

INTERNÝ PREDPIS

o Vnútornom systéme zabezpečovania kvality

vzdelávacej inštitúcie webz s. r. o.

Číslo / označenie dokumentu	[DOPLNIŤ]
Verzia	1.0
Vlastník dokumentu	Manažér vzdelávania / garant kvality
Schvaľuje	Konateľ webz s. r. o.
Dátum schválenia	[DOPLNIŤ]
Účinnosť od	[DOPLNIŤ]

Tento predpis je základným riadiacim dokumentom spoločnosti webz s. r. o. v oblasti zabezpečovania kvality vzdelávania dospelých. Upravuje prípravu, schvaľovanie, realizáciu, monitorovanie a inováciu vzdelávacích programov, pravidiel výberu a hodnotenia lektorov, zber spätnej väzby, sebahodnotenie, riadenie rizík a nápravné a zlepšovacie opatrenia.

1. Účel a rozsah pôsobnosti

Účelom tohto interného predpisu je vytvoriť jednotný, preukázateľný a opakovateľný systém riadenia kvality vzdelávacej činnosti spoločnosti webz s. r. o. tak, aby poskytované vzdelávacie programy v oblasti informačných technológií, digitálnych zručností a súvisiacich oblastí dosahovali stanovené vzdelávacie výstupy, reagovali na potreby trhu práce a boli priebežne zlepšované.

Predpis sa vzťahuje na všetky vzdelávacie programy poskytované spoločnosťou webz s. r. o. bez ohľadu na to, či sú realizované prezenčnou, dištančnou alebo kombinovanou formou, a na všetky osoby podieľajúce sa na ich príprave, realizácii, podpore, hodnotení a riadení.

2. Základné princípy systému kvality

Vnútrotný systém zabezpečovania kvality je založený na princípe neustáleho zlepšovania „Plánuj – Rob – Kontroluj – Konaj“ (PDCA). Každý vzdelávací program je plánovaný na základe potrieb trhu a cieľovej skupiny, realizovaný podľa schváleného opisu programu, priebežne monitorovaný a následne vyhodnocovaný. Zistenia z hodnotenia sa premietajú do úprav programov, rozvoja lektorov a Plánu zlepšovania.

Pri riadení kvality webz s. r. o. uplatňuje najmä tieto princípy:

- praktická orientácia vzdelávania a dôraz na reálne použiteľné zručnosti;
- aktuálnosť obsahu vzhľadom na dynamický vývoj IT a digitálnych technológií;
- merateľné a overiteľné vzdelávacie výstupy;
- profesionálny, partnerský a individuálny prístup k účastníkom;
- transparentné metódy a kritériá hodnotenia;
- odbornosť a priebežný profesijný rozvoj lektorov;
- systematický zber a vyhodnocovanie spätnej väzby;
- rozhodovanie založené na údajoch, sebahodnotení a identifikovaných rizikách;
- preukázateľná evidencia nápravných a zlepšovacích opatrení.

3. Kompetencie a zodpovednosti

Rola	Hlavná zodpovednosť	Kľúčové úlohy v systéme kvality
Konateľ / manažment	Strategické riadenie kvality a schvaľovanie zásadných rozhodnutí.	Schvaľuje ciele kvality a tento predpis; vyhodnocuje hlavné riziká; rozhoduje o potrebných zdrojoch; schvaľuje ročnú Sebahodnotiacu správu a zásadné nápravné alebo rozvojové opatrenia.
Manažér vzdelávania / garant kvality	Operatívne riadenie vnútorného systému kvality.	Koordinuje prípravu a revíziu programov; zbiera a vyhodnocuje údaje; monitoruje lektorov; vedie alebo koordinuje hospitácie; sleduje súlad osnov s praxou; eviduje zistenia; koordinuje nápravné opatrenia; štvrťročne sumarizuje kľúčové ukazovatele a organizuje sebahodnotenie.
Odborný garant programu	Odborná správnosť a aktuálnosť konkrétného programu.	Posudzuje vzdelávacie výstupy, obsah, metódy, hodnotenie a odbornú aktuálnosť; navrhuje zmeny podľa vývoja technológií a požiadaviek praxe.
Lektor	Kvalitná realizácia vzdelávacieho programu.	Realizuje výučbu podľa schváleného programu; poskytuje priebežnú spätnú väzbu; dokumentuje výsledky hodnotenia; upozorňuje na potrebu aktualizácie obsahu; po ukončení cyklu sa zapája do sebahodnotenia.

