



Višja strokovna šola za kozmetiko in velnes Ljubljana (VSŠKV)
Ulica Carla Benza 1, 1000 Ljubljana

LISTINA O KAKOVOSTI

VIŠJE ŠOLE ZA KOZMETIKO IN VELNES LJUBLJANA (VSŠKV)

Izdala: Višja strokovna šola za kozmetiko in velnes Ljubljana
Pripravila in jezikovno pregledala: Jelica Pegan Stemberger



Izobraževalni center Glotta Nova in VSŠKV na Ulici Carla Benza 1, 1000 Ljubljana 95 v Ljubljani

Med pomembnimi trajnimi nalogami VSŠKV je tudi spremljanje, ugotavljanje in zagotavljanje KAKOVOSTI:

- organizacije in izvedbe izobraževalnega procesa
- zagotavljanje strokovnega in uporabnega znanja
- uporabo ustrezne študijske literature
- primerne študijske prostore in učno opremo
- zagotavljanje strokovno in pedagoško usposobljenih predavateljev
- pozitivno organizacijsko kulturo
- za dobre medosebne odnose in učinkovito komunikacijo...

Kako bomo to dosegli:

- Z iskanjem odgovorov na vprašanje: kakšno kakovost želimo in kako to doseči...
- S spremljanjem procesov, rezultatov in učinkov svojega dela ter presojanjem in primerjavo lastnih standardov kakovosti z nacionalno ter mednarodno opredeljenimi standardi kakovosti v izobraževanju odraslih
- Z razvijanjem modela kakovosti z učenjem, uvajanjem novosti in vzdrževanjem ravnanja, ki daje dobre rezultate.

» Kakovost ni niti stanje niti samo dosežek, temveč proces. Ko jo dosežemo, ne postane trajna; ni nekaj nespremenljivega, temveč jo je treba neprenehoma gojiti in si zanjo prizadevati... » kot je zapisal dr. Janko Muršak.

Ugotavljanje in spremljanje kakovosti je za nas pomembno, ker nas vzpodbuja k razvijanju novih znanj, iskanju še boljših rešitev in vpeljevanju sprememb.

To nam lahko uspeva le, če je skrb za kakovost načrtna, del strategije vodstva VSŠKV in vseh zaposlenih in temelji na odgovornosti, ki jo imamo do naših ciljnih skupin: študentov ter drugih udeležencev izobraževanja odraslih. Ne nazadnje pa tudi do stroke in socialnega okolja ter delodajalcev.

KAKŠNO KAKOVOST ŽELIMO DOSEGATI- KAKO OPREDELJUJEMO KAKOVOST NAŠEGA DELA

V Glotta Novi, ustanoviteljici VSŠKV, smo za spremljanje in ugotavljanje kakovosti izvedli več aktivnosti in pripravili nekaj dokumentov:

- načrt samoevalvacije,
- poslovnik kakovosti,

- letni delovni načrt,
- poročilo o realizaciji letnega delovnega načrta in
- akcijski načrt za razvoj kakovosti.

IMAMO OPREDELJENO VIZIJO RAZVOJA IN POSLANSTVO:

Direktor VSŠ je s sodelavci opredelil vizijo in poslanstvo VSŠ pred začetkom uradnega delovanja šole v dokumentu Vizija, poslanstvo in razvojna strategija Višje strokovne šole za kozmetiko in velnes Ljubljana (VSŠKV). Dokument je bil potrjen 23.03.2013. Vizijo, poslanstvo in razvojno strategijo šole smo ponovno prevetrili in jo zapisali v dokument Strateške usmeritve VSŠKV od 2023-2028. Dokument je bil potrjen v septembru 2023.

VIZIJA:

Postati članica skupine najbolj kakovostnih domačih in evropskih šol s področja nege in lepote, dobrega počutja, zdravja in zdravega in uravnoveženega življenjskega sloga...

