



POSLOVNIK KAKOVOSTI

VIŠJE STROKOVNE ŠOLE ZA GOSTINSTVO, VELNES IN TURIZEM BLED

Bled, 15. 6. 2020

Naslov: Poslovnik kakovosti Višje strokovne šole za gostinstvo, velnes in turizem Bled

Izdajatelj: Višja strokovna šola za gostinstvo, velnes in turizem Bled

Avtorji: Jože Zalar, predsednik komisije za kakovost
dr. Boža Grafenauer, članica Komisije za kakovost
dr. Emira Premrov, članica Komisije za kakovost
Iztok Sila, član Komisije za kakovost
Uroš Ambrožič, član Komisije za kakovost

Aktivno

sodelujoči: mag. Peter Mihelčič, direktor zavoda
Urša Schiffrer, vodja računovodstva
Melita Brešan, vodja referata
Veronika Zupančič, organizator PRI v delovnem procesu
Mojca Jošt, knjižničarka
Saša Ferjan, samostojni strokovni delavec
Renata Pernuš, računovodja in tajnica
Tatjana Šubic, predavateljica

Sprejeto na seji Predavateljskega zbora dne:

Kataložni zapis o publikaciji (CIP) pripravili v Narodni in univerzitetni knjižnici v Ljubljani
COBISS.SI-ID=21126659
ISBN 978-961-6677-17-2 (pdf)

KAZALO VSEBINE

1 POSLOVNIK KAKOVOSTI VIŠJE STROKOVNE ŠOLE ZA GOSTINSTVO, VELNES IN TURIZEM BLED	6
1.1 IZDAJA IN SHRANJEVANJE	6
1.2 VSEBINA IN OBLIKA	6
2 PREDSTAVITEV VIŠJE STROKOVNE ŠOLE ZA GOSTINSTVO, VELNES IN TURIZEM BLED	7
2.1 VODENJE ZAVODA.....	8
2.3.1 Zavezanost vodstva.....	8
2.2 ZAGOTAVLJANJE ZAKONITOSTI DELOVANJA.....	8
2.3 POSLANSTVO, VIZIJA.....	9
2.3.1 Poslanstvo šole.....	9
2.3.2 Vizija šole	9
2.4 RAZVOJNO IN LETNO NAČRTOVANJE	10
2.4.1 Načrtovanje razvoja šole	10
2.4.2 Razvojni program šole.....	10
2.4.3 Letno načrtovanje	10
2.5 SPREMLJANJE IN POROČANJE	11
2.5.1 Spremljanje, ovrednotenje in poročanje	11
2.5.2 Komisija za spremljanje in zagotavljanje kakovosti	12
2.6 ODGOVORNOSTI IN POOBLASTILA	13
2.6.1 Odgovornost in pooblastila zaposlenih.....	13
2.6.2 Odgovornost in pooblastila direktorja	13
3 NOTRANJA IN ZUNANJA KOMUNIKACIJA	13
3.1 RAVNANJE S POŠTO.....	13
3.2 NOTRANJA KOMUNICIRANJA	14
3.2.1 Komunikacija s študenti.....	14
3.2.2 Vodstvo zavoda – zaposleni	14
3.2.3 Strokovni delavci in sodelavci med seboj.....	15
3.2.4 Zaposleni– študenti.....	15
3.2.5 Strokovni delavci in sodelavci – študenti.....	16

3.2.6	Strokovni delavci, sodelavci in ostali zaposleni med seboj	16
3.2.7	Vodstvo šole in strokovni delavci med seboj	16
3.2.8	Vodstvo šole in vodja šolskega hotela Astoria med seboj	17
3.3	ZUNANJA KOMUNICIRANJA	17
3.3.1	Komunikacija in sodelovanje z Ministrstvom za izobraževanje, znanost in šport in drugimi organi na nivoju države	17
3.3.2	Komunikacija in sodelovanje s Skupnostjo višjih strokovnih šol in z Društvom ravnateljev višjih strokovnih šol	17
3.3.3	Komunikacija in sodelovanje s podjetji in z okoljem	17
3.4	KOMUNICIRANJE IN SODELOVANJE Z DRUGIMI UDELEŽENCI	18
3.5	TRŽNO KOMUNICIRANJE	19
4	UPRAVLJANJE S PREMOŽENJEM	19
4.1	ZAGOTAVLJANJE IN OPREDELITEV VIROV	20
4.2	INFRASTRUKTURA	20
5	KADRI	21
5.1	IZOBRAŽEVANJE IN USPOSABLJANJE ZAPOSLENIH	21
5.2	STROKOVNA RAST IN POSODABLJANJE ZNANJA ZAPOSLENIH IN NJIHOV RAZVOJ	22
5.3	DELOVNO OKOLJE IN DELOVNO VZDUŠJE	22
5.4	OBVEZNOSTI IN PRAVICE ZAPOSLENIH	23
6	IZVAJANJE STORITEV	23
6.1	IZOBRAŽEVALNI PROCES	23
6.2	DELO S ŠTUDENTI	24
6.2.1	Posebnosti šole in izobraževalnih procesov	25
6.3	PRAKTIČNO IZOBRAŽEVANJE	25
6.4	STROKOVNE EKSKURZIJE	26
6.5	PROJEKTI	26
6.6	ŠOLSKA KNJIŽNICA	26
6.7	REFERAT	27
6.8	DELOVANJE MIC ŠOLSKI HOTEL ASTORIA	28
6.9	VARSTVO OKOLJA	29
7	PROCES OBVLADOVANJA DOKUMENTACIJE IN RAVNANJA Z NJO	29

7.1	DOKUMENTACIJA SISTEMA VODENJA IN NJENA STRUKTURA	30
7.2	OBVLADOVANJE DOKUMENTOV	32
	7.2.1 Odobritev in izdajanje dokumentov	32
	7.2.2 Spremembe dokumentov	32
	7.2.3 Obvladovanje podatkov	33
	7.2.4 Obvladovanje dokumentov zunanjega izvora.....	33
	7.2.5 Zapisi	33
8	MERJENJE, ANALIZIRANJE IN IZBOLJŠEVANJE.....	34
8.1	NAČRTOVANJE MERJENJ IN NADZOROVANJ.....	34
8.2	NOTRANJE PRESOJE IN SAMOEVALVCIJA	36
8.3	ZUNANJA EVALVACIJA.....	37
8.4	POSTOPKI RAVNANJA OB UGOTOVLJENIH Odstopanjih in izboljševanje	38
	8.4.1 Obvladovanje odstopanj	38
	8.4.2 Analiza podatkov.....	38
8.5	NENEHNE IZBOLJŠAVE.....	38
	8.5.1 Izboljšave	38
	8.5.2 Korektivni ukrepi.....	39
	8.5.3 Preventivni ukrepi.....	39

KAZALO TABEL

Tabela 1: Prikaz internih pravilnikov in dokumentov na šoli.....	30
Tabela 2: Pregled merjenja in nadzora	35

1 POSLOVNIK KAKOVOSTI VIŠJE STROKOVNE ŠOLE ZA GOSTINSTVO, VELNES IN TURIZEM BLED

Poslovnik kakovosti Višje strokovne šole za gostinstvo, velnes in turizem Bled (v nadaljevanju poslovnik) je sistematičen dokument, ki opisuje sistem spremljanja in zagotavljanja kakovosti in je dostopen vsem zaposlenim. Izvirnik je pri direktorju šole, po ena kopija pa v tajništvu, referatu in pri predsedniku komisije za kakovost ter na spletni strani šole(<https://www.vgs-bled.si/predstavitev>).

Sestavo, delovanje in naloge Komisije za spremljanje in zagotavljanje kakovosti na Višji strokovni šoli za gostinstvo, velnes in turizem Bled določa Zakona o višjem strokovnem izobraževanju – ZVSI-A (Uradni list RS, št. 100/13 z dne 6. 12. 2013).

1.1 IZDAJA IN SHRANJEVANJE

Odgovorna oseba za pripravo in vzdrževanje poslovnika je predsednik Komisije za spremljanje in zagotavljanje kakovosti VSS Bled. Vsebino, predloge, spremembe in dopolnitve poslovnika komisija za kakovost daje v obravnavo predavateljskemu zboru; sprejme ga direktor šole. Odobren izvod poslovnika podpiše in se hrani pri direktorju in v arhivu zavoda, kjer se hranijo tudi neveljavni izvodi poslovnika in to najmanj dve leti po uveljavljeni spremembi.

1.2 VSEBINA IN OBLIKA

Poslovnik je označen po načelih, ki veljajo za kontrolirano dokumentacijo. To pomeni, da je označen z imenom "POSLOVNIK KAKOVOSTI VIŠJE STROKOVNE ŠOLE ZA GOSTINSTVO, VELNES IN TURIZEM BLED", z datumom veljavnosti, s številko izdaje in številko strani od skupnega števila strani. Za izvajanje sistema kakovosti so odgovorni vsi zaposleni.

2 PREDSTAVITEV VIŠJE STROKOVNE ŠOLE ZA GOSTINSTVO, VELNES IN TURIZEM BLED

Višja strokovna šola za gostinstvo, velnes in turizem Bled je bila ustanovljena 28. marca 1996. Bila je prvi samostojni javno izobraževalni zavod v Sloveniji. Ustanovila ga je Vlada Republike Slovenije, soustanovitelj je bila Občina Bled. Poudarek v izobraževanju na Višji strokovni šoli za gostinstvo, velnes in turizem Bled je nadgrajevanje srednjega strokovnega izobraževanja in predstavlja najvišjo možno strokovno izobrazbo na področju gostinstva.