Rola	Hlavná zodpovednosť	Kľúčové úlohy v systéme kvality
Zamestnanci / podporné osoby	Technické a organizačné zabezpečenie.	Zabezpečujú pridelené procesy, technickú podporu a evidenciu; bezodkladne hlásia zistené problémy a spolupracujú pri realizácii nápravných opatrení.

4. Príprava, schvaľovanie a inovácia vzdelávacích programov

4.1 Identifikácia potreby vzdelávacieho programu

Návrh nového programu alebo významnej zmeny existujúceho programu vychádza najmä z monitorovania potrieb trhu práce, analýzy pracovných portálov, konzultácií s IT zamestnávateľmi, spätnej väzby účastníkov, odborných poznatkov lektorov a vývoja technológií.

4.2 Povinný opis vzdelávacieho programu

Ku každému programu sa vedie aktuálny opis, ktorý obsahuje najmenej:

- profil absolventa s vymedzenými a overiteľnými vzdelávacími výstupmi;
- metódy vzdelávania;
- formu vzdelávania (prezenčná, dištančná alebo kombinovaná);
- metódy a kritériá hodnotenia;
- rozsah vzdelávacieho programu;
- spôsob ukončenia vzdelávania;
- vstupné požiadavky vrátane predchádzajúcich vedomostí, zručností a kompetencií, ktoré je možné zohľadniť;
- materiálne, technické a priestorové zabezpečenie;
- personálne zabezpečenie vrátane uvedenia lektora / lektorov.

4.3 Schvaľovanie programu

Návrh programu pripravuje manažér vzdelávania v spolupráci s odborným garantom a určeným lektorom. Odborný garant overí odbornú správnosť, primeranosť vzdelávacích výstupov a použiteľnosť obsahu v praxi. Manažér vzdelávania overí úplnosť opisu programu, nastavenie hodnotenia a zabezpečenie potrebných zdrojov. Nový program alebo významnú zmenu programu následne schvaľuje konateľ alebo ním poverená osoba.

4.4 Revízia a inovácia

Obsah aktívnych programov sa vzhľadom na dynamický charakter IT sektora reviduje minimálne raz za 6 mesiacov. Pri revízii sa posudzuje najmä aktuálnosť technológií, softvérov, programovacích jazykov a frameworkov, spätná väzba účastníkov, výsledky hodnotenia, pripomienky lektorov, zistenia z hospitácií a požiadavky trhu práce.

Každá významná úprava programu sa zaznamená tak, aby bolo možné preukázať dôvod zmeny, dátum, zodpovednú osobu a schválenie upravenej verzie.

5. Výber, kvalifikácia, monitorovanie a rozvoj lektorov

5.1 Minimálne požiadavky na lektora

Lektor musí spĺňať požiadavky na odbornú a lektorskú spôsobilosť primerané programu. webz s. r. o. vyžaduje kombináciu odborného vzdelania alebo relevantnej certifikácie, reálnej praxe v príslušnej IT oblasti a kompetencií pre vzdelávanie dospelých.

- ukončené stredoškolské vzdelanie s maturitou alebo vysokoškolské vzdelanie v technickom, matematickom alebo IT smere, prípadne relevantné uznávané odborné certifikácie;
- minimálne 3 roky aktívnej a preukázateľnej praxe v IT oblasti zodpovedajúcej obsahu programu;
- lektorské minimum alebo minimálne 1 rok preukázateľnej lektorskej praxe vo vzdelávaní dospelých, prípadne úspešné interné metodické zaškolenie.

5.2 Výber nového lektora

Výber sa uskutočňuje v troch nadväzujúcich krokoch:

1. formálne posúdenie odborných predpokladov, životopisu, vzdelania, certifikácií a relevantného portfólia;
2. štruktúrovaný osobný alebo online pohovor zameraný na lektorské zručnosti, komunikáciu, empatiu a prácu s dospelými;
3. modelové mikrovystúpenie / ukážková hodina pred manažérom vzdelávania s hodnotením prezentačných, metodických a komunikačných zručností.