POSLANSTVO:

Poslanstvo šole je izvajanje višješolskih strokovnih programov, programov izpopolnjevanja in usposabljanja ter drugih programov vseživljenjskega učenja za področje zdravja, dobrega počutja, lepote, zdravega in uravnoveženega življenjskega sloga... in ozaveščanje posameznikov in skupnosti o pomenu zdravja in dobrega počutja za optimalno kakovost življenja.

Višja strokovna šola za kozmetiko in velnes Ljubljana (v nadaljevanju šola) je samostojni višješolski zavod za izobraževanje, usposabljanje, raziskovanje, svetovanje in coaching na področju nege in lepote, dobrega počutja, zdravja in zdravega in uravnoveženega življenjskega sloga.

V programski usmeritvi, razvoju in izvedbi programov šola vsebinsko sledi sodobnim razvojnim trendom pri nas in v svetu, s poudarkom na celostnem (holističnemu) pogledu na razvoj človeka in njegovo zdravje. Področje nege, lepote, dobrega počutja, zdravja, zdravega in uravnoveženega življenjskega sloga... je interdisciplinarno, zato je celostnost na tem področju nujna.

Šola zagotavlja kakovostno in uporabno znanje in suverene, etične ter empatične strokovnjake na področju kozmetike, dobrega počutja, zdravja ter zdravega in uravnoveženega življenjskega sloga. To dosegata s kakovostnim izobraževalnim programom in izpopolnjevanjem ter prilagajanjem mednarodnim in domačim standardom, sferi dela ter potrebam uporabnikov.

Šola bogati nacionalno in mednarodno okolje s kakovostno izobraženimi kadri. Kadri, ki znajo samostojno, ustvarjalno in profesionalno delati na strokovnem področju, za katero so se izobraževali ter voditi in organizirati lastno delo in delo drugih.

Šola za uresničevanje svojega poslanstva potrebuje sposobne, ambiciozne in moralno-etične študente, ki znanje in veščine pridobivajo ob pomoči sodobnih metod poučevanja in z lastnim aktivnim sodelovanjem v izobraževalnem procesu. Višješolski učitelji in sodelavci šole so akademska skupnost ustvarjalnih in strokovno neodvisnih strokovnjakov, ki sodelujejo z različnimi ustanovami

na strokovnem področju, ki je osrednja dejavnost šole na nacionalni in mednarodni ravni ter tudi sami prispevajo znanje, ki ga odkrivajo s svojo dejavnostjo. Šola si prizadeva za pozitivno identifikacijo študentov, diplomantov in zaposlenih z vizijo šole.

Način spremljanja: Uresničevanje Vizije in poslanstva ves čas spremljamo in usklajujemo. Vsakih pet let bomo presojali, koliko vizija in poslanstvo še ustrežata zastavljenim ciljem, nalogam in razvoju ter spremembam.

S svojo vizijo seznanjamo študente, udeležence izobraževanja, partnerje ter druge uporabnike naših storitev, ko je to smotrno in primerno.

VREDNOTE, KI NAS USMERJAJO PRI DELU;

Že vse od ustanovitve naše delo usmerjajo nekatere temeljne vrednote. S spoštljivim odnosom do udeležencev izobraževanja od prvega dne, ko vstopijo v našo izobraževalno organizacijo, vzpostavljamo in ohranjamo dobre odnose. Študente obravnavamo individualno, potek študija prilagajamo njihovim zahtevam, po potrebi organiziramo dodatne vaje za posameznika ali skupino. Našim udeležencem smo na voljo v času uradnih ur osebno in po telefonu, sicer pa tudi po e-pošti. Pritožbe jemljemo resno in jih rešujemo individualno. Termine predavanj v največji možni meri prilagajamo željam in potrebam študentov. Naši predavatelji imajo ustrezno izobrazbo in izkušnje s pedagoškim delom. Tako predavatelji kot organizatorji izobraževanja in ostali strokovni delavci **se stalno strokovno izpopolnjujemo.**

VREDNOTE VSŠKV SO:

Vrednote VSŠKV so: Znanje; Strokovnost; Odgovornost; Medsebojno spoštovanje; Zaveznitvo; Zaupanje; Inovativnost; Pozitivna naravnost, Ustvarjalnost; Podpornost; Prilagodljivost; Odzivnost; Poštenost; Učinkovitost; Sodelovanje; Kakovost in Težnja k odličnosti.

