multimedijskih pripomočkov, programskih gradiv za samostojno učenje ter dostop do različnih učnih virov. Za strokovne delavce AZM-LU smo – v sodelovanju z Mariborsko knjižnico – že organizirali interno izobraževanje z uporabe Cobiss in mCobiss.	8.	Ravno zato smo v projektu TPK predvideli, da udeležence seznanimo z možnosti uporabe sistema Cobiss in mCobiss (tj. Virtualne knjižnice Slovenije na mobilnih napravah).	Strokovni delavci-organizatorji izobraževanja in učitelji odraslih.	1. 9. 2020		

**Kazalnik kakovosti: 2.3.3 Računalniška oprema in tehnologija.****Standard kakovosti: Zvišanje dostopnosti do računalniške opreme in tehnologije.**

Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi	zap. št.	Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti	Zadolženi za izpeljavo	Rok	Izpeljano	
					DA	NE
AZM-LU preverja dostopnost do računalniške opreme in tehnologije, spremlja sodobne trende na področju IKT-tehnologije, izkorišča možnosti informacijske tehnologije, ki omogoča tudi multimedijsko izobraževanje in druge sodobne oblike izobraževanja, ki ustrezajo odraslim.	9.	AZM-LU kupi interaktivni zaslon, ki bo nadomestil interaktivno tablo. Načrtovani nakup se opredeli v planu investicij AZM-LU za leto 2020.	Direktorica.	1. 9. 2020		

**Kazalnik kakovosti: 3.1.4 Spodbude za samostojno učenje.****Standard kakovosti: Celoviti pregled ponudbe gradiv za samostojno učenje.**

Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi	zap. št.	Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti	Zadolženi za izpeljavo	Rok	Izpeljano	
					DA	NE
V središču za samostojno učenje AZM-LU smo konec leta 2017 pripravili seznam učnih gradiv, ki ga moramo v letu 2019 dopolniti. Ponudbo gradiv moramo obogatiti z nakupom novih, sodobnejših učnih programov in drugih gradiv za samostojno učenje.	10.	Dopolnjeno ponudbo SSU bomo predstavili v obliki ažuriranega seznama aktualne ponudbe gradiv za samostojno učenje na AZM-LU, ki ga bomo posredovali v svetovalno središče, informacijsko pisarno in objavili tudi na spletni strani zavoda.  V plan nabave novih učnih gradiv za leto 2020 bomo umestili elektronska gradiva za učenje tujih jezikov.	Mentorica središča za samostojno učenju.	31. 12. 2020		

**Kazalnik kakovosti: 3.1.8 Zadovoljstvo udeležencev****Standard kakovosti: Uvajanje različnih načinov, pristopov merjenja zadovoljstva udeležencev in ustvarjanje novih situacij za izboljšanje kakovosti.**

Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi	zap. št.	Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti	Zadolženi za izpeljavo	Rok	Izpeljano	
					DA	NE
Komisija za kakovost ponovno vztraja, da se ob zaključkih šolskih let od 2018/2019 pa vse do 2020/2021 izvaja zaključno anketiranje o zadovoljstvu v predvidoma vsaj 35-ih različnih izobraževalnih programih AZM-LU (različni programi za starejše, različni UŽU-programi, tečaji knjigovodstva, vozniki viličarjev, različni programi jezikovnega izobraževanja, osnovna šola za odrasle, novi programi za zaposlene itd.). S tem se pridobi celovit pregled nad zadovoljstvom uporabnikov izobraževalnih storitev. Ob tem poudarjamo, da se zaključno anketiranje dosledno izvaja v izobraževalnih oblikah, ki obsegajo 8 šolskih ur in več (tj. zadnje določilo iz Listine o kakovosti AZM-LU).	11.	Visoka stopnja doslednosti pri izvajanju anketiranja vsaj ob zaključku izobraževalnega programa po že sprejetem poenotenem anketnem vprašalniku AZM-LU. Po potrebi se najame zunanja pomoč za obdelavo anketnih vprašalnikov.  S povzetkom rezultatov anketiranja se seznanijo vsi strokovni delavci na skupnem sestanku. V ta namen pripravijo notranje članice komisije za kakovost povzetek rezultatov anketiranja v večih izobraževalnih oblikah AZM-LU.	Direktorica in posamezni strokovni delavci.	1. 12. 2021		
Predmet Samoevalvacijskega poročila AZM-LU za koledarski leti 2016 in 2017 (marec 2018) je bilo spremljanje, opazovanje pouka in priprava zapisov z ugotovitvami pri pouku.	12.	Strokovni delavci-organizatorji izobraževanja hospitirajo v vsaj dveh oddelkih izobraževalnih oblik, za katere so odgovorni in v ta namen izpolnijo poenoten interni obrazec o izvedenih hospitacijah. Hospitacije se izvajajo tudi na terenu, v zaključenih skupinah podjetij ipd.	Strokovni delavci-organizatorji izobraževanja.	1.12. 2020		