Pred zaradením lektora sa podľa charakteru spolupráce evidujú najmä:

- doklad o dosiahnutom vzdelaní;
- doklady o odbornom vzdelávaní a certifikáciách;
- životopis s opisom odbornej a lektorskej praxe;
- referenčné IT portfólio alebo iný preukázateľný dôkaz praxe;
- referencie alebo dostupné výsledky spätnej väzby z predchádzajúcej lektorskej činnosti;
- čestné vyhlásenie o rozsahu a charaktere odbornej alebo lektorskej praxe, ak je relevantné.

5.3 Monitorovanie, hospitácie a hodnotenie lektorov

Kvalita lektorskej činnosti sa monitoruje kombináciou spätnej väzby účastníkov, hodnotiacich rozhovorov, sebahodnotenia lektora a hospitačnej činnosti. Manažér vzdelávania vedie ročný plán alebo záznam hospitácií a prednostne vykonáva hospitáciu pri novom lektorovi, pri významnej zmene programu, pri opakovanom podnete účastníkov alebo pri zhoršení ukazovateľov kvality.

Z hospitácie sa vyhotoví stručný záznam obsahujúci silné stránky, zistené nedostatky, odporúčania a prípadné opatrenia. Lektor je s výsledkom oboznámený a má možnosť sa k nemu vyjadriť.

5.4 Profesijný rozvoj

Vzdelávacie potreby lektorov sa identifikujú z výsledkov hodnotenia, technologického vývoja a potrieb trhu. Spoločnosť podporuje odborné technologické školenia, konferencie, e-learningové platformy a rozvoj andragogických a metodických kompetencií. Absolvované aktivity sa evidujú.

6. Realizácia programu a prístup k účastníkovi

Výučba sa realizuje podľa schváleného opisu programu a je orientovaná na dospelých. Využívajú sa teoretické vstupy v kombinácii s praktickými workshopmi, hands-on zadaniami, prípadovými štúdiami a samostatnými projektmi. Tempo a náročnosť zadaní sa primerane prispôsobujú možnostiam účastníkov pri zachovaní stanovených vzdelávacích výstupov.

- účastníci majú pred začiatkom programu dostupné metódy a kritériá hodnotenia;
- lektori poskytujú priebežnú individuálnu podporu a konštruktívnu spätnú väzbu;
- pri relevantnej potrebe sa zohľadňujú individuálne obmedzenia účastníka, napr. primeranou úpravou času na splnenie úlohy alebo nastavením dostupnosti digitálnych nástrojov;
- výsledky priebežného a záverečného hodnotenia sa dokumentujú a archivujú;
- pri nesúlase s hodnotením alebo priebehom vzdelávania môže účastník postupovať podľa platného Reklamačného poriadku.

Pri plánovaní skupín sa uplatňuje individuálny prístup. Štandardným cieľom je pomer približne 1 lektor na 10 až 12 účastníkov; interná horná hranica pre zachovanie individuálneho prístupu pri praktických IT a digitálnych zadaniach je maximálne 15 účastníkov na jedného lektora.

7. Spätná väzba a evaluácia účastníkov

Po ukončení každého kurzu sa od účastníkov zbiera anonymná spätná väzba prostredníctvom online evaluačného dotazníka. Pri dlhodobejších programoch sa spätná väzba môže zbierať aj priebežne, napríklad v polovici programu.

Dotazník sleduje najmä tieto oblasti:

- kvalitu a aktuálnosť vzdelávacieho programu, jeho štruktúru a rozsah;
- odbornosť lektora a jeho pedagogický, komunikačný a ľudský prístup;
- kvalitu podporných služieb a digitálnych nástrojov, napr. LMS, repozitárov a licencií;
- technické a organizačné zabezpečenie vzdelávania;
- celkovú spokojnosť a návrhy účastníkov na zlepšenie.

Manažér vzdelávania zabezpečí spracovanie výsledkov. Agregované výsledky sa konzultujú s lektormi na hodnotiacich stretnutiach a používajú sa ako vstup do aktualizácie obsahu, metodiky, podpory účastníkov a profesijného rozvoja lektorov.