Od študijskega leta 2008/2009 izvaja šola prenovljeni višješolski študijski program Gostinstvo in turizem, od 2011/2010 pa novi višješolski študijski program Velnes. Delo na šoli poteka v sodobno opremljenih prostorih na Bledu, Prešernova cesta 32, kamor se je višja šola preselila leta 2000. V okviru šole deluje sodobno opremljen šolski hotel Astoria, ki je bil v letih 2005 in 2006 s sofinanciranjem Ministrstva za šolstvo RS in Evropskega socialnega sklada za regionalni razvoj delno prenovljen. Drugi del obnove šolskega hotel Astoria se je pričel 2012, ko je šola prejela odločbo o dodelitvi sredstev iz Evropskega sklada za regionalni razvoj v okviru Operativnega programa krepitve regionalnih razvojnih potencialov za obdobje 2007-2013. Obnovo sta delno sofinancirala tudi Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo ter Ministrstvo za izobraževanje, znanost in šport. Investicija se je zaključila leta 2013.

Šola tesno sodeluje z velikim številom gostinsko turističnih podjetji ter podjetji z velneško dejavnostjo iz vse Slovenije, kjer študenti opravljajo praktično izobraževanje. Študenti prakso opravljajo tudi v tujini. Delovanje v Evropski zvezi hotelskih in turističnih šol AEHT, je šoli prineslo bogate mednarodne izkušnje. Sodelovanje šole z drugimi šolami po Evropi se je od leta 1996 pa do danes močno razširilo. Študenti Višje strokovne šole za gostinstvo, velnes in turizem Bled prejema številna priznanja na tekmovanjih za področje gostinstva in turizma v Sloveniji in po svetu. Prav tako sodelujejo pri večjih prireditvah in projektih turističnega gospodarstva.

Šola zagotavlja vsem udeležencem v izobraževalnem programu in ostalim zaposlenim v zavodu enake možnosti. Pomeni vsako neupravičeno dejansko ali pravno neenako obravnavanje, razlikovanje, izključevanje ali omejevanje ali opustitev ravnanja zaradi osebnih okoliščin, ki ima za cilj ali posledico oviranje, zmanjšanje ali izničevanje enakopravnega priznavanja, uživanja ali uresničevanja človekovih pravic in temeljnih svoboščin, drugih pravic, pravnih interesov in ugodnosti. »Prepovedana je neposredna, kot tudi posredna diskriminacija, zaradi spola, rase, starosti, zdravstvenega stanja oziroma invalidnosti, verskega ali drugega prepričanja, spolne usmerjenosti in

nacionalnega porekla.« Zakon o varstvu pred diskriminacijo (Uradni list RS, št. 33/16 in 21/18 – ZNOrg)

2.1 VODENJE ZAVODA

Vodstvo zavoda predstavlja direktor. Vodstvo zavoda je zavezano, da na ravni vodenja šole kot tudi na ravni posameznih procesov zagotavlja potek aktivnosti na naslednji način:

- planiranje aktivnosti,
- izvajanje planiranih aktivnosti,
- preverjanje opravljenega dela,
- ukrepanje v primeru odstopanj.

2.3.1 Zavezanost vodstva

Direktor dokazuje zavezanost kakovosti:

- s poudarjanjem pomembnosti korektnega odnosa do zaposlenih, študentov, ustanoviteljev in širše družbene skupnosti. To pomeni, da se njihove zahteve v celoti obravnavajo, nedvoumno preučijo in izpolnjujejo glede na skupno dogovorjene obveznosti in zakonodajo. S takšnim načinom krepí zaupanje in zadovoljstvo vseh sodelujočih pri delovanju zavoda. Strokovnim delavcem omogoča dobre delovne pogoje in vzpodbuja njihovo kreativnost,
- s poudarjanjem pomembnosti izpolnjevanja zakonskih in drugih pravnih zahtev,
- z zagotavljanjem potrebnih virov za delovanje sistema,
- z neposrednim, lahko tudi osebnim nadzorom učinkovitosti sistema, vključno z izvajanjem samoevalvacije,
- s postavljanjem jasne politike in ciljev na področju kakovosti v izobraževanju.

2.2 ZAGOTAVLJANJE ZAKONITOSTI DELOVANJA

Zakonitost delovanja šole zagotavlja direktor šole. Proces spremljanja in implementacije zakonodaje v vsakodnevno prakso je razviden iz zapisnikov predavateljskega zbora Višje strokovne šole za gostinstvo, velnes in turizem Bled.

Višja strokovna šola za gostinstvo, velnes in turizem Bled deluje v skladu z:

- Ustavo Republike Slovenije (Uradni list RS, št. 33I/1991-I, 42/1997, 66/2000, 24/2003, 69/2004 in 68/2006),
- veljavnimi predpisi s področja vzgoje in izobraževanja,
- zunanjimi in internimi Merili ter pravilniki.

2.3 POSLANSTVO, VIZIJA

Vizijo so oblikovali vsi zaposleni Višje strokovne šole za gostinstvo, velnes in turizem Bled. Delo v zavodu je naravnano po poslanstvu in viziji, ki izhajata iz osredotočenosti na študente, zaposlene, širšo družbeno skupnost in ustanovitelja.

2.3.1 Poslanstvo šole

VSŠ Bled je izobraževanje in usposabljanje visoko strokovnih kadrov, ki bodo s svojim znanjem, veščinami in gostoljubnostjo uspešno in trajnostno razvijali turizem, gostinstvo in velnes ter z njimi povezane dejavnosti (šport, kultura...) v Sloveniji in širši regiji.

2.3.2 Vizija šole

Razviti se v izobraževalno središče, ki povezuje ter združuje različne ravni ter oblike vseživljenjskega izobraževanja in usposabljanja na področju turizma, gostinstva, velnesa in povezanih področij, s svojo kakovostjo pa sooblikuje ugled Bleda kot svetovne turistične destinacije.

Izhodišče te vizije je šolski hotel, ki bo postal primer odličnosti praktičnega izobraževanja v evropskem merilu in tako zagotavljal visoko zaposljivost in odličnost študentov. Zavod bo pri vseh svojih dejavnostih aktivno vključen v gospodarsko in družbeno okolje ter razvijal zgleden odnos med zaposlenimi, študenti in lokalno skupnostjo, hkrati pa bo popolnoma odprt za nove ideje, svetovne prakse in strokovnjake iz najrazličnejših okolij.

2.4 RAZVOJNO IN LETNO NAČRTOVANJE

2.4.1 Načrtovanje razvoja šole

Vizija šole se uresničuje skladno z razvojnim programom šole (strategija razvoja šole) in letnim delovnim načrtom. Določeni cilji so opredeljeni skozi merljive kazalce, ki se spremljajo glede na določeno časovno obdobje in glede na potrebe.

2.4.2 Razvojni program šole

Z razvojnim programom se načrtujejo in določajo osnovne smernice in procesi razvoja, pogoje za realizacijo dolgoročnih ciljev, uvajanje novih projektov in kadrovske politike. Oblikuje in predlaga ga direktor zavoda. Obravnava ga predavateljski zbor in svet zavoda, ki ga tudi sprejme. Usklajen je z vizijo šole in vsebuje cilje, ki so konkretnije opredeljeni v letnih delovnih načrtih. Razvojni program šole se hrani pri direktorju in v arhivu zavoda.

Razvojni program vključuje najmanj naslednje vsebine:

- razvoj študijskega procesa, ki vključuje načrt gibanja števila študentov, prehodnosti in zaključevanja študija,
- nadaljnji razvoj in uvajanje novih programov in projektov,
- kadrovske politike,
- zagotavljanje materialnih virov in finančni načrt,
- vsebine s področja razvoja sistema kakovosti šole.

2.4.3 Letno načrtovanje

Pri oblikovanju letnega delovnega načrta sodelujejo vsi zaposleni. Predlog letnega delovnega načrta izdelata direktor šole. Obravnava ga predavateljski zbor, tako da imajo predavatelji možnost posredovati mnenja, predloge in pripombe. Letni delovni načrt potrdi svet zavoda.

Pri izdelavi letnega delovnega načrta je potrebno upoštevati ustrezno zakonodajo in predpise. Sprotno se preverja uspešnost izvajanja in se po potrebi izboljšuje in spreminja. Spremembe se upoštevajo v prihodnosti in vplivajo na delovanje šole. Spremlja se uspešnost študentov, zadovoljstvo študentov, predavateljev in drugih zaposlenih, zadovoljstvo partnerjev in zunanjih zainteresiranih skupin ter uspešnost opravljenih projektov.

2.5 SPREMLJANJE IN POROČANJE

2.5.1 Spremljanje, ovrednotenje in poročanje

Za uresničevanje letnega delovnega načrta je odgovoren direktor šole.

Direktor spremlja:

- pedagoško dokumentacijo,
- dnevnik del,
- letna poročila in zapis dogovorov strokovnih delavcev v okviru letnega razgovora,
- poslovna poročila iz MIC-A (Hotel Astoria),
- in ostalo.