**Kazalnik kakovosti: 4.1.1 Vrsta, obseg in načrt stalnega strokovnega spopolnjevanja v izobraževalni organizaciji za andragoško delo.**

**Standard kakovosti: Ciljno načrtovanje izobraževanja strokovnih delavcev-organizatorjev izobraževanja in zunanjih andragoških delavcev-učiteljev odraslih.**

Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi	zap. št.	Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti	Zadolženi za izpeljavo	Rok	Izpeljano	
					DA	NE
Strokovni delavci-organizatorji izobraževanja na AZM-LU in pri partnerskih organizacijah v sklopu projekta TPK nimajo dovolj znanja za delo s podjetji in kadrovskimi službami.	13.	Organizacija 3-urnega izobraževanja na AZM-LU za svetovalce zaposlenim in organizatorje TPK v sodelovanju z zavodom Sofos na temo »Kako motivirati za izobraževanje ?«.	Svetovalka ISIO.	19. 4. 2019	DA	
Zaposleni AZM-LU imamo zelo različna znanja, spretnosti in kompetence za bolj učinkovito delo; pisarniško poslovanje; z delom, vezanim na roke ipd.	14.	Izobraževanje vseh zaposlenih AZM-LU s področja organizacije dela, postavljanja prioritet, skratka »time-managementa« v najširšem pomenu besede.	Direktorica.	1.1. 2020		
Učitelji v projektu TPK nimajo veliko znanj s področja uporabe svetovalnih pripomočkov za izobraževanje odraslih. V dopoljnjeni Izjavi o kakovosti AZM-LU iz leta 2019 smo zapisali, da skrbimo za strokovno izpopolnjevanje vseh zaposlenih in tudi zunanjih andragoških sodelavcev.	15.	Izvedba dveh učnih delavnic na temo uporabe svetovalnih pripomočkov, ki ga bodo pripravile strokovne delavke-organizatorke izobraževanja, ki imajo izkušnje z izvajanjem informativno-svetovalne dejavnosti po modelu slovenskih svetovalnih središč.	Svetovalke ISIO.	1.1. 2021		
Zaradi čedalje višjega deleža udeležencev iz vrst priseljencev, migrantov / tujcev moramo učitelje odraslih dodatno usposobiti za izobraževalno delo s to ciljno skupino ranljivih udeležencev izobraževanja.	16.	Organizacija seminarja za izboljšanje izobraževalnega dela s priseljenci v sodelovanju s Slovensko filantropijo, Zavodom RS za šolstvo ali Andragoškim centrom RS.	Strokovni delavci-organizatorji izobraževanja in direktorica.	1.1. 2021		
Program Osnovne šole za odrasle, za katerega je AZM-LU edini izvajalec v našem lokalnem okolju, je potreben celostne prenove. Na nacionalni ravni je bila imenovana Nacionalna ekspertna skupina ACS.	17.	Udeležba na strokovnem posvetu MIZŠ na temo »Program osnovne šole za odrasle – izhodišča za vseživljenjsko učenje za vse in vsakogar«.	Strokovna delavka-organizatorka izobraževanja, ki koordinira delo OŠO.	9. 5. 2019	DA	

**Kazalnik kakovosti: 5.1.1 Načini informiranja****Standard kakovosti: Izboljšanje in poglobljanje načinov informiranja ciljne skupine zaposlenih in strokovne javnosti, ki dela s ciljno skupino zaposlenih.**

Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi	zap. št.	Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti	Zadolženi za izpeljavo	Rok	Izpeljano	
					DA	NE
Ugotavljamo, da znotraj AZM-LU nimamo dovolj razvitih in utečenih mehanizmov za stalno pisno in ustno obveščanje partnerjev, podjetij in potencialnih udeležencev o brezplačnih izobraževalnih možnostih za zaposlene.	18.	Organizacija skupnega promocijskega in izobraževalnega dogodka AZM-LU z Društvom kadrovskih delavcev Maribora, Lenarta in Slovenske Bistrice in Zaposlitvenim centrom Avantus.	Vodja projekta Temeljne in poklicne kompetence 2 in direktorica.	23. 5. 2019	DA	
Stalno posodabljanje nove spletne strani AZM-LU, ki je prilagojena mobilnim napravam.	19.	Priprava nove spletne prijavnice za vključitev v izobraževalni program ter izdelava spletnih testov za samoocenitev znanja nemškega in angleškega jezika.	Strokovni delavci-organizatorji izobraževanja in direktorica.	31. 12. 2021		