8. Ukazovatele kvality a ich vyhodnocovanie

Plnenie cieľov kvality sa sleduje pomocou kvantitatívnych aj kvalitatívnych ukazovateľov. Manažér vzdelávania zozbierané údaje štvrťročne sumarizuje a vyhodnocuje.

Ukazovateľ	Cieľ / spôsob sledovania	Frekvencia
Miera úspešného ukončenia	min. 90 % účastníkov úspešne zvládne záverečné overenie / splní podmienky absolvovania	po každom kurze, súhrnne štvrťročne
Celková spokojnosť účastníkov	priemerne min. 4,5 z 5 bodov	po každom kurze, súhrnne štvrťročne
Uplatniteľnosť absolventov	sledovanie úspešnosti absolventov pri uplatnení v praxi po 6 mesiacoch, ak je možné údaje získať	priebežne / ročne
Obsadenosť kurzov	orientačné cieľové rozpätie 75 % – 90 % kapacity otvorených kurzov	štvrťročne / ročne
Pomer účastníkov na lektora	spravidla 1:10 až 1:12; maximálne 15 účastníkov na lektora	pri plánovaní každého kurzu
Aktualizácia obsahu	revízia aktívnych programov min. raz za 6 mesiacov	polročne

9. Riadenie rizík

Riziká, ktoré môžu ovplyvniť kvalitu alebo kontinuitu vzdelávania, sa posudzujú najmenej z hľadiska pravdepodobnosti výskytu a možného dopadu. Zodpovedná osoba navrhne primerané preventívne alebo nápravné opatrenie.

Medzi typické riziká patria najmä:

- technologické zlyhania alebo nedostupnosť online nástrojov;
- personálny výpadok lektora;
- nedostatočné technické alebo materiálne zabezpečenie;
- významné zmeny používaných technológií, softvéru alebo požiadaviek trhu;
- zmena legislatívnych alebo registračných požiadaviek;
- opakované sťažnosti, reklamácie alebo pokles ukazovateľov kvality.

Ako príklady preventívnych opatrení sa používajú najmä záložní lektori, cloudové zálohovanie, aktualizácia materiálov, technické testovanie pred online výučbou a priebežné sledovanie relevantných zmien.

10. Zistenia, reklamácie a nápravné opatrenia

Za zistenie na účely tohto predpisu sa považuje najmä nedostatok z hospitácie, opakovaný negatívny podnet, reklamácia, nedosiahnutie cieľovej hodnoty ukazovateľa, technicko-organizačný problém alebo iná skutočnosť, ktorá môže ovplyvniť kvalitu vzdelávania.

Pri významnom zistení sa postupuje nasledovne:

1. zistenie sa stručne zaeviduje a určí sa jeho závažnosť;
2. podľa potreby sa identifikuje príčina;
3. určí sa nápravné alebo zlepšovacie opatrenie;
4. priradí sa zodpovedná osoba, termín a spôsob overenia účinnosti;
5. po realizácii sa overí, či opatrenie odstránilo problém alebo znížilo riziko opakovania;
6. ak je zistenie systémové, premietne sa do revízie programu, vnútorného predpisu, profesijného rozvoja alebo Plánu zlepšovania.

11. Sebahodnotenie vzdelávacej inštitúcie

11.1 Operatívne sebahodnotenie

Operatívne sebahodnotenie sa vykonáva po ukončení každého vzdelávacieho cyklu alebo kurzu. Manažér vzdelávania spolu s lektorom analyzuje najmä spätnú väzbu účastníkov, výsledky hodnotenia, úroveň zapojenia účastníkov a technicko-organizačný priebeh výučby. Lektor vypracuje alebo poskytne stručné sebahodnotenie priebehu kurzu.

11.2 Strategické ročné sebahodnotenie

Strategické sebahodnotenie sa vykonáva raz ročne, spravidla v období december/január. Výstupom je Sebahodnotiaca správa o zabezpečovaní kvality vzdelávania, ktorú schvaľuje konateľ spoločnosti.