DOLOČITEV STANDARDOV

ZGODOVINA:

Leta 2005 se je Glotta Nova vključila v nacionalni projekt POKI, ki ga usmerja Andragoški center Slovenije (ACS). V tem projektu je Glotta Nova izpeljala poglobljeno samoevalvacijo po modelu POKI (Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje), ki opredeljuje strukturo šestih temeljnih področij, na katera naj bi bila posamezna izobraževalna organizacija še posebej pozorna v procesih notranje skrbi za kakovost. Ker smo zasebna organizacija, sta naš cilj dobro finančno poslovanje ter zadovoljni udeleženci.

DANES:

Na osnovi teh ugotovitev smo se odločili v Glotta Novi, da bomo vključili v presojanje in ugotavljanje kakovosti naslednje kazalnike: spremljanje, svetovanje in pomoč udeležencu, komuniciranje med udeleženci in učitelji, zadovoljstvo udeležencev. Pri vseh izbranih kazalnikih smo opredelili standarde kakovosti, ki jih želimo doseči. Standardi kakovosti so zapisani v samo evalvacijskih poročilih.

Poleg standardov kakovosti, ki jih vsebuje model kakovosti POKI ima Glotta Nova še nekatere druge modele oz. standarde kakovosti: Vlagatelji v ljudi (Investers in People), InCaS (Intellectual Capital Statement- Bilanca intelektualnega kapitala), RECALL (Recognition of Quality in Lifelong Learning)...

Vse te standarde in modele bomo v VSŠKV, upoštevali pri ugotavljanju in spremljanju kakovosti na višji šoli. V ta namen smo na šoli ustanovili Komisijo za ugotavljanje in spremljanje kakovosti. Komisija ima sedem članov (dva študenta in 5 predavateljev). Predsednica komisije je Ida Srebotnik, ki ima naziv svetovalka za kakovost.

NAČRT KAKOVOSTI

Načrt kakovosti je okvirjen in zajema aktivnosti, ki bodo predmet vsakoletnega načrtovanja in akcijskega načrta za preverjanje določenih kazalnikov kakovosti:

1. ENKRAT LETNO IZPELJEMO POGOVOR (SAMOREFLEKSIJO) VSEH ZAPOSLENIH O TEM, KAKO RAZUMEMO NAŠO KAKOVOST IN KATERI SO NAŠI CILJI, DA JO TUDI DOSEŽEMO

Opis: Organiziramo srečanje vseh zaposlenih, ki sodelujejo pri izobraževanju v šoli. Vsak sodelavec poda svoj pogled na kakovost našega dela, ki je opredeljena z vizijo, poslanstvom in vrednotami. Posamezniki aktivno sodelujejo z lastnimi predlogi pri skupnih prizadevanjih za zagotavljanje kakovosti.

Način spremljanja: Vsako leto organiziramo skupinsko srečanje zaposlenih, namenjeno presoji naših opredelitev kakovosti. Če ugotovimo, da bi bilo potrebno zaradi spremenjenih okoliščin temeljne opredelitve, zapisane v viziji, poslanstvu, vrednotah, spremeniti oz. nadgraditi, v te temeljne usmeritve vnesemo potrebne spremembe.

Prvo izvedbo smo načrtovali v študijskem letu 2014/2015. Odtlej jo načrtujemo redno vsako leto.

2. PRIPRAVILI smo TUDI POSLOVNIK KAKOVOSTI, in sicer v skladu z zahtevami vodenja kakovosti za višje strokovne šole in zakonom o višjem strokovnem izobraževanju.

Poslovnik kakovosti smo pripravili v letu 2014 in smo ga korigirali leta 2023. Zajema predstavitev izobraževalne organizacije, sistem vodenja in odgovornosti vodstva, zagotavljanje virov, vodenje in izvajanje procesov ter merjenje, analize in nenehno izboljševanje.