O namenu in pomenu spremljanja in vrednotenja pedagoškega dela govorimo na predavateljskih zborih, direktor pa v individualnih razgovorih s predavatelji. Dogovori vključujejo tudi predmet spremljanja, način in obliko. Direktor strokovne delavce seznanja tudi s šolsko dokumentacijo. Vpogled v to je omogočen v skladu z Zakonom o varovanju osebnih podatkov in internim Pravilnikom o varovanju osebnih podatkov in zbirk podatkov. Za uresničevanje letnega delovnega načrta je odgovoren direktor šole. O izvajanju letnega delovnega načrta direktor poroča predavateljskemu zboru, skupnosti študentov, svetu zavoda, Ministrstvu za izobraževanje, znanost in šport. Med študijskim letom pripravi analizo uspešnosti študentov in prevzetih aktivnosti, ob koncu študijskega leta pa končno poročilo, ki ga obravnavata predavateljski zbor in svet zavoda, ki ga tudi potrdi. Poročilo vsebuje tudi informacije v zvezi s kakovostjo – ugotovitve notranjih presoj in povratnih informacij udeležencev. Razvidni so tudi ukrepi in časovni okvirji, ki izhajajo iz rezultatov in analiz. Navedeni kazalci se uporabljajo tudi za ocenjevanje delovne uspešnosti direktorja šole. Poslovanje in delovanje šole sistematično spremlja direktor šole. Enkrat letno preverja ustreznost izvajanja ciljev in njihovo realizacijo. Na osnovi teh pregledov po potrebi spreminja in dopolnjuje sistem vodenja.

Osnove za pregled predstavljajo:

- rezultati in analiza anket študentov, predavateljev in zunanjih subjektov,
- usklajenost z zakonodajo in predpisi,
- poročilo o realizaciji letnega delovnega načrta in izvajanju procesov,
- rezultati delovanja v širšem družbenem okolju,
- pripombe vseh zainteresiranih skupin – analiza pritožb, pobud, pohval,
- rezultati – učinki izvedenih korektivnih in preventivnih ukrepov.

Na osnovi pregleda in obravnavanja zgoraj omenjenih podlag v zapisu o pregledu sistema vodenja direktor zapisniško dokumentira vse aktivnosti, odločitve in ukrepe (v kolikor so potrebni) za spremembe ali dopolnitve politike kakovosti, ciljev, izvajanja dela (procesa) in zagotovitev ustreznih sredstev (virov). Tako s pregledi zagotavljamo stalno primerljivost in učinkovitost sistema v zavodu ter skladnost s standardi in zakonodajnimi ter drugimi zahtevami kakor tudi odločitve o nenehnem izboljševanju.

Izpolnjevanje letnega delovnega načrta se ovrednoti s pomočjo naslednjih kazalcev:

- prihodki iz poslovanja,
- izboljšanje poslovnega rezultata,
- povečevanje učinkovitosti poslovanja (dodana vrednost na zaposlenega v tržni dejavnosti),
- povečevanje prehodnosti, prehodnost iz 1. v 2. letnik,
- povečanje uspešnosti (delež diplomantov po 3. letih od vpisa),
- rast zadovoljstva študentov (zadovoljstvo študentov),
- povečevanje obsega ur pri praktičnega izobraževanja,
- rast števila tujih študentov na praksi (število tujih študentov),
- rast števila nočitev,
- povečanje povprečne dobe bivanja (dolžina bivanja gosta v hotelu),
- povečanje zadovoljstva gostov.

2.5.2 Komisija za spremljanje in zagotavljanje kakovosti

Komisija za spremljanje in zagotavljanje kakovost spremlja:

- uresničevanje Zakona o višjem strokovnem izobraževanju, pravilnikov in odredb ministrstva ter internih pravilnikov,
- ustvarja razmere za uveljavljanje in razvijanje kakovosti izobraževalnega dela na šoli,
- vzpostavlja mehanizme za sprotno spremljanje in ocenjevanje kakovosti ter učinkovitosti dela na šoli z določitvijo metod vrednotenja, subjektov evalvacije, z izbiro inštrumentov in meril evalvacije in določitvijo vsebin evalvacije,
- načrtuje, organizira in usklajuje spremljanje in zagotavljanje kakovosti na šoli,
- spremlja zaposlitvene možnosti diplomantov,
- na podlagi odziva delodajalcev oblikuje predloge izboljšav.

2.6 ODGOVORNOSTI IN POOBLASTILA

2.6.1 Odgovornost in pooblastila zaposlenih

Realizacijo vseh ciljev omogočajo primerno usposobljeni zaposleni, ki se zavedajo svojih odgovornosti, pooblastil in nalog. Ta so podana v aktu o sistemizaciji delovnih mest, razvidu del in nalog ter v delovnih navodilih in pravilnikih, ki jih navaja ta poslovnik.

2.6.2 Odgovornost in pooblastila direktorja

Direktor šole ima ne glede na druge odgovornosti in pooblastila tudi odgovornosti in pooblastila za vzpostavljanje, izvajanje, vzdrževanje in pregled ter stalno izboljševanje sistema vodenja kakovosti na osnovi predlogov Komisije za kakovost in zaposlenih.

Direktor je odgovoren za prenos in širjenje nalog kakovosti do vseh zaposlenih, kakor tudi za nadzor nad izvajanjem sistema ter za aktivnosti, ki so povezane s širitvijo pomena zavedanja izpolnjevanja dogovorjenih zahtev med vsemi zaposlenimi. Direktor skrbi za povezovanje z zunanjimi inštitucijami.

3 NOTRANJA IN ZUNANJA KOMUNIKACIJA

Pri vzpostavljanju kakovostne komunikacije je v ospredju predvsem medsebojno spoštovanje, razumevanje in iskrenost. Vse to izhaja iz vizije šole in je povezano z našimi vrednotami. Komunikacija je odprta in večsmerna. Na vseh ravneh komuniciranja smo dolžni upoštevati etičnost komuniciranja, usklajenost z Ustavo RS, zakoni in pravilniki, s človekovimi pravicami in predpisi. Za zagotavljanje le-tega imamo opredeljen postopek sprejemanja, obravnavanja in odgovarjanja na pritožbe, pobude in predloge. V šoli so vzpostavljeni postopki in oblike notranjega in zunanega komuniciranja, ki jih redno evalviramo z uporabo vprašalnikov (anket) o zadovoljstvu zaposlenih in študentov, rezultate anket pa obravnavamo v Samoevalvacijskem poročilu.

3.1 RAVNANJE S POŠTO

Del notranjega in zunanjega komuniciranja je tudi ravnanje s pošto. Pošta, naslovljena na zavod, se evidentira in razvršča v tajništvu, posreduje direktorju in ustreznemu strokovnemu delavcu. Pošta, naslovljena na predavatelja, se da v njegov poštni predal. Elektronsko pošto, naslovljeno na elektronski naslov zavoda, se v tajništvu pregleduje najmanj enkrat dnevno in se jo posreduje direktorju ali delavcu, kateremu je namenjena.

3.2 NOTRANJA KOMUNICIRANJA

3.2.1 Komunikacija s študenti

Sodelovanje s študenti je pomembno, saj dobra komunikacija na ravni predavatelj – študent in direktor – študent v veliki meri vpliva na kakovost dela šole. V skladu z Zakonom o višjem strokovnem izobraževanju so študenti organizirani v skupnost študentov, imenovan Študentski svet. Študentje izberejo predstavnike v Študentski svet, v katerem je praviloma predstavnik vsakega letnika določenega (posameznega) programa. Odbor se sestaja po potrebi, sodeluje z direktorjem in drugimi strokovnimi delavci, posreduje predloge, pobude, mnenja, organizira ob študijske dejavnosti.

V skladu z Aktom o ustanovitvi študenti sodelujejo v naslednjih organih:

- svet zavoda,
- komisija za zagotavljanje in spremljanje kakovosti.

Aktivno sodelovanje s študenti poteka še preko:

- anketiranja o zadovoljstvu študentov,
- posebne skrinjice »Pohvale, predlogi in pobude«
- neformalnih razgovorov z zaposlenimi.

Študenti imajo svojega zaupnika, tutorja, ki ga (v dogovoru s študenti) imenuje predavateljski zbor. Zaposleni skrbimo za kakovostno komunikacijo s študenti pri vseh oblikah vzgojno-izobraževalnega procesa in to pričakujemo tudi od študentov.

3.2.2 Vodstvo zavoda – zaposleni

Metode komuniciranja so:

- predavateljski zbori,
- letni razgovori z direktorjem,
- spremljanje in vrednotenje pedagoškega dela (evalvacija),
- sodelovanje s strokovnimi aktivni,
- občasni razgovori po potrebi in drugi sestanki,
- dnevni neformalni razgovori,
- razgovor z direktorjem po dogovoru,
- posredovanje podatkov in informacij predavateljem, direktorju in drugim zainteresiranim osebam,
- posredovanje informacij med študenti in predavatelji.

Ustrezno informiranje zaposlenih izvajamo skozi različne oblike. Najpogostejši komunikacijski kanali so sestanki, spletne strani šole, elektronska pošta in podatki na elektronski informacijski mreži (E-portal VSS) ter razgovori z direktorjem.

Direktor je odgovoren za posredovanje informacij vsem zaposlenim, hkrati pa mora omogočiti in zagotoviti tudi povratni pretok informacij. Sistematično in odgovorno zbira mnenja in predloge, jih analizira in odgovore posreduje zainteresiranim. Po potrebi sproži korektivne ali preventivne ukrepe. Učinkovitost notranjega komuniciranja vsaj enkrat letno ugotavljamo z vprašalnikom za zaposlene.

V okviru izobraževalnega procesa poteka tudi analiza doseženih študijskih rezultatov, ki jih pripravi direktor ob koncu študijskega leta na podlagi poročil o delu in analiz strokovnih delavcev. Pritožbe, predloge in izboljšave notranjih in zunanjih javnosti prejme direktor in poskrbi za ukrepe in povratno informacijo.

