



ROSKILDE
HANDELSKOLE

ROSKILDE
HANDELSKOLE

BESKRIVELSE AF KVALITETSARBEJDET PÅ
CENTRET FOR VOKSENUDDANNELSER

Oktober 2017

Indholdsfortegnelse

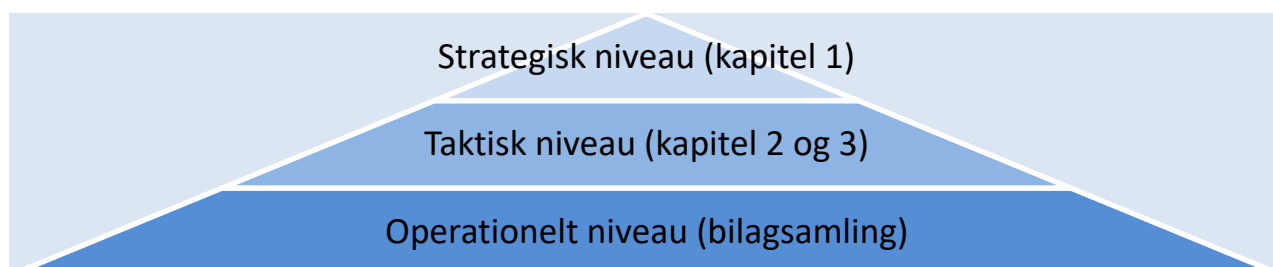
Indledning.....	3
Kapitel 1. Principper for kvalitetsarbejdet	4
1.1 Sammenhæng mellem strategi og kvalitetsarbejde	4
1.2 Formål med kvalitetsarbejdet	5
1.3 Formål med deltagelse i netværk og samarbejder	5
1.4 Ressourcestyring	Fejl! Bogmærke er ikke defineret.
1.5 Det formelle grundlag	6
1.6 Definition på kvalitet	6
Kapitel 2. Tilrettelæggelsen af kvalitetsarbejdet	8
2.1 Årshjul for kvalitetsarbejdet.....	8
2.2 Sikring og udvikling af kvaliteten af organisationen Centret for Voksenuddannelser	9
2.3 Sikring og udvikling af kvaliteten af vores ydelser	9
2.4 Inddragelse af eksterne interessenter	9
2.5 Inddragelse af interne interessenter.....	10
2.6 Sikring og udvikling af kvaliteten af internationale aktiviteter	10
2.7 Kvalitetssikrende procedurer	10
Kapitel 3. Opfølgning på kvalitetsarbejdet.....	11
3.1 Opfølgning	11
3.2 Evaluering af kvalitetsarbejdet.....	11
3.3 Tilsyn.....	11
3.4 Afsluttende bemærkninger.....	12

Bilagene til beskrivelsen af kvalitetsarbejdet er samlet i særskilt bilagsdokument.

Indledning

Dette notat beskriver, hvordan vi løbende sikrer og udvikler kvaliteten i leverancen af undervisningen på arbejdsmarkedsuddannelserne, kurserne under åben uddannelse samt på de øvrige kurser og uddannelser, der udbydes af Centret for Voksenuddannelser ved Roskilde Handelsskole. Notatet beskriver derudover - måden vi driver Centret på – altså vores kvalitetsarbejde.

Notatet er inddelt i tre niveauer: det strategiske, taktiske og operationelle niveau (se figur 1). Hvert niveau er forsøgt fastholdt i bestemte kapitler samt i bilagsdelen til notatet her.



Figur 1. Niveauer af kvalitetsarbejdet fordelt på notatets kapitler og bilag.

Opbygningen af notatet er inspireret af et notat om systematisk kvalitetsarbejde, som Undervisningsministeriet (UVM) og Danmarks Evalueringsinstitut (EVA) har udsendt, samt lovgrundlaget for AMU og kurser under Åben uddannelse samt diverse inspirations/orienteringsmateriale om Viskvalitet.dk.

Notatet bliver løbende revideret ift. nye og skærpede regler, (love, bekendtgørelser, vejledninger, styringsbreve m.m.), der bliver udmeldt af UVM og indført på bla. AMU-området, samt de nye påbud og retningslinjer, der af Kvalitets- og Tilsynsstyrelsen for AMU-området, voksenuddannelser og åben uddannelse.

Formålet med dette notat er at fastholde logikken og sigtet med kvalitetsarbejdet. Det fungerer som en fælles platform for ledelsen og medarbejderne, og er således et vigtigt element i forankringen af kvalitetsarbejdet.

