



Škola plus s.r.o. Sabinovská 145, 080 01 PREŠOV
IČO 44 049 447; DIČ 2022591890; skolaplus.s.r.o@gmail.com

SYSTÉM ZABEZPEČOVANIA KVALITY

Škola plus s.r.o. považuje kvalitu vzdelávania za trvalý proces, ktorého cieľom je poskytovať účastníkom vzdelávania odborné, aktuálne, prakticky využiteľné a dostupné vzdelávanie zodpovedajúce ich potrebám a potrebám praxe.

Kvalitu nevníname iba ako výsledok vzdelávacieho procesu, ale ako súbor vzájomne prepojených činností – od identifikácie vzdelávacích potrieb, cez tvorbu a realizáciu vzdelávacích programov, výber a podporu lektorov, komunikáciu s účastníkmi, hodnotenie výsledkov až po vyhodnocovanie spätnej väzby a prijímanie opatrení na ďalšie zlepšovanie.

Naším cieľom je vytvárať **kultúru kvality**, v ktorej sa na zabezpečovaní a zlepšovaní kvality podieľa vedenie organizácie, lektori aj ďalší spolupracovníci.

1. Politika kvality

Škola plus s.r.o. sa zaväzuje:

- poskytovať kvalitné a odborne garantované vzdelávanie,
- vychádzať z aktuálnych potrieb účastníkov a praxe,
- pravidelne aktualizovať vzdelávaciu ponuku,
- zabezpečovať kvalifikovaných a skúsených lektorov,
- využívať moderné a účinné vzdelávacie metódy,
- podporovať aktívne zapojenie účastníkov,
- zabezpečovať rovnaký prístup k vzdelávaniu,
- rešpektovať individuálne potreby účastníkov,
- poskytovať účastníkom jasné a pravdivé informácie,

- pravidelne zisťovať spokojnosť účastníkov,
- prijímať podnety, pripomienky a reklamácie,
- vyhodnocovať výsledky vzdelávania,
- identifikovať riziká a prijímať preventívne opatrenia,
- pravidelne hodnotiť vlastné fungovanie,
- prijímať opatrenia na zlepšovanie kvality,
- zabezpečovať kontinuitu vzdelávania aj pri neočakávaných situáciách.

Politika kvality je záväzná pre vedenie organizácie, lektorov a ďalších spolupracovníkov podieľajúcich sa na vzdelávacej činnosti.

2. Základné princípy systému kvality

Systém zabezpečovania kvality Škola plus s.r.o. je založený na týchto princípoch:

Odbornosť

Vzdelávanie zabezpečujú odborníci s primeraným vzdelaním, odbornou praxou a skúsenosťami.

Orientácia na účastníka

Vzdelávacie programy sú navrhované a realizované so zohľadnením potrieb, očakávaní a možností účastníkov.

Aktuálnosť

Obsah vzdelávacích programov pravidelne preverujeme a podľa potreby aktualizujeme v súvislosti s odborným, spoločenským, technologickým a legislatívnym vývojom.

Praktická využiteľnosť

Vzdelávanie smerujeme k získaniu vedomostí, zručností a kompetencií využiteľných v pedagogickej, odbornej a profesijnej praxi.

Transparentnosť

Účastníci majú pred začiatkom vzdelávania prístup k relevantným informáciám o programe, jeho cieľoch, obsahu, rozsahu, forme, podmienkach účasti, spôsobe hodnotenia a podmienkach ukončenia.

Rovnaký prístup

Škola plus s.r.o. uplatňuje princíp rovnakého zaobchádzania a nepripúšťa diskrimináciu účastníkov.

Spätná väzba

Názory a skúsenosti účastníkov využívame ako významný zdroj informácií na hodnotenie a zlepšovanie kvality.

Neustále zlepšovanie

Výsledky hodnotenia využívame na prijímanie konkrétnych opatrení a zlepšovanie vzdelávacích procesov.