Poslovnik kakovosti pregleda vsako leto komisija za kakovost ter na podlagi poročila o letnem delovnem načrtu in letnem poročilu (samoevalvacijskem poročilu) pripravi morebitne popravke. Poslovnik kakovosti potrди svet VSŠKV.

3. SPREMLJANJE IN PRESOJANJE PROCESOV, REZULTATOV IN UČINKOV NAŠEGA DELA

Zavedamo se, da bomo opredeljeno kakovost svojega dela dosegali le, če bomo sistematično, nepristransko in metodološko utemeljeno spremljali, kako potekajo procesi izobraževanja, ki jih izvajamo, kakšne rezultate dosegamo oz. kakšni so učinki našega dela. Tako pridobljene ugotovitve presojamo z vidika opredeljenih standardov kakovosti v naši organizaciji in jih primerjamo z dosežki drugih v Sloveniji in tudi z mednarodno opredeljenimi standardi kakovosti izobraževanja. V ta namen uporabljamo različne pripomočke oz. sredstva in izvajamo različne aktivnosti.

4. IZVAJAMO POGLOBLJENO SAMOEVALVACIJO

Vsaki dve leti izvajamo bolj poglobljeno samoevalvacijo. Pripravimo samoevalvacijski načrt z opredeljenimi področji, kazalniki in merili, ki jih bomo v tekočem samoevalvacijskem ciklu presojali. Vsako leto pripravimo samoevalvacijsko poročilo (Poročilo o delu). V samoevalvacijskem poročilu zberemo ugotovitve posameznih izpeljanih aktivnosti v obdobju preteklega leta s predlogi za izboljšave. Samoevalvacijsko poročilo je podlaga za pogovor in refleksijo zaposlenih in drugih interesnih skupin o rezultatih in načrtovanju potrebnih izboljšav.

5. ENKRAT LETNO MERIMO ZADOVOLJSTVO ŠTUDENTOV IN DRUGIH UDELEŽENCEV IZOBRAŽEVANJA

Zadovoljstvo udeležencev izobraževanja merimo enkrat letno po zaključenem letniku programa, predmeta ali akcije. Podatke o zadovoljstvu zbiramo elektronsko ali v pisni obliki, z uporabo določenih vprašalnikov, ki jih udeleženci izobraževanja izpolnjujejo v učilnicah ali pa jim jih pošljemo po e-pošti. Pridobljene rezultate analiziramo, se pogovorimo v kolektivu in na predavateljskem zboru ter pripravimo predloge za izboljšave oziroma akcijske načrte izboljšav.

6. ENKRAT LETNO UVRSTIMO VPRAŠANJA O KAKOVOSTI NA SEJO SVETA ŠOLE

Enkrat letno svetu šole predlagamo pogovor o zagotavljanju kakovosti. Podlaga za tovrstne pogovore so rezultati spremljav in poglobljenih samoevalvacij, ki jih skupaj s člani sveta presodimo z vidika temeljnih ciljev in usmeritev delovanja naše organizacije.

7. ENKRAT NA PET LET IZPELJEMO ZGLEDVALNI OBISK V DRUGI IZOBRAŽEVALNI ORGANIZACIJI.

Zgledovalni obisk je namenjen proučevanju dobrih praks, ki so jih že razvili v drugih podobnih izobraževalnih organizacijah. Izpeljemo ga tako, da si vnaprej pripravimo natančen načrt, kaj bo predmet zgledovalnega obiska, kaj si želimo ogledati ali spoznati. Na tej osnovi izberemo izobraževalno (ali drugo) organizacijo za zgledovanje in ga realiziramo. Analiza ugotovitev je podlaga za vpeljavo izboljšav v naše delo.

8. UPORABLJAMO NACIONALNO SPLETNO ZBIRKO VPRAŠANJ ZA PRESOJANJE KAKOVOSTI IZOBRAŽEVANJA ODRASLIH, KI JO UPORABLJAMO PRI SAMOEVALVACIJI.