3.2.3 Strokovni delavci in sodelavci med seboj

Oblike komuniciranja so:

- sestanki strokovnih aktivov,
- seje predavateljskega zbora,
- komisije,
- projektne skupine,
- neformalne oblike.

3.2.4 Zaposleni- študenti

Oblike komuniciranja so:

- študijski proces,
- drugo delo s študenti v knjižnici, referatu, tajništvu in računovodstvu,
- publikacije za študente,
- spletna stran šole in oglasna deska,
- sestanki skupnosti študentov,
- ob študijske dejavnosti,
- ankete o zadovoljstvu študentov,
- elektronska sporočila,
- skrinjica »Pohvale, predlogi in pobude«
- srečanja s študenti ob pripravi diplomskega dela,
- razgovori s študenti.

3.2.5 Strokovni delavci in sodelavci – študenti

Oblike komuniciranja so:

- skupinski razgovori v času predavanj, vaj in drugih oblik študijskega procesa,
- spletna stran šole in oglasna deska,
- individualni razgovori v času konzultacij za študente,
- sestanki Študentskega sveta,
- elektronska sporočila,
- e-učilnica.

3.2.6 Strokovni delavci, sodelavci in ostali zaposleni med seboj

Oblike komuniciranja so:

- seje predavateljskega zbora,
- študijska komisija,
- projektne skupine,
- neformalne oblike,
- elektronska sporočila.

3.2.7 Vodstvo šole in strokovni delavci med seboj

Oblika komuniciranja so občasni kolegiji, glede na problematiko poslovanja.

3.2.8 Vodstvo šole in vodja šolskega hotela Astoria med seboj

Oblika komuniciranja so občasni sestanki, glede na problematiko poslovanja.

3.3 ZUNANJA KOMUNICIRANJA

Komuniciranje z zunanjimi institucijami je odvisno od potreb, značilnosti, lastnosti in ponudbe določene institucije.

3.3.1 Komunikacija in sodelovanje z Ministrstvom za izobraževanje, znanost in šport in drugimi organi na nivoju države

Metode komuniciranja so:

- pisno in ustno komuniciranje s predstavniki ministrstva,
- pisno in ustno komuniciranje s predstavniki drugih organov na nivoju države,
- elektronsko.

3.3.2 Komunikacija in sodelovanje s Skupnostjo višjih strokovnih šol in z Društvom ravnateljev višjih strokovnih šol

Metode komuniciranja so:

- sestanki skupnosti, združenj in društev,
- sodelovanje v skupnih projektih,
- priprava skupnih pravilnikov in navodil,
- strokovne ekskurzije.

3.3.3 Komunikacija in sodelovanje s podjetji in z okoljem

Metode komuniciranja so:

- dogovori o izvajanju praktičnega izobraževanja,
- letne ankete o zadovoljstvu sodelovanja s šolo, (razpiše predsednik komisije za kakovost
- sodelovanje pri izvajanju projektov,
- srečanja za mentorje študentov na praktičnem izobraževanju,
- objave v medijih.

Zunanje obiskovalce in telefonske klice sprejema tajnica šole.

Mnenja zunanjih zainteresiranih skupin (podjetja, MŠŠ, lokalna skupnost ipd.) zbiramo z razgovori. Tako zbrani podatki so osnova za korektivne in preventivne ukrepe in s tem za nenehno izboljševanje dela.

3.4 KOMUNICIRANJE IN SODELOVANJE Z DRUGIMI UDELEŽENCI

Sodelovanje s podjetji (delodajalci) in drugimi subjekti širše družbene skupnosti. Šola ima razvito mrežo podjetij, v katero so vključena tako večja kot tudi manjša podjetja v Sloveniji. Šola aktivno sodeluje z vsemi podjetji, v katerih študenti opravljajo praktično izobraževanje, ki je obvezni del študijskega programa. Sodelovanje poteka:

- preko neposrednih obiskov predavatelja - organizatorja PRI v podjetjih,
- preko pogovorov s kontaktno osebo, lahko tudi mentorji praktičnega izobraževanja,
- preko izvedbe srečanja za mentorje – Posvet mentorjev,
- preko skupnih projektov,
- preko udeležbe v Erasmus+ individualni mobilnosti (STA in STT)
- preko neposrednih obiskov, korespondence in komunikacije predavateljev praktičnega izobraževanja, Erasmus+ koordinatorke in direktorja,
- s sodelovanjem z mentorji diplomskih nalog študentom v podjetjih.

Šola sodeluje z vsemi zainteresiranimi podjetji, za katere izobražuje študente ali kako drugače sodeluje z njimi. Sodeluje s predstavniki Zavoda za zaposlovanje glede potreb in možnosti zaposlovanja diplomantov. Navezuje stike in sodeluje z vrsto domačih in tujih šol, na katerih naši študenti lahko tudi nadaljujejo študij. Uspešno navezujemo stike tudi s tujimi delodajalci, kar omogoča izvajanje Erasmus+ mobilnosti za prakso.

Pomembni subjekti sodelovanja so: Ministrstvo za izobraževanje, znanost in šport, Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo, Slovenska turistična organizacija, CPI - Center RS za poklicno izobraževanje, RIC - Državni izpitni center, CMEPIUS - Center Republike Slovenije za mobilnost in evropske programe izobraževanja in usposabljanja, Regionalna razvojna agencija Gorenjske, BSC Kranj, Turistično-gostinska zbornica Slovenije, Strokovni svet RS s za poklicno in strokovno izobraževanje, Andragoški center Slovenije, Turistična zveza Slovenije, Turistično društvo Bled, Nacionalno turistično

združenje in lokalne ter regionalne turistične organizacije. V okviru Skupnosti višjih strokovnih šol sodelujemo z vsemi višjimi šolami v Sloveniji.

Pomembni subjekti mednarodnega sodelovanja so:

- AEHT (European Association of Hotel and Tourism Schools),
- EUHOFA (International Association of Hotel Schools),
- EURHODIP; (The Leading Hotel Schools in Europe),
- EURASHE (European Association of Institutions in Higher Education).

Sodelujemo tudi v mednarodnem programu Erasmus+ in na strokovnih tekmovanjih.

3.5 TRŽNO KOMUNICIRANJE

Plan komuniciranja vodstvo šole objavi v LDN. Za komuniciranje o posebnih dosežkih in dogodkih so zadolženi predavatelji, za objavljanje pa strokovni delavec za kadrovske zadeve, ki koordinira tudi medijske objave – v klasičnih medijih in na družbenih omrežjih - v skladu z načrtom in potrebami. Objave spremljajo in dokumentirajo sodelavci v knjižnici in odgovorni za kadrovske zadeve. Poleg oglaševanja predstavljajo glavne komunikacijske aktivnosti obiski po srednjih šolah, sejem Informativa, Informativni dnevi in projekti - v sodelovanju z gospodarstvom.

4 UPRAVLJANJE S PREMOŽENJEM

Prostorski pogoji in opremljenost šole so zelo dobri in zagotavljajo kakovostno izvedbo pedagoškega procesa tako za študente kot predavatelje in ostale zaposlene. Delo na šoli tako poteka na 1.200 m² sodobno opremljenih prostorov: tri večje predavalnice (s po 100 oz. 70 sedeži), učilnica (40 sedežev), dve računalnici s štiriindvajsetimi delovnimi mesti, knjižnica in klubski prostor. Vsi prostori so opremljeni z računalniško in AV opremo, povsod je vzpostavljeno Wi-fi omrežje. Šolska stavba in šolski park ter okolica šole se skrbno in redno vzdržuje.

4.1 ZAGOTAVLJANJE IN OPREDELITEV VIROV

Vodstvo določi in priskrbi vire, potrebne za realizacijo načrtov šole. Pri tem določi in dokumentira procese:

- zagotavljanja finančnih virov, njihovega razporejanja in spremljanja porabe,
- zagotavljanja finančnih sredstev za plače in nadomestila zaposlenih,
- nabave materialnih sredstev in storitev,
- vzdrževanja in posodabljanja infrastrukture,
- vzdrževanja, posodabljanja in zagotavljanja varnega delovnega okolja.

Izobraževalna/študijska in strokovna dejavnost se financira iz različnih virov:

- sredstva iz proračunskih virov,
- sredstva iz evropskih in drugih mednarodnih projektov,
- sredstva, pridobljena na trgu,
- donacije in sponzorska sredstva.

4.2 INFRASTRUKTURA

Zavod upravlja z naslednjimi nepremičninami:

- stavba Šole,
- MIC šolski hotel Astoria,
- Hostel Bledec.

Od januarja 2000 smo upravljalci šolskega hotela Astoria, ki je doživel v študijskem letu 2005/2006 prvo večjo prenovo s sofinanciranjem Evropskega sklada za regionalni razvoj in Ministrstva za šolstvo in šport. Obnovljena je bila prva polovica hotela, druga polovica pa se je začela obnavljati v začetku maja 2012 in je bila v celoti dokončana v oktobru 2013. V šolskem hotelu Astoria se daje velik poudarek trajnostni skrbi za okolje in v letu 2016 je pridobljen okoljski znak Marjetica, ki je bil v letu 2017 dopolnjen s certifikatom Slovenia Green Accommodation (del Zelene politike slovenskega turizma).

Podlaga za ukrepanje v primeru nesreč je Izjava o varnosti z oceno tveganja. Požarni red in evakuacijski načrti so izobešeni na vidnih mestih v šoli. Za izvajanje ukrepov in aktivnosti s področja zagotavljanja varnosti šola imenuje odgovorno osebo.