3. Oblasti zabezpečovania kvality

Systém kvality Škola plus s.r.o. pozostáva z piatich vzájomne prepojených oblastí:

1. **Vzdelávací proces**
2. **Personálne zabezpečenie**
3. **Prístup k účastníkovi**
4. **Vonkajšie vzťahy**
5. **Riadenie a zabezpečovanie kvality**

Takto vymedzené oblasti zodpovedajú aj oblastiam, na ktoré sa podľa vyhlášky č. 405/2024 Z. z. zameriava sebahodnotiaca správa vzdelávacej inštitúcie.

4. Vzdelávací proces

Škola plus s.r.o. pripravuje vzdelávaciu ponuku na základe:

- identifikácie potrieb cieľových skupín,
- požiadaviek pedagogickej a odbornej praxe,
- aktuálneho vývoja v jednotlivých odborných oblastiach,
- legislatívnych zmien,
- spätnej väzby účastníkov,
- podnetov lektorov,
- požiadaviek spolupracujúcich organizácií a odborných partnerov.

Pri tvorbe vzdelávacích programov stanovujeme najmä:

- názov programu,
- cieľ programu,
- cieľovú skupinu,
- vzdelávacie ciele,
- vzdelávacie výstupy,
- obsah programu,
- rozsah vzdelávania,
- formu vzdelávania,
- metódy vzdelávania,
- spôsob hodnotenia,
- podmienky úspešného absolvovania,

- spôsob ukončenia vzdelávania.

Vzdelávacie programy realizujeme podľa ich charakteru prezenčnou, dištančnou alebo kombinovanou formou.

Pri realizácii využívame moderné vzdelávacie metódy, napríklad:

- diskusiu,
- skupinovú prácu,
- prípadové štúdie,
- praktické cvičenia,
- problémové úlohy,
- projektové učenie,
- reflexiu,
- situačné a zážitkové metódy,
- digitálne vzdelávacie nástroje.

Dôraz kladieme na aktivizáciu účastníkov a prepojenie vzdelávania s ich praktickými skúsenosťami.

5. Hodnotenie vzdelávacích výsledkov

Výsledky vzdelávania hodnotíme podľa charakteru konkrétneho vzdelávacieho programu.

Môžeme využívať najmä:

- testy,
- praktické úlohy,
- projektové výstupy,
- prezentácie,
- prípadové štúdie,
- praktické demonštrácie,
- sebahodnotenie,
- priebežné overovanie získaných vedomostí a zručností.

Účastníci sú pred začiatkom vzdelávania informovaní o podmienkach hodnotenia a o kritériách úspešného absolvovania programu.

Výsledky hodnotenia využívame aj na posudzovanie účinnosti vzdelávacieho programu.

6. Personálne zabezpečenie

Kvalita vzdelávania je priamo spojená s odbornou úrovňou lektorov.

Škola plus s.r.o. preto pri výbere lektorov zohľadňuje najmä:

- odborné vzdelanie,
- odbornú prax,
- pedagogické alebo lektorské skúsenosti,
- skúsenosti so vzdelávaním dospelých,
- komunikačné a prezentačné schopnosti,
- praktické skúsenosti v príslušnej oblasti,
- schopnosť využívať moderné vzdelávacie metódy,
- schopnosť pracovať s rôznorodou skupinou účastníkov.

Odbornú spôsobilosť lektorov overujeme prostredníctvom dostupných dokladov, profesijných životopisov, referencií a ďalších relevantných dokumentov.

Lektorom poskytujeme spätnú väzbu a podľa potreby podporujeme ich odborný a profesijný rozvoj.

7. Prístup k účastníkovi

Účastník vzdelávania je pre Škola plus s.r.o. partnerom vzdelávacieho procesu.

Účastníkom poskytujeme:

- jasné informácie o vzdelávacom programe,
- informácie o podmienkach účasti,
- informácie o lektoroch,
- informácie o rozsahu a forme vzdelávania,
- informácie o spôsobe hodnotenia,
- informácie o podmienkach ukončenia,
- informácie o cene a platobných podmienkach,
- kontaktné údaje pre komunikáciu,
- možnosť poskytovať spätnú väzbu,
- možnosť podať podnet alebo reklamáciu.