V letu 2005 je Glotta Nova pridobila dostop do nacionalne spletne zbirke vprašanj za presojanje kakovosti, ki jo je razvil ACS (Andragoški center Slovenije in jo uporablja velik del omrežja izobraževalcev odraslih v Sloveniji. To zbirko uporablja tudi VSŠKV in jo praktično preizkuša. Dostop do spletne zbirke vprašanj imajo vsi člani komisije za kakovost. Vzporedno bomo uporabljali tudi zbirke vprašalnikov, ki so jo razvili v projektu Impletum VSŠ in NAKVIS.

9. IMAMO BAZO RAZLIČNIH VPRAŠALNIKOV, KI SMO JIH RAZVILI ZA IZVAJANJE SAMOEVALVACIJ

S sodelovanjem v projektu POKI smo od leta 2005 razvili več samoevalvacijskih instrumentov, ki so uporabni tako za anketiranje po spletu kot za neposredno anketiranje. Gre za naslednje instrumente:

- vprašalnik za študente višje strokovne šole o zadovoljstvu z izobraževanjem pri posameznem predmetu,
- vprašalnik za učitelje (samoevalvacijski vprašalnik),

- vprašalnik za udeležencev seminarjev oz. tečajev (več vprašalnikov),
- samoevalvacijski vprašalnik za študente obštudijskih programov (poletna šola, drugi programi,...),
- vprašalnik za mentorje praktičnega izobraževanja,
- in druge vprašalnike.

Vse te instrumente uporabljamo glede na to, kakšno samoevalvacijo izpeljemo v določenem časovnem obdobju, tudi za VSŠKV. Izjema so seveda ankete za diplomante, ki jo izvedemo po e pošti, po opravljenem diplomskem izpitu in po treh letih po zaključenem izobraževanju. Ravno tako so izjema ankete za delodajalce, ki jih posredujemo organizacijam – delodajalcem naših študentov in udeležencev.

10. IMAMO KNJIGO POHVAL IN PRITOŽB

Pohvale in pritožbe zbiramo tudi v knjigi pohval in pritožb, ki je uporabnikom naših storitev na voljo v referatu. Imamo tudi nabiralnik za pohvale in pritožbe. Pritožbe in pohvale obravnavamo enkrat mesečno in se v primeru pritožb po presoji odzovemo s potrebnimi izboljšavami.

11. IZOBRAŽEVANJE MENTORJEV PRAKTIČNEGA IZOBRAŽEVANJA

Enkrat letno organiziramo srečanje mentorjev iz podjetij. Na teh srečanjih mentorje seznanimo z delom na šoli, novostmi na področju izobraževanja, o možnostih sodelovanja med šolo in podjetji. Načrt je okviren. Komisija za kakovost se vsako študijsko leto odloči, kaj bo presojala in kateri kazalniki kakovosti so zanimivi na področju izboljšav praktičnega izobraževanja in sodelovanja z delodajalci.

SPREMLJANJE IN ZAGOTAVLJANJE KAKOVOSTI NA NACIONALNI RAVNI - NAKVIS

Višje šolstvo sodi tudi v pristojnosti eksterne presoje kakovosti, ki jo izvaja po metodologiji NAKVIS (Nacionalna agencija RS za spremljanje kakovosti v visokem šolstvu) Gre za zunanjo evalvacijo, ki jo bo VSŠKV potrebovala ob ponovni akreditaciji v študijskem letu 2022 (Kozmetika) in 2024 (Velnes).

RAZVOJ KAKOVOSTI NAŠEGA DELA

Vse procese presojanja kakovosti nadgrajujemo s procesi razvijanja kakovosti, z opredeljenimi časovnimi cilji in nalogami ter rešitvami, da bi izboljšali, razvili in ohranili doseženo raven kakovosti oz. jo presegli in izboljšali.