Poraba in razporejanje finančnih sredstev sta razvidna iz letnega poslovnega poročila, ki ga obravnava in sprejme svet zavoda.

Vsa delovna sredstva se vodijo v inventurnem in finančnem poročilu. Odgovorna oseba za pripravo zaključnega računa in poslovnega poročila je direktor zavoda. Zaključni račun pripravi računovodkinja in ga posreduje direktorju. Ob koncu koledarskega leta se opravi popis inventarja, stanja gotovine v blagajni in terjatev. To je osnova za inventurno poročilo, ki se hrani v skladu z zakonom. Direktor zavoda je dolžan skrbeti za premoženje zavoda kot dober gospodar.

5 KADRI

Posebnost pri zaposlovanju predavateljev na šoli so pogoji, ki jih morajo izpolnjevati predavatelji. Z Zakonom o višjem strokovnem izobraževanju je določen postopek imenovanja predavateljev. Imenuje jih predavateljski zbor ob predhodnem soglasju Strokovnega sveta RS za poklicno in strokovno izobraževanje. Izbiro prijavljenih kandidatov po predhodnem razgovoru izvede direktor. Postopek zaposlovanja ostalih delavcev poteka v skladu z Aktom o sistemizaciji in delovno zakonodajo.

Ustrezna usposobljenost in kompetentnost kadrov za pravilno in učinkovito izvajanje dela je temeljno vodilo pri kadrovanju in usposabljanju. Potrebe po usposabljanju in kadrovanju nastajajo zaradi zahtev, ki izhajajo iz:

- zahtev za delovno mesto (v skladu z zakonodajo, internimi pravilniki),
- uvajanja novih programov izobraževanja,
- spreminjajočih se zahtev zakonodaje.

5.1 IZOBRAŽEVANJE IN USPOSABLJANJE ZAPOSLENIH

Kompetentnost zaposlenih zagotavljamo s sistematičnim usposabljanjem, pridobivanjem izkušenj in spodbujanjem strokovnega izobraževanja.

Program izobraževanja in usposabljanja zaposlenih je zajet v Letnem delovnem načrtu, ki ga sprejme predavateljski zbor.

5.2 STROKOVNA RAST IN POSODABLJANJE ZNANJA ZAPOSLENIH IN NJIHOV RAZVOJ

Program izobraževanja in usposabljanja se načrtuje letno. Predloge za usposabljanja predavateljev pripravijo strokovni aktivni, za strokovne delavce pa direktor v okviru letnih delovnih pogovorov. Celoten program izobraževanja in usposabljanja uskladi direktor glede na potrebe šole, želje zaposlenih in razpoložljiva finančna sredstva.

Program izobraževanja in usposabljanja mora vsebovati:

- okvirni program izobraževanja in usposabljanja, ki se med študijskim letom lahko dopolni, spremeni in usklajuje,
- seznam skupinskih in individualnih izpopolnjevanj,
- finančno vrednotenje izobraževanj.

Izobraževanja zaposlenih potekajo v obliki:

- pogovorov in izmenjave izkušenj znotraj predmetnih strokovnih aktivov,
- strokovnih srečanj, ki jih organizirajo strokovni aktivni šol,
- udeležbe na seminarjih, delavnicah,
- udeležbe na konferencah, kongresih, simpozijih ipd.,
- udeležbe na strokovnih ekskurzijah,
- spremljanja strokovne literature,
- pridobivanja višje stopnje formalne izobrazbe.

5.3 DELOVNO OKOLJE IN DELOVNO VZDUŠJE

Delovno okolje je dejavnik, ki lahko bistveno vpliva na kakovost študijskega procesa in počutje zaposlenih. Ustrezno delovno vzdušje ustvarjamo predvsem:

- z delovnim časom, ki je prilagojen naravi dela z upoštevanjem Kolektivne pogodbe za vzgojo in izobraževanja. Nadzor nad delom se vodi z registracijo delovnega časa. Načini dela so podrobneje opredeljeni v Pravilniku o delovnem času;
- z ustreznim izplačilom za opravljeno delo, ki prav tako upošteva določila kolektivne pogodbe. Pri opredelitvi plače je pomembna tudi stimulacija za uspešnost, ki jo določa direktor zavoda v skladu z veljavno zakonodajo;

- z družabnimi srečanji zaposlenih ob različnih priložnostih (srečanja ob začetku ali koncu študijskega leta ipd., strokovne ekskurzije).

5.4 OBVEZNOSTI IN PRAVICE ZAPOSLENIH

Normativi zaposlenih so določeni v skladu z zakonodajo (Pravilnik o normativih za financiranje višjih strokovnih šol; Ur. l. RS, št. 95/08 90/12, 104/15, 56/17 in 5/19)).

Podrobnejši kriteriji za doseganje delovnih obveznosti zaposlenih se določijo v okviru letnega delovnega pogovora.

6 IZVAJANJE STORITEV

Za nemoten potek študijskega procesa, ki mora potekati v skladu z zakonodajo, predpisi in z letnim delovnim načrtom, je odgovoren direktor.

6.1 IZOBRAŽEVALNI PROCES

V šoli smo opredelili naslednje procese:

- izobraževalni (študijski) proces,
- sodelovanje s študenti, podjetji in širšo družbeno skupnostjo,
- strokovna rast zaposlenih in njihov razvoj,
- delo referata,
- delo šolske knjižnice,
- razvoj novih programov, postopkov dela in izvajanje projektov.

Izobraževalni (študijski) proces obsega:

- predavanja, seminarske in laboratorijske vaje,
- praktično izobraževanje v šolskem hotelu Astoria.
- strokovne ekskurzije,
- delo v šolski knjižnici,
- projektno delo.

Strokovni delavci se povezujejo v aktivne, projektne skupine in druge delovne skupine.

Na šoli delujejo 4 strokovni aktivni:

- Turizem – predmeti (TGK, DTD, EKT, EKP, PIS, TTU, PHT)
- Gostinstvo – predmeti (OGS, KOD, SOD, OKU, OST, GAS, OGD, BAR, PPO)
- Velnes – predmeti (VVD, UVTDM, UPVC, OTV, ČIR, MSS)
- Komunikacija in jeziki – predmeti (STJ ANJ, STJ NEJ, STJ ITJ, PSV)

Veliko pozornost posvečamo kakovosti izobraževalnega procesa in sicer na več načinov, poleg anketiranja študentov in zaposlenih, anketiranja delodajalcev in mentorjev PRI, zunanjih in notranjih presoj, vsi udeleženci izobraževalnega procesa svoja mnenja in pobude podajo v individualnih razgovorih z direktorjem, na predavateljskih zborih in sejah študijske komisije. Na predlagana mnenja in pobude direktor posreduje odgovore takoj ali v dogovorjenem roku.

6.2 DELO S ŠTUDENTI

Kriteriji kakovosti so opredeljeni s postavkami ankete o zadovoljstvu študentov.

Osnova za preverjanje in ocenjevanje znanja študentov je Pravilnik o ocenjevanju znanja v višjih strokovnih šolah in Navodilo za izvajanje, objavljeno na E-portal VŠŠ.

Znanje študentov se preverja v skladu:

- s cilji in obveznostmi, določenimi s katalogi znanj, ki so sestavni del višješolskega programa,
- s posebnostmi v izvedbi posameznega predmeta,
- s sklepi strokovnih aktivov posameznih predmetnih skupin in
- z avtonomnimi odločitvami predavateljev.

Navodilo za izvajanje ankete je objavljeno na internem E-portal.

6.2.1 Posebnosti šole in izobraževalnih procesov

Eno glavnih vodil naše šole in izobraževalnih procesov je vsakokratno prilagajanje trgu in njegovim zahtevam z namenom zagotoviti kar najboljše možnosti našim študentom za vstop na trg delovne sile. Študenti so tekom študija aktivno vključeni v organizacijo in izvedbo številnih dogodkov tako na slovenskem kot mednarodnem nivoju. Svoja znanja in kompetence študenti dopolnjujejo s sodelovanjem na mednarodnih tekmovanjih s področja turizma, gostinstva in velnesa, ter organizacijo strokovnih tematskih ekskurzij.

S kritično izbiro podjetij s katerimi sodelujemo poskrbimo za individualno profesionalno rast naših študentov.

Trudimo se za čim boljše vključevanje naših študentov v projekte in dogodke v lokalnem okolju, torej Bledu, kar zahteva nenehne inovativne pristope, saj je Bled ena najbolj obiskanih turističnih točk Slovenije.

Konkurenčna prednost našega zavoda je prav gotovo tudi Šolski hotel Astoria, kjer študenti opravljajo velik del svoje prakse in se na ta način seznanijo s celotnim delovanjem hotela in organizacijo dela znotraj njega.

6.3 PRAKTIČNO IZOBRAŽEVANJE

Organizacija izobraževanja na šoli poteka skladno s predmetniki, zakoni, pravilniki in drugimi akti, ki urejajo področje višješolskega izobraževanja. To velja tudi in še posebej za praktično izobraževanje (v nadaljevanju PRI), ki je na VSS Bled že od ustanovitve šole v središču pozornosti predavateljev in vseh zaposlenih. S pridobitvijo in razvojem šolskega hotela Astoria je zavod namreč dobil odlične pogoje za izvedbo PRI za študente naše šole kot tudi za dijake in študente drugih šol v Sloveniji ter v tujini.