Pri komunikácii s účastníkmi dbáme na zrozumiteľnosť, korektnosť, dostupnosť a pravdivosť poskytovaných informácií.

8. Spätná väzba

Spätná väzba účastníkov predstavuje jeden zo základných nástrojov nášho systému kvality.

Po ukončení vzdelávania zisťujeme najmä:

- spokojnosť s obsahom vzdelávania,
- odbornosť a pripravenosť lektora,
- využiteľnosť získaných poznatkov,
- vhodnosť použitých metód,
- organizáciu vzdelávania,
- technické a materiálne zabezpečenie,
- spokojnosť s komunikáciou,
- naplnenie očakávaní,
- návrhy na zlepšenie.

Výsledky spätnej väzby pravidelne vyhodnocujeme.

Identifikované nedostatky alebo opakujúce sa podnety sú podkladom na prijatie opatrení.

9. Reklamácie, podnety a sťažnosti

Škola plus s.r.o. umožňuje účastníkom vyjadriť nespokojnosť so vzdelávacou službou a podať reklamáciu alebo podnet.

Postup vybavovania reklamácií je upravený v samostatnom **Reklamačnom poriadku Škola plus s.r.o.**

Podnety a reklamácie:

- evidujeme,
- posudzujeme,
- riešime v primeranej lehote,
- podľa potreby prijímame nápravné alebo preventívne opatrenia,
- využívame ako zdroj informácií pre zlepšovanie kvality.

Aktuálne znenie Reklamačného poriadku je účastníkom dostupné na webovej stránke Škola plus s.r.o.

10. Dostupnosť a inkluzívnosť vzdelávania

Škola plus s.r.o. podporuje rovný prístup k vzdelávaniu.

Pri organizácii vzdelávania podľa možností zohľadňujeme:

- individuálne potreby účastníkov,
- rôznu úroveň predchádzajúcich skúseností,
- časové možnosti účastníkov,
- potreby osôb so zdravotným znevýhodnením,

- potreby účastníkov pri dištančnom vzdelávaní.

Naším cieľom je vytvárať rešpektujúce a bezpečné vzdelávacie prostredie založené na tolerancii, spolupráci a rovnosti príležitostí.

11. Vzdelávacie prostredie a podmienky

Pri zabezpečovaní vzdelávania dbáme na primerané materiálne, technické a organizačné podmienky.

Pri prezenčnom vzdelávaní zabezpečujeme podľa charakteru programu vhodné:

- priestory,
- technické vybavenie,
- didaktické pomôcky,
- vzdelávacie materiály,
- prezentačnú techniku.

Pri dištančnom vzdelávaní využívame primerané digitálne nástroje a zabezpečujeme účastníkom prístup k potrebným vzdelávacím materiálom a pokynom.

12. Vzdelávacie materiály a ochrana autorských práv

Pri tvorbe a používaní vzdelávacích materiálov rešpektujeme autorské práva a pravidlá používania licencií. Vzdelávacie materiály vytvárané Škola plus s.r.o. alebo jej lektormi sú využívané v súlade s dohodnutými podmienkami. Pri použití externých zdrojov uvádzame príslušné zdroje a rešpektujeme podmienky ich použitia.

13. Ochrana osobných údajov

Škola plus s.r.o. spracúva osobné údaje účastníkov, lektorov a ďalších dotknutých osôb v súlade s platnými právnymi predpismi o ochrane osobných údajov.

Osobné údaje používame iba na stanovené a oprávnené účely.

Pri spracúvaní dokumentácie vzdelávania zabezpečujeme primeranú ochranu pred neoprávneným prístupom, zmenou, stratou alebo zverejnením.

14. Riadenie rizík

Súčasťou systému kvality je identifikácia rizík, ktoré môžu ovplyvniť kvalitu alebo kontinuitu vzdelávania.