- VSAKO LETO PRIPRAVIMO AKCIJSKI NAČRT ZA RAZVOJ KAKOVOSTI

Na osnovi predlogov interesnih skupin in rezultatov poglobljene samoevalvacije pripravimo akcijski načrt za razvoj kakovosti. V njem zapišemo, kaj bomo v določenem časovnem obdobju naredili za razvoj kakovosti, do kdaj bomo to naredili in kdo je zadolžen za izpeljavo. Akcijski načrt sprejme komisija za kakovost, potrdi ga svet VSŠ.

Komisija za kakovost spremlja in vrednoti rezultate posameznih faz akcijskega načrta in planira nadaljnje korake za njegovo uresničitev.

- V LETNEM DELOVNEM NAČRTU VSAKO LETO OPIŠEMO NAČRTE ZA IZBOLJŠANJE DOSEŽENE RAVNI KAKOVOSTI.

V letnem delovnem načrtu vsako leto zapišemo, kaj bomo uresničili v posameznem letu. Zapišemo še vse ostale aktivnosti za razvoj kakovosti, ki izvirajo iz ugotovljenih potreb v preteklem letu.

- ZAPOSLENIM, KI DELAJO V IZOBRAŽEVANJU NA ŠOLI, OMOGOČAMO, DA SE LETNO UDELEŽIJO IZOBRAŽEVALNIH SEMINARJEV, NAMENJENIH IZBOLJŠANJU KAKOVOSTI NJIHOVEGA DELA.

Zaposlene spodbujamo, da se usposablajo na področju izobraževanja odraslih ter na področju presojanja in razvijanja kakovosti, da jim na ta način omogočamo stalen strokovni razvoj. Načrt izobraževanja je opredeljen v letnem delovnem načrtu.

Enkrat letno, ob zaključnem poročilu o realizaciji letnega delovnega načrta, zberemo podatke o uresničenem izobraževanju vseh zaposlenih.

- USPOSABLJAMO SE ZA SISTEMATIČNO DELO PRI RAZVOJU KAKOVOSTI

Imamo pet sodelavcev, ki so se usposobili za izvajanje samoevalvacij po modelu za presojanje in razvijanje kakovosti POKI. Štirje sodelavci so usposobljeni za uporabo nacionalne spletne zbirke vprašanj. Imamo redna interna usposabljanja za vse (novo)zaposlene na temo kakovosti.

Usmerjanje v izobraževanje in usposabljanje za spremljanje kakovosti načrtujemo letno.

- VSAK ZAPOSLENI MED LETNIM RAZGOVOROM POROČA O LASTNEM PRISPEVKU K RAZVOJU KAKOVOSTI

Izvajanje rednih letnih razgovorov, ki jih vodi ravnateljica enkrat letno, je sestavni in pomemben del sodobnega sistema vodenja in organizacijske kulture vsake izobraževalne organizacije. Vsebina letnih razgovorov je poglobljen pogovor o tekočih nalogah, opravljenem delu in rezultatih, ciljih in nalogah za prihodnje študijsko obdobje ter o sodelavčevem osebnem razvoju in karierni poti. Na letnih razgovorih tudi preverjamo, na kakšen način vsak zaposleni prispeva k razvoju kakovosti, katerih usposabljanj s področja kakovosti se bo udeležil in kako bo svoje znanje vključil v razvijanje kakovosti v prihodnje.

Skrb za kakovost nam postavlja ogledalo, samorefleksijo in primerjavo naših dosežkov z drugimi. Tako se izognemo zaverovanosti v svojo odličnost in se zavedamo, da smo lahko vedno in v vsem še boljši.

» Kvalitetni premiki niso od danes do jutri, so dolgoročen proces... Veselimo se ga, saj bomo z njimi rastle in se razvijali, kot si želimo!«

KORISTNE POVEZAVE:

[Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanj - POKI](#)

[Omrežje svetovalcev za kakovost](#)

[Spodbude za razvoj kakovosti](#)

[NAKVIS](#)



Višja strokovna šola za kozmetiko in velnes Ljubljana

Ulica Carla Benza, 1000 Ljubljana

Tel.: 01 5200670, GSM: 031742748

E-naslov: info@vskv.si

www.vskv.si, www.vskv.hr