Utemeljitev, pomen in usmeritve z obrazci za izvedbo praktičnega izobraževanja za študente višjih šol je obširno predstavljena v dokumentu Povezovanje praktičnega izobraževanja v šoli in delovnem procesu (Priročnik za izvedbo praktičnega usposabljanja z delom, CPI, 2006), evalvacija izvedbe pa v poročilu Praktično izobraževanje v višješolskih študijskih programih, CPI 2013). Obseg PRI, ki ga mora opraviti študent na višješolski stopnji izobraževanja je opredeljen v predmetniku. V splošnem pa velja da študent v posameznem letniku mora opraviti 400 ur praktičnega izobraževanja.

V organizacijo praktičnega izobraževanja so vključene strokovne službe na šoli (organizator PRI), predavatelji – mentor PRI v šoli, mentorji v MIC-u ter mentorji in strokovne službe v partnerskih podjetjih. Pri izmenjavi naših študentov v tujino in obratno pa sodelujejo še partnerske šole in/ali posredniške agencije.

Vsako leto v času opravljanje PRI študentov pripravimo tudi plan obiskov študentov na opravljanju PRI ter njihovih mentorjev. Predavatelj - organizator PRI tako obiše nekaj podjetij in se pogovori tako s študentom, kot tudi z mentorjem. Kot šola se tako tesneje povezujemo s podjetji in stalno spremljamo razvoj študentov, tudi pri delodajalcih. Naloge predavatelja - organizatorja PRI opravljajo štiri predavatelji in sicer dva na področju študijskega programa Gostinstvo in turizem, ter dva na programu Velnes.

6.4 STROKOVNE EKSKURZIJE

S strokovnimi ekskurzijami pomembno dopolnjujemo izvajanje študijskega programa. Za organizacijo, izvajanje in nadzor so zadolženi predavatelji posameznih predmetnih področij skupno s predavateljem predmeta, v okviru katerega študenti organizirajo in izvedejo ekskurzijo. Predavatelji pripravijo letni program strokovnih ekskurzij, ki se vključi v letni program dela. Rok za oddajo programov ekskurzij je konec junija za naslednje študijsko leto. Vsako ekskurzijo predavatelji evalvirajo z namenom, da bi ugotovili, koliko so bili doseženi zastavljeni cilji in da bi definirali morebitne izboljšave pri izvedbi novih ekskurzij.

6.5 PROJEKTI

S projekti pomembno dopolnjujemo izvajanje študijskega programa. Za organizacijo, izvajanje in nadzor so zadolženi predavatelji posameznih predmetnih področij skupno s predavateljem predmeta, v okviru katerega študenti organizirajo in izvedejo projektno nalogo. Predavatelji pripravijo letni program projektov, ki se vključijo v letni program dela. Rok za oddajo programov projektov je konec junija za naslednje študijsko leto. Vsak projekt se po zaključku evalvira z namenom, da ugotovimo doseganje ciljev in določimo morebitne izboljšave za bodoče projekte.

Nosilec aktivnosti oz. nosilec projekta napiše načrt in poročilo na predpisanem obrazcu o izvedenem projektu. Dokumentacija se hrani pri strokovnih delavcih odgovornih za področje.

6.6 ŠOLSKA KNJIŽNICA

Šolska knjižnica podpira izobraževalni (študijski) proces in deluje v skladu s poslanstvom in vizije šole ter v skladu z Zakonom o knjižničarstvu (ZKnj-1-NPB2) in Pravilnikom o pogojih za izvajanje knjižnične dejavnosti kot javne službe (2003) in Strokovnimi standardi in priporočili za organizacijo, delovanje in evalvacijo visokošolskih knjižnic (2012).

V šolski knjižnici je zaposlena knjižničarka, ki:

- sistematično zbira, strokovno obdeluje, hrani, predstavlja in daje v uporabo knjižnično gradivo in informacije, ki jih udeleženci vzgojno-izobraževalnega procesa potrebujejo za pridobivanje, utrjevanje in širjenje znanja;
- spremlja novosti na področju strokovne literature in obvešča strokovne delavce in študente;
- Svetuje in asistira pri izboru gradiva ter pri študentovi aktivni uporabi knjižničnega gradiva, pri predstavitvah in uporabi osvojenih znanj;
- Povezuje šolsko knjižnico v knjižnični informacijski sistem z enotno strokovno obdelavo knjižničnega gradiva, z razvijanjem medknjižnične izposoje in s pretokom informacij;
- Vzpostavitev varovanja knjižničnega gradiva, kar pomeni, da knjižnica ščiti gradivo proti odtujitvi. V prihodnosti se načrtuje RFID tehnologija.

Šolska knjižnica je odprta za izposajo v času, ki je določen z letnim delovnim načrtom.

6.7 REFERAT

Študentski referat je služba, ki opravlja organizacijske, strokovne in upravno-administrativne zadeve za izvedbo vseh študijskih programov.

Naloge referata so:

- vpis: informacije, sodelovanje z VPS Celje, MIZŠ, Statističnim uradom, kar poteka skozi celotno študijsko leto,
- vsa dela v zvezi z izvedbo in objavo rezultatov izpitov za študente s statusom študenta in študente, katerim je status že potekel,
- vodenje evidenc študentov:
 - Evidenca vpisanih študentov (redni/izredni + Munera 3)
 - Evidenca izpisanih študentov

- Evidenca diplomantov
- Evidenca izpitov
- Evidenca študijske komisije
- Evidenca Vlog za priznavanje in vrednotenje izobraževanja tujih študentov
- pripravo vseh potrebnih podatkov in evidenc vezane na študente, za potrebe direktorja, finančno - računovodske službe, praktičnega izobraževanja, kadrovske službe, knjižnice, predavateljev,
- obveščanje študentov v zadevah, ki se nanašajo na pedagoški proces (objave na spletni strani šole, oglasni deski, sms sporočila),
- izdaja potrdil o vpisu, o opravljenih izpitih in ostalih potrdil, ki so vezana na status študenta,
- organizacija zagovorov diplomskih del in priprava potrebne dokumentacije,
- priprava dokumentacije za slavnostno podelitev diplom,
- priprava podatkov za statistična poročila,
- vodenje, urejanje dokumentacije za arhiv,
- informacijsko svetovalno delo s študenti,
- priprava seznamov za različne namene,
- ostala dela po navodilih direktorja šole.

6.8 DELOVANJE MIC ŠOLSKI HOTEL ASTORIA

Šolski hotel Astoria vodi vodja Medpodjetniškega izobraževalnega centra, v nadaljevanju (MIC), ki je odgovoren za uresničevanje letnega programa dela, finančnega načrta in razvojnega programa MIC. Organizira, načrtuje in vodi strokovno delo MIC ter je odgovoren zanj. Vodja MIC pripravi letni načrt dela MIC, ki ga obravnava in sprejme Svet šole. Vodja MIC zagotavlja zakonitost dela MIC v okviru svojih pooblastil in skrbi za kakovost izvedbe programa dela MIC ter imenuje komisijo za spremljanje kakovosti dela. MIC ima za spremljanje kakovosti sprejet Poslovnik o kakovosti, Standardi hotelskega poslovanja. Vodja MIC o stanju in aktivnostih na področju kakovosti poroča direktorju šole oz. zavoda, na Poslovnem odboru MIC.

Strokovni sodelavci, zaposleni mentorji v šolskem hotelu Astoria, sodelujejo pri izvajanju praktičnega izobraževanja (PRI1 in PRI2) študentov VSS. Vodja praktičnega izobraževanja v MIC sodeluje tudi z ostalimi srednjimi in višjimi strokovnimi šolami doma in v tujini pri izvajanju PRI ter skrbi za vsebino in kakovost izvajanji PRI in drugih usposabljanj za turistično gospodarstvo.

Vodja MIC in vodja praktičnega izobraževanja v dogovoru z direktorjem Zavoda pripravita oz. nadgradita vsebino PRI1. Izvajanje PRI1 je prilagojeno zahtevam študijskih programov in številu študentov na PRI1.

MIC, ki razpolaga tudi z izobraževalno infrastrukturo za potrebe VSS, sodeluje in pomaga pri izvajanju tržnih projektov študentov VSS.

6.9 VARSTVO OKOLJA

Na šoli imamo čut za varovanje okolja, pri varovanju okolja sodelujemo študenti in vsi zaposleni. Tovrstne aktivnosti so:

- varčevanje z energijo in vodo,
- ločevanje odpadkov (steklo, PET embalaža in papir),
- varčevanje s pisarniškim materialom,
- varčevanje s kartužami (tiskalniki so nastavljeni na ekonomično tiskanje),
- kajenje in odlaganje ogorkov v za to določenih prostorih,
- vzdrževanje čistoče in uporaba okolju prijaznih čistil.

O tem ozaveščamo študente in zaposlene.

Šolski hotel Astoria je v letu 2016 pridobil prvi okoljski znak EU Marjetica, ki odraža delovanje hotela v trajnostni skrbi za okolje, v okviru katere so najpomembnejši elementi ogrevanje na zemeljski plin, uporaba sončne energije, električna polnilnica za avtomobile, ozelenitev pohodne strehe hotela, zmanjšana poraba pitne vode ter uporabo deževnice za sanitarno vodo in zalivanje zelenih površin ter ločevanje odpadkov. Sodelujemo z lokalnimi dobavitelji živil, priporočamo uporabo javnih prevoznih sredstev tako za zaposlene kot goste hotela. V letu 2017 smo pridobili znak SLOVENIA GREEN ACCOMMODATION v okviru zelene sheme slovenskega turizma, ki zavezuje hotel k trajnostnemu delovanju in nenehnemu prizadevanju za izboljšave.