Sledujeme najmä riziká súvisiace s:

- neprítomnosťou lektora,
- technickými problémami,

- nedostatočným počtom účastníkov,
- zmenami legislatívy,
- neaktuálnosťou obsahu,
- nedostupnosťou vzdelávacích priestorov,
- ochranou osobných údajov,
- nedostatočnou spokojnosťou účastníkov.

Pri identifikovaní významného rizika prijímame preventívne alebo nápravné opatrenia.

15. Kontinuita vzdelávania

Škola plus s.r.o. má vytvorené postupy na zabezpečenie kontinuity vzdelávania v prípade neočakávanej neprítomnosti lektora alebo inej mimoriadnej situácie.

Podľa charakteru programu môže byť zabezpečené:

- zastupovanie kvalifikovaným lektorom,
- presun vzdelávania na náhradný termín,
- zmena formy vzdelávania,
- poskytnutie náhradných vzdelávacích materiálov,
- individuálna komunikácia s účastníkmi.

Účastníci sú o významných zmenách informovaní v primeranom čase.

16. Monitorovanie kvality

Škola plus s.r.o. pravidelne sleduje kvalitu svojich vzdelávacích procesov.

Medzi sledované ukazovatele môžu patriť najmä:

- počet realizovaných vzdelávacích programov,
- počet účastníkov,
- naplnenosť vzdelávacích programov,
- úspešnosť ukončenia vzdelávania,
- spokojnosť účastníkov,
- spokojnosť s lektormi,
- počet reklamácií a podnetov,
- počet a charakter prijatých opatrení,
- počet aktualizovaných vzdelávacích programov,

- účasť lektorov na odbornom rozvoji,
- stabilita a dostupnosť vzdelávacej ponuky.

Výsledky monitorovania využívame pri rozhodovaní o ďalšom rozvoji organizácie.

17. Sebahodnotenie

Škola plus s.r.o. pravidelne vykonáva vnútorné sebahodnotenie svojho systému zabezpečovania kvality.

Sebahodnotenie sa zameriava najmä na:

1. vzdelávací proces,
2. personálne zabezpečenie,
3. prístup k účastníkovi,
4. vonkajšie vzťahy,
5. riadenie a zabezpečovanie kvality.

Pri sebahodnotení posudzujeme:

- čo sa darí,
- kde sú nedostatky,
- aké riziká identifikujeme,
- aké zmeny sú potrebné,
- aké opatrenia prijmeme,
- kto je za opatrenie zodpovedný,
- do akého termínu má byť opatrenie realizované.

Podľa vyhlášky č. 405/2024 Z. z. má sebahodnotiaca správa vychádzať z overiteľných údajov a jej prílohou je plán zlepšovania na obdobie troch rokov.

18. Plán zlepšovania

Výsledky sebahodnotenia sú podkladom pre tvorbu a aktualizáciu **Plánu zlepšovania Škola plus s.r.o.**

Plán zlepšovania obsahuje najmä:

- identifikovanú oblasť na zlepšenie,
- popis nedostatku alebo príležitosti,
- cieľ opatrenia,
- konkrétne kroky,
- zodpovednú osobu,

- termín realizácie,
- spôsob overenia splnenia,
- výsledok opatrenia.

Plán zlepšovania je pravidelne vyhodnocovaný a podľa potreby aktualizovaný.

19. Neustále zlepšovanie

Systém kvality Škola plus s.r.o. je založený na princípe:

PLÁNUJ → REALIZUJ → HODNOŤ → ZLEPŠUJ

PLÁNUJ

Identifikujeme potreby účastníkov, praxe a organizácie a stanovujeme ciele.

REALIZUJ

Vzdelávacie programy realizujeme prostredníctvom kvalifikovaných lektorov a vhodných metód.

HODNOŤ

Sledujeme výsledky vzdelávania, spokojnosť účastníkov a kvalitu procesov.

ZLEPŠUJ

Na základe zistení prijímame opatrenia a následne overujeme ich účinnosť.