**Kazalnik kakovosti: 5.2.5 Sofinanciranje izobraževanja odraslih.****Standard kakovosti: Zvišati stopnjo informiranosti potencialnih udeležencev z možnostmi sofinanciranja izobraževanja odraslih.**

Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi	zap. št.	Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti	Zadolženi za izpeljavo	Rok	Izpeljano	
					DA	NE
Odrasli brez zaključene srednješolske izobrazbe imajo premalo celovitih informacij o možnostih sofinanciranja šolnine srednješolskega izobraževanja odraslih.	20.	Organizacija dogodka za sindikalne zaupnike in zainteresirane službe za razvoj zaposlenih ter spremljanje celostne nacionalne promocijske kampanje Javnega štipendijskega, razvojnega, invalidskega in preživninskega sklada RS.	Strokovni delavci-organizatorji izobraževanja in svetovalke ISIO.	1.10. 2019	DA	
AZM-LU bo – poleg ustaljene oblike kataloga izobraževanj za posamezno šolsko leto – pripravil tudi novo, krajšo in sodobnejšo različico kataloga izobraževanja AZM-LU.	21.	V novem katalogu bomo objavili informacijo o novih obrazcih in načinu prijave na javno povabilo za sofinanciranje šolnine srednješolskega izobraževanja.	Strokovni delavci-organizatorji izobraževanja in direktorica.	1. 12. 2019		

**Kazalnik kakovosti: 6.3.1 Načrtovanje (poslanstvo in vizija izobraževanja odraslih).****Standard kakovosti: Redefiniranje vizije, poslanstva in vrednot AZM-LU in ažuriranje temeljnih dokumentov kakovosti.**

Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi	zap. št.	Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti	Zadolženi za izpeljavo	Rok	Izpeljano	
					DA	NE
AZM-LU je opravil zadnjo posodobitev Izjave o kakovosti zavoda oktobra 2014. V potrjeni Razvojni program AZM-LU 2018-2022 smo zapisali, da bomo Izjavo o kakovosti AZM-LU posodobili in po potrebi dopolnili najkasneje do januarja 2019.	22.	V razpravo glede posodobitve Izjave o kakovosti AZM-LU se – poleg članic (ožje) komisije za kakovost – povabijo vsi strokovni delavci-organizatorji izobraževanja; obenem se izdela temeljni premislek o nekoliko spremenjeni dejavnosti AZM-LU (terensko delo, aktivnosti v podjetjih ipd.).	Direktorica in strokovne delavke-organizatorke izobraževanja, članice ožjega tima komisije za kakovost.	1. 4. 2019	DA	
Seznanjanje strokovne in druge javnosti s posodobljenimi vrednotami, vizijo in poslanstvom. Tim AZM-LU je zadnjo celovito posodobitev vizije, poslanstva in vrednot opravil avgusta 2016. Delno smo se redefiniranja vrednot dotaknili tudi na delavnici Rajka Škariča februarja 2019 na AZM-LU, kjer smo skupaj ugotovili, da bi med vrednote zavoda dodali tudi vrednoto »varnost«.	23.	Vse zaposlene na AZM-LU vključimo v skupno, vodeno razpravo in pogovor o novih vrednotah, viziji in poslanstvu AZM-LU. Po obstoječi Listini o kakovosti AZM-LU se vizija, poslanstvo in vrednote posodobijo vsaka štiri leta. Doplnitve se objavijo na posodobljeni spletni postrani kakovosti: <a href="http://www.azm-lu.si/kakovost/">http://www.azm-lu.si/kakovost/</a> Na tej spletni podstrani se objavi tudi fotografija celotne komisije za kakovost, vključno z zunanjimi člani/-icami.	Direktorica in strokovne delavke-organizatorke izobraževanja, članice komisije za kakovost.	31.8. 2020		
AZM-LU je opravil zadnjo posodobitev Listine o kakovosti zavoda januarja 2018. V potrjeni Razvojni program AZM-LU 2018-2022 smo zapisali, da bomo Listino o kakovosti AZM-LU posodobili najkasneje do januarja 2022.	24.	V skladu s priporočili za kakovost izobraževalnih organizacij ACS se Listina o kakovosti posodobi najmanj vsaka štiri leta. V posodobitev se aktivno vključi komisija za kakovost, vsi strokovni delavci-organizatorji izobraževanja in direktorica zavoda.	Direktorica in strokovne delavke-organizatorke izobraževanja, članice komisije za kakovost.	1.8. 2020		