7 PROCES OBVLADOVANJA DOKUMENTACIJE IN RAVNANJA Z NJO

Pod pojmom obvladovanje dokumentov in podatkov obravnavamo in določamo ravnanje in odgovornosti, ki so vezane na nastanek, kontrolo, odobritev, razdelitev in vodenje sprememb dokumentov sistema vodenja. Dokumente in podatke obvladujemo po

sistemu, ki zagotavlja, da so veljavni, pravilni in popolni, da je jasna dostopnost in seznanjenost z dokumenti in podatki.

7.1 DOKUMENTACIJA SISTEMA VODENJA IN NJENA STRUKTURA

Dokumentacijo sistema vodenja tvorijo:

- dokumenti - zahteve in opisi procesov sistema vodenja, zakonodaja, odredbe in interni pravilniki;
- zapisi - objektivna dokazila o izvajanju in izpolnjevanju zahtev in opisanih procesov ter sistema vodenja.

Dokumenti so lahko:

- zunanji, ki obsegajo seznam zakonskih predpisov, ki jih določi država;
- notranji, ki obsegajo seznam internih pravilnikov, navodil in drugih internih aktov, ki določajo medsebojne odnose, povezave in odgovornosti,
- pogodbe, ki so zunanje in notranje in določajo medsebojne obveznosti med zavodom in zunanjimi uporabniki.

Uporabniki dokumentacije sistema vodenja so:

- notranji – zaposleni, študenti,
- zunanji – podjetja, zavodi, ministrstva in drugi subjekti širšega družbenega okolja.

Tabela 1: Prikaz internih pravilnikov in dokumentov na šoli

PRIKAZ INTERNIH PRAVILNIKOV IN DOKUMENTOV	KADROVSKE IN SPLOŠNE ZADEVE, SKUPNI STREŽNIK
AKT O USTANOVITVI ŠOLE	DIREKTOR SKUPNI STREŽNIK www.vgs-bled.si

PRAVILNIKI S PODROČJA RAČUNOVODSTVA	RAČUNOVODSTVO
ZAKONI IN PRAVILNIKI NA DRŽAVNI RAVNI	DIREKTOR, KADROVSKE IN SPLOŠNE ZADEVE
DOKUMENTI V ZVEZI Z DELOVNIM RAZMERJEM ZAPOSLENIH	KADROVSKE IN SPLOŠNE ZADEVE
EVIDENCA O PRI (Pogodba o praktičnem izobraževanju)	ORGANIZATOR PRI
ZAPISNIKI PREDAVATELJSKEGA ZBORA	KADROVSKE IN SPLOŠNE ZADEVE SKUPNI STREŽNIK
ZAPISNIKI SVETA ZAVODA	KADROVSKE IN SPLOŠNE ZADEVE SKUPNI STREŽNIK
ZAPISNIKI ŠTUDIJSKE KOMISIJE	REFERAT SKUPNI STREŽNIK
PRAVILA OBNAŠANJA (KODEKS) ZA ŠTUDENTE PRI ŠTUDIJU IN V ŠOLSKEM HOTELU ASTORIA	www.vgs-bled.si SKUPNI STREŽNIK
POGODBE O SODELOVANJU S PARTNERJI	NABAVNE ZADEVE
EVIDENCA O IZDAJI POTRDIL (seminarji, tečaji)	KADROVSKE IN SPLOŠNE ZADEVE
EVIDENCA O IZDAJI ODLOČB V TUJINI PRIDOBLENEGA IZOBRAŽEVANJA	KADROVSKE IN SPLOŠNE ZADEVE
EVIDENCA ŠTUDENTOV	REFERAT, RAČUNOVODSTVO, KADROVSKE IN SPLOŠNE ZADEVE
EVIDENCA IZ	HIŠNIK

VARSTVA PRI DELU	KADROVSKE IN SPLOŠNE ZADEVE
Interni pravilniki šole	KADROVSKE IN SPLOŠNE ZADEVE SKUPNI STREŽNIK www.vgs-bled.si

Dokumenti se hranijo pri direktorju, v arhivu zavoda in pri strokovnih delavcih odgovornih za posamezno področje.

7.2 OBVLADOVANJE DOKUMENTOV

Pod pojmom obvladovanje dokumentov in podatkov obravnavamo in določamo ravnanje in odgovornosti, ki so vezani na nastanek, kontrolo, odobritev, razdelitev in vodenje sprememb dokumentov sistema vodenja. Dokumente in podatke obvladujemo po sistemu, ki zagotavlja, da so veljavni, pravilni in popolni, da je jasna dostopnost in seznanjenost z dokumenti in podatki. Dokumente, podatke in zapise shranjujemo v skladu z zakonodajo o hranjenju dokumentarnega gradiva.

7.2.1 Odobritev in izdajanje dokumentov

Direktor je odgovorna oseba za pripravo navodil in internih pravilnikov, veljavnih za zavod ter obrazcev, vezanih na izvajanje določenih navodil ali študijskega procesa. Vsi odobreni dokumenti se hranijo v arhivu zavoda in pri strokovnih delavcih odgovornih za posamezno področje ter so dostopni vsem zaposlenim.

7.2.2 Spremembe dokumentov

Predlog spremembe dokumenta ali obrazca lahko direktorju posredujejo zaposleni ali študenti. V kolikor je sprememba smiselna, mora direktor poskrbeti za izvedbo spremembe. Obravnavanje spremembe poteka na enak način kot priprava novega dokumenta. S podpisom odobreni dokument se hrani v arhivu zavoda in pri strokovnih delavcih odgovornih za posamezno področje.

7.2.3 Obvladovanje podatkov

Zavod operira z različnimi podatki, ki so vezani na različne procese:

- študijski proces,
- ostale dejavnosti v skladu z aktom o ustanovitvi.

Podatke s področja študijskega procesa, s katerimi operira zavod, obvladujejo in sproti ažurirajo strokovni delavcu v referatu in knjižnici, predavatelji in direktor.

Podatke o študentih vodi referentka s pomočjo računalniškega programa, ki je pripravljen in prilagojen za vodenje celotne evidence o študijskem procesu. Zbrani podatki so varovani v skladu z Zakonom o varovanju osebnih podatkov ter internim Pravilnikom o varovanju osebnih podatkov in zbirk podatkov ter so lahko posredovani v vpogled ali uporabo le osebam, ki so pooblaščen za ravnanje z njimi.

7.2.4 Obvladovanje dokumentov zunanjega izvora

Delo zavoda je povezano z vrsto zakonskih aktov in pravilnikov. Spremljanje in posredovanje je zagotovljeno z rednim pregledovanjem vsebinskega pregleda uradnih listov in okrožnic pristojnega ministrstva, ki ga izvaja vodstvo šole in informira vse zaposlene. Predavatelji, strokovni delavci in ostali zaposleni spremljajo spremembe zakonodaje s svojega strokovnega področja. Direktor bodisi z notranjimi presojami in/ali hospitacijami tudi preverja, ali se zakonodaja, predpisi in navodila okrožnic učinkovito izvajajo.

7.2.5 Zapisi

Zapisi predstavljajo dokazila oziroma prikaze o doseženi zahtevani kakovosti in učinkovitosti delovanja sistema vodenja kakovosti. Predstavljajo dokazila o izvedenih aktivnostih in rezultatih dela. Zapisi so tako vezani na celoten sistem vodenja in njegovo izvajanje. V skupino zapisov uvrščamo tudi zapisnike, evalvacije in poročila, ki kažejo opravljeno delo ali rezultate. Zapisi se hranijo v arhivu zavoda in pri strokovnih delavcih odgovornih za posamezno področje.

Zaposleni, ki rokujejo z določenimi zapisi, so dolžni hraniti zapise na način, ki preprečuje poškodovanje, spreminjanje, uničenje ali odtujitev zapisa. Vsi zapisi so označeni z imenom zapisa, datumom nastanka in s podpisom avtorja(jev).

8 MERJENJE, ANALIZIRANJE IN IZBOLJŠEVANJE

Skrb za kakovost je naloga vseh zaposlenih. Zato je namen evalviranje vseh deležnikov v izobraževalnem procesu šole, da dodatno vzpodbudimo prizadevanja za zagotavljanje kakovosti na vseh področjih delovanja šole. V ta namen izvajamo proces, s pomočjo informacijskega sistema Evidenca, na naslednjih področjih:

- Anketa o izvedbi predmeta in izvajalcih
- Anketa o šoli in študijskem procesu
- Anketa o zadovoljstvu strokovnih delavcev
- Anketa o kakovosti praktičnega izobraževanja (izpolnili študenti)
- Anketa za mentorje praktičnega izobraževanja v podjetju 2018/2019 (mentorji)
- Anketa o zaposlenosti diplomantov VŠŠ Bled od leta 2013

Za ugotavljanje kakovosti pripomore tudi:

- notranja in zunanja presoja,
- neformalni razgovori,
- analiza pisnih pripomb.

8.1 NAČRTOVANJE MERJENJ IN NADZOROVANJ

Ankete, ki jih izpolnjujejo študentje in zaposleni, so enostavne, spletne, anonimne, pretežno se uporablja Likertova lestvica brez dodatnih analiz in obdelav, razen frekvenc. V primerih, ko je to smiselno, primerjamo podatke v 5-letni časovni premici. Anketiranci pristopajo k izpolnjevanju anket na povabilo, preko vseh elektronskih medijev, po zaključku predavanj pri posameznem predmetu (pred prvim izpitnim rokom) oz. po opravljeni praksi. Merjenje dela strokovnih delavcev poteka v različnih obdobjih in zajema naslednje skupine:

ŠTUDENTI

Enkrat letno izmerimo zadovoljstvo študentov in zunanjih partnerjev s pomočjo anket.