Tento cyklus umožňuje organizácii reagovať na meniace sa potreby účastníkov, odbornú prax, technologický vývoj a legislatívne požiadavky.

20. Dokumentácia systému kvality

Systém zabezpečovania kvality Škola plus s.r.o. je podporený dokumentovanými postupmi a záznamami.

Medzi hlavné dokumenty patria najmä:

- sebahodnotiaca správa,
- plán zlepšovania,
- vzdelávacie programy,
- katalóg vzdelávacích programov,
- profily a doklady o kvalifikácii lektorov,
- evidencia realizovaných vzdelávacích aktivít,
- dokumentácia účastníkov,
- hodnotenie vzdelávacích výsledkov,
- dotazníky spätnej väzby,

- vyhodnotenie spätnej väzby,
- reklamácie a podnety,
- Reklamačný poriadok,
- interné smernice a postupy,
- záznamy o prijatých opatreniach,
- registratúrny poriadok a registratúrny plán,
- dokumentácia súvisiaca s ochranou osobných údajov,
- ďalšie dokumenty preukazujúce plnenie požiadaviek kvality.

Dokumentácia slúži zároveň ako dôkaz o implementácii systému zabezpečovania kvality.

21. Transparentnosť systému kvality

Škola plus s.r.o. považuje za dôležité, aby účastníci, partneri a verejnosť mali prístup k relevantným informáciám o poskytovanom vzdelávaní.

Na webovej stránke preto zverejňujeme najmä:

- informácie o organizácii,
- vzdelávaciu ponuku,
- charakteristiku vzdelávacích programov,
- informácie o lektoroch,
- podmienky účasti,
- informácie o cenách a platobných podmienkach,
- informácie o kvalite vzdelávania,
- Reklamačný poriadok,
- kontaktné údaje,
- informácie o ochrane osobných údajov,
- ďalšie dokumenty určené na zverejnenie.

Citlivé interné dokumenty a osobné údaje účastníkov nie sú verejne sprístupňované.

22. Zodpovednosť za kvalitu

Za vytváranie podmienok na zabezpečovanie kvality zodpovedá vedenie Škola plus s.r.o. Za jednotlivé oblasti sú podľa organizačného zabezpečenia poverovaní príslušní pracovníci alebo spolupracovníci. Lektori zodpovedajú za odbornú a pedagogickú kvalitu nimi realizovaného vzdelávania a podieľajú sa na získavaní spätnej väzby a zlepšovaní vzdelávacích programov. Každý, kto sa podieľa na vzdelávanom

proces, má povinnosť upozorniť na zistené nedostatky a podľa svojich možností prispievať k zlepšovaniu kvality.

23. Kultúra kvality

Škola plus s.r.o. buduje kultúru kvality založenú na:

odbornosti – dôvere – otvorenej komunikácii – rešpekte – zodpovednosti – spätnej väzbe – spolupráci – inováciách – neustálom zlepšovaní. Kvalitu nevnímate ako jednorazové splnenie požiadaviek certifikácie, ale ako trvalú súčasť riadenia a každodennej práce organizácie. Naším cieľom je, aby účastník vzdelávania dostal kvalitnú službu nielen počas samotného vzdelávania, ale počas celého procesu – od získania prvej informácie až po vyhodnotenie prínosu vzdelávania.

24. Závazok Škola plus s.r.o.

Škola plus s.r.o. sa zaväzuje svoj systém zabezpečovania kvality pravidelne vyhodnocovať, udržiavať a zlepšovať. Získané údaje, spätnú väzbu, výsledky hodnotenia a podnety zainteresovaných strán využívame na prijímanie konkrétnych opatrení. Naším cieľom je poskytovať vzdelávanie, ktoré je: odborné, aktuálne, praktické, dostupné, transparentné a orientované na potreby účastníka. Systém zabezpečovania kvality je živým systémom, ktorý sa priebežne aktualizuje podľa výsledkov sebahodnotenia, potrieb účastníkov, vývoja vzdelávania dospelých a platných právnych požiadaviek.