Ročné sebahodnotenie zahŕňa najmä:

- vyhodnotenie ukazovateľov kvality a cieľov;
- súhrn spätnej väzby účastníkov a lektorov;
- vyhodnotenie hospitácií a profesijného rozvoja;
- prehľad reklamácií, podnetov, zistení a prijatých opatrení;
- stav revízií vzdelávacích programov;
- vyhodnotenie hlavných rizík;
- identifikáciu silných stránok, slabých stránok a oblastí na zlepšenie.

Identifikované slabé stránky a oblasti na zlepšenie sa prenášajú do Plánu zlepšovania. Každé opatrenie má určenú zodpovednú osobu, termín, merateľný indikátor úspechu a podľa potreby aj potrebné personálne alebo finančné zdroje.

12. Dokumentácia a záznamy o kvalite

Spoločnosť vedie a primerane chráni dokumentáciu potrebnú na preukázanie fungovania vnútorného systému zabezpečovania kvality. Dokumenty a záznamy sa vedú v elektronickej alebo listinnej forme podľa ich povahy.

Dokument / záznam	Zodpovednosť	Minimálna frekvencia / vznik
Opis vzdelávacieho programu a jeho verzie	Manažér vzdelávania / odborný garant	pri vytvorení a každej významnej zmene
Záznam z revízie programu	Manažér vzdelávania / odborný garant	min. raz za 6 mesiacov
Doklady o kvalifikácii a praxi lektorov	Manažér vzdelávania / poverená osoba	pred zaradením lektora; priebežne aktualizované
Hodnotiaci záznam z mikrovystúpenia / hospitácie	Manažér vzdelávania	podľa výberu a plánu monitorovania
Evaluačné dotazníky a agregované výsledky	Manažér vzdelávania	po každom kurze; súhrn štvrťročne
Záznamy o hodnotení účastníkov	Lektor / manažér vzdelávania	počas a po ukončení programu
Reklamácie, námietky a prijaté opatrenia	Manažér vzdelávania / poverená osoba	pri každom podaní
Sebahodnotiaca správa	Manažér vzdelávania; schvaľuje konateľ	1 × ročne

Dokument / záznam	Zodpovednosť	Minimálna frekvencia / vznik
Plán zlepšovania a vyhodnotenie opatrení	Manažér vzdelávania / konateľ	priebežne, formálne min. 1× ročne

Prístup k dokumentácii je obmedzený podľa pracovnej potreby a zodpovednosti. Osobné údaje účastníkov a lektorov sa spracúvajú iba v rozsahu potrebnom na realizáciu vzdelávania, hodnotenie kvality a plnenie povinností spoločnosti.

13. Súvisiace dokumenty

- Opis konkrétneho vzdelávacieho programu;
- Reklamačný poriadok vzdelávacej inštitúcie webz s. r. o.;
- Plán zlepšovania kvality vzdelávacej inštitúcie;
- Sebahodnotiaca správa o zabezpečovaní kvality vzdelávania;
- Evaluačný dotazník účastníka;
- Hodnotiaci hárok lektora / hospitačný záznam;
- evidencia profesijného rozvoja lektorov;
- záznam o revízii vzdelávacieho programu.

14. Preskúmanie a záverečné ustanovenia

- Tento predpis je záväzný pre osoby zapojené do vzdelávacej činnosti webz s. r. o. v rozsahu ich zodpovedností.
- Manažér vzdelávania zabezpečí, aby boli dotknuté osoby s relevantnými pravidlami preukázateľne oboznámené.
- Predpis sa preskúma najmenej raz ročne v nadväznosti na ročné sebahodnotenie alebo skôr, ak dôjde k významnej zmene procesov, požiadaviek ISVD alebo spôsobu poskytovania vzdelávania.
- Zmenu predpisu schvaľuje konateľ spoločnosti.
- Tento predpis nadobúda účinnosť dňom uvedeným v identifikačnej tabuľke dokumentu.

Funkcia	Meno	Dátum / podpis
Vypracoval: Manažér vzdelávania / garant kvality	[DOPLNIŤ]	[DOPLNIŤ]
Schválil: Konateľ webz s. r. o.	[DOPLNIŤ]	[DOPLNIŤ]