Referat ob koncu študijskega leta pripravi poročilo o:

- uspešnosti študentov, ki so pristopili k izpitu pri posameznih predmetih;
- številu vpisanih študentov v 1. letnik, številu študentov, ki obiskujejo LV in SV, prehodnosti iz 1. v 2. letnik, številu študentov 2. letnika, ki imajo opravljene skoraj vse obveznosti razen diplomskega dela in številu diplomantov.

Vodi se tudi evidenca o:

- številu študentov, ki so vključeni v različne projekte,
- številu študentov, ki so vključeni v različna tekmovanja in spremlja zaposljivost diplomantov z izvajanjem anket preko Alumni kluba.

STROKOVNI DELAVCI

Enkrat letno izmerimo zadovoljstvo strokovnih delavcev in zunanjih partnerjev s pomočjo anket. Rezultate anket obdelamo, analiziramo pripombe in predloge ter pripravimo predloge za:

- reševanje negativnih pripomb in uvajanje pobud,
- spremljanje fluktuacije zaposlenih,
- število sodelovanj in udeležbo zaposlenih na konferencah,
- število sodelovanj in udeležbo zaposlenih na seminarjih,
- število sodelovanj in udeležbo zaposlenih na izobraževanjih,
- število sodelovanj in udeležbo zaposlenih na forumih, sejmih, borzah,
- število mentorjev, ki so vključeni v različne projekte,
- število mentorjev, ki so vključeni v različna tekmovanja.

ŠOLA:

Direktor spremlja in vrednoti

- uspešnost študentov,
- delo strokovnih delavcev vse študijsko leto,
- sodelovanje z zunanjim okoljem,
- število objav v medijih/leto.

Tabela 2: Pregled merjenja in nadzora

PROCES	KAZALCI USTREZNOSTI IN UČINKOVITOSTI	ODGOVOREN ZA NADZOR
--------	--------------------------------------	---------------------

	Oblika ocenjevanja	POGOSTOST OCENJEVANJA	
ZADOVOLJSTVO ŠTUDENTOV	ocena s pomočjo ankete pogovori na sestankih skupnosti študentov, št. odbora skrinjica zaupanja	enkrat letno mesečno; občasno.	individualne ocene (predsednik komisije za kakovost, direktor ter vsak predavatelj svojo oceno. povprečne ocene vseh predavateljev se predstavijo na predavateljskem zboru. povprečne ocene vseh predavateljev se predstavijo predstavnikom študentov.
ZADOVOLJSTVO ZAPOSLENIH	ankete in letna poročila predavateljski zbori strokovni aktivni individualni pogovori z direktorjem letni razgovori z direktorjem	enkrat letno enkrat letno enkrat letno po potrebi enkrat letno	direktor vsi zaposleni
ZADOVOLJSTVO DELODAJALCEV	ankete za mentorje PRI ankete za delodajalce	enkrat letno	direktor predavatelji – organizatorji PRI
ZADOVOLJSTVO OSTALIH	ankete diplomantov pogovori	enkrat letno pogosto	direktor predavatelji
PROCESI IN DELOVANJE ŠOLE	notranja presoja	po programu notranje presoje	direktor komisija za kakovost

8.2 NOTRANJE PRESOJE IN SAMOEVALVCIJA

Notranja presoja predstavlja eno od metod v samoevalvaciji šole. S samoevalvacijo in notranjo presojo ugotavljamo učinkovitost izvajanja sistema vodenja in dela ter uresničevanje ciljev kakovosti.

Notranjo presojo planiramo in izvajamo glede na pomembnost in ugotovljeno stanje delovanja sistema kakovosti na določenem področju. Izvajamo jo najmanj enkrat letno po vseh elementih sistema kakovosti. Program notranje presoje, ki ga pripravi komisija za kakovost odobri direktor. Notranjo presojo izvajajo usposobljeni notranji presojevalci.

Po končani notranji presoji izvajalci pripravijo poročilo o notranji presoji, ki temelji na zapisanih priporočilih, neskladnostih in izdanih korektivnih in (ali) preventivnih ukrepih – Zapis korektivnih in preventivnih ukrepov.

Samoevalvacija je proces, ki vključuje aktivnosti, prikazane v tabeli v točki št. 2 tega poslovnika. Osnova za ugotavljanje zadovoljstva vseh zaposlenih, študentov in zainteresiranih zunanjih skupin so pritožbe, pripombe, predlogi, pohvale in analiza anketnih vprašalnikov. Vse navedeno nam omogoča poglobljeno analizo in določitev korektivnih in (ali) preventivnih ukrepov za izboljšanje stanja.

Pripombe, predlogi, pohvale in pritožbe se zbirajo v tajništvu. Analiza anketnih vprašalnikov se hrani pri predsedniku komisije za kakovost.

8.3 ZUNANJA EVALVACIJA

Zunanja evalvacija se izvaja v skladu s programom Nacionalne agencije Republike Slovenije za kakovost v visokem šolstvu. Rezultate uporabljamo za načrtovanje aktivnosti izboljševanja.

Nadzor nad izvajanjem procesa

Nadzor nad izvajanjem posameznih procesov se opravi preko:

- poročil strokovnih aktivov,
- poročil strokovnih delavcev o opravljenem delu,
- poročil o delu skupnosti študentov,
- poročil o izvedenih projektih.

Na osnovi teh poročil vodstvo šole pripravi skupno zaključno poročilo, ki ga predloži v obravnavo predavateljskemu zboru, nato pa v razpravo in potrditev svetu šole.

8.4 POSTOPKI RAVNANJA OB UGOTOVLJENIH ODSTOPANJIH IN IZBOLJŠEVANJE

8.4.1 Obvladovanje odstopanj

Komisija za kakovost ugotavlja odstopanja od povprečja po kriterijih, ki so določeni v anketi in navedenih kazalnikih ter poročilih notranje presoje, samoevalvacije idr.

Vsa ugotovljena odstopanja so predmet obravnave Komisije za kakovost, ki podaja predloge za izboljšave vodstvu šole.

Za obvladovanje odstopanj je odgovoren direktor. Neskladnosti, ugotovljene pri izvajanju notranjih ali (in) zunanjih presoj, obravnava z odgovornimi izvajalci. Pri tem opredeli potrebne aktivnosti za odpravo odstopanj.

8.4.2 Analiza podatkov

Da bi ugotavljali ustreznost in učinkovitost sistema vodenja, so določeni podatki, ki jim je potrebno posvetiti posebno pozornost. Analiza teh podatkov omogoča oblikovanje korektivnih in preventivnih ukrepov in aktivnosti, katerih namen je preprečevanje odstopanj ali (in) izboljševanje sistema dela. Analiziramo podatke o:

- izvedeni samoevalvaciji,
- izvedenih notranjih in zunanjih presojah,
- predlogih, pripombah in pohvalah vseh zaposlenih,
- delovanju v širšem okolju,
- pohvalah in pritožbah,
- kriterijih, ki so določeni v točki 8.1.

8.5 NENEHNE IZBOLJŠAVE

8.5.1 Izboljšave

Učinkovitost dela nenehno izboljšujemo z določanjem ustrezne politike in ciljev kakovosti, z analizo rezultatov notranjih presoj in notranjega nadzora, z izvajanjem

korektivnih in preventivnih aktivnosti ter predlogi za izboljšave vseh, ki so kakorkoli vključeni v delovanje šole.

8.5.2 Korektivni ukrepi

Postopke korektivnih ukrepov izvajamo z namenom, da odstranimo vzroke za odstopanja in s tem preprečujemo ponavljanje le-teh. Za izvajanje korektivnih ukrepov na področju celotnega sistema vodenja je odgovoren direktor.

Direktor, po potrebi pa tudi drugi zaposleni, obravnavajo odstopanja, ugotovljena kot:

- pritožbe in predlogi zainteresiranih strank,
- ideje zaposlenih,
- poročila o izvedenih notranjih in zunanjih presojah,
- poročila o izrednih dogodkih, zapisniki o poškodbah zaposlenih in študentov,
- inšpekcijski in revizijski zapisniki.

Na podlagi analiz se oblikujejo korektivni ukrepi. Direktor določi nosilca izvedbe korektivnega ukrepa in spremlja učinkovitost izvajanja. Sprejemanje in izvajanje ukrepov je zapisniško evidentirano v Zapisu korektivnih in preventivnih ukrepov. Iz tega je razvidna tudi celotna dokumentacija morebitnih spreminjanj in dopolnjevanj sistema kakovosti, kot so npr. navodila za delo, pravilniki, poslovnik ipd.

Na osnovi rezultatov analiz in kazalnikov kakovosti izobraževalnega dela predavateljski zbor lahko sprejema ukrepe za izboljševanje. Po potrebi poteka še povezava z organi skupnosti študentov in s komisijo za kakovost.

8.5.3 Preventivni ukrepi

Preventivne ukrepe sprejemamo z namenom, da preprečimo potencialne možnosti za nastanek odstopanj, neskladnosti in izrednih dogodkov v študijskem procesu in da zagotovimo varnost in zdravje pri delu. Postopek poteka na enaki osnovi kot sprejemanje korektivnih ukrepov, ki so opisani pod prejšnjo točko. Ravno tako evidentiramo in vodimo nadzor nad izvajanjem pozitivnih učinkov ukrepov.