Notat er resultatet af et samarbejde mellem Udviklings- og Kvalitetsfunktionen og Centret for Voksenuddannelser.

Roskilde, oktober 2017

Bent Holtzmann
Uddannelseschef

Kapitel 1. Principper for kvalitetsarbejdet

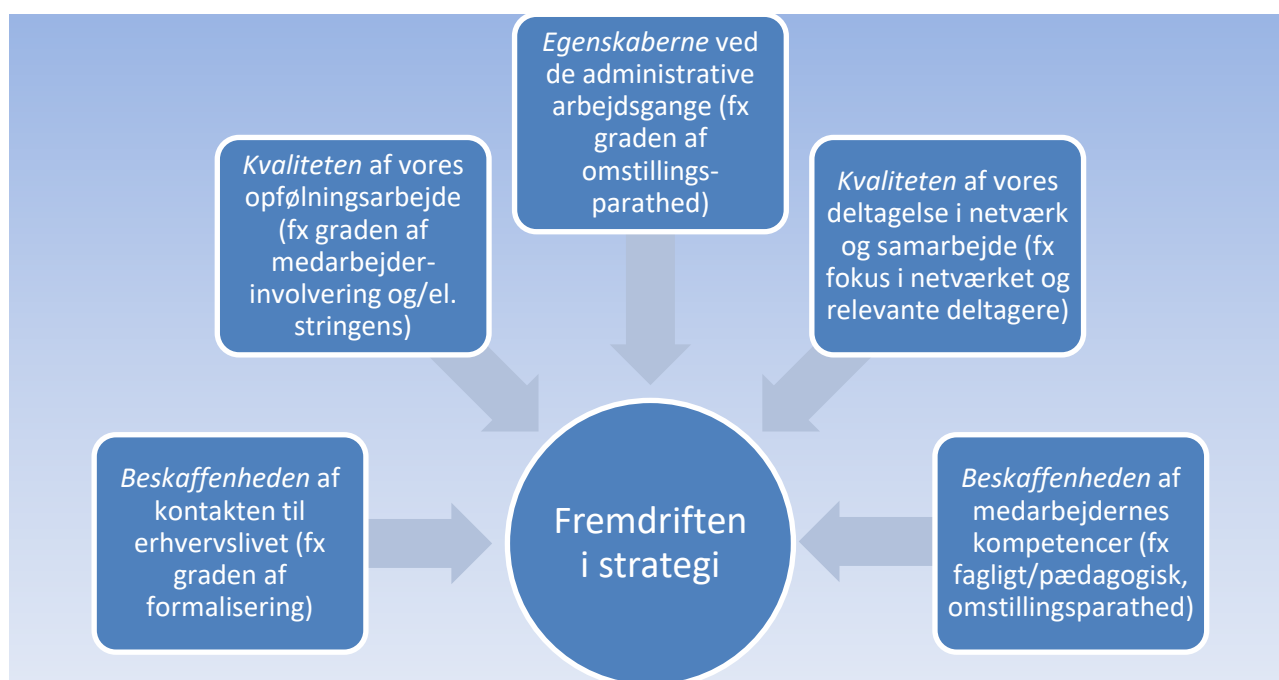
Dette kapitel handler om kvalitetsarbejdet på det strategiske niveau.

1.1 Sammenhæng mellem vision, strategi og kvalitetsarbejde

I hvilken udstrækning vi nu eller på kort sigt har et attraktivt udbud, afhænger i første omgang af vores mål og strategi, hvordan vi organiserer os, vores udbudspolitik og hvorledes vi indgår i netværk og samarbejde med brancher, kunder og samarbejdspartnere.

Centrets strategi og fremtidige udvikling er afhængig af *hvilke* aktiviteter, vi har på AMU-området, voksenuddannelser, Åben uddannelse, kurser for ledige samt kurser på IDV-området.

Figur 2 illustrerer en sammenhæng med nogle eksempler på kvalitetsfaktorer der føder ind til fremdriften i strategien.



Figur 2. ~~Sammenhængen mellem fremdriften i strategien og kvaliteten af vores indsats.~~

Centrets strategi, målsætninger og værdigrundlag fremgår af bilag 1.1. i bilagsdelen for principper for kvalitetsarbejdet.

1.2 Formål med kvalitetsarbejdet

Konceptet skal sikre, at der sker en løbende systematisk overvågning og kvalitetssikring af udbuddet, tilrettelæggelsen og gennemførelsen af AMU-kurser, voksenuddannelser, enkeltfag under FKB, kurser fra akademiuddannelserne samt IDV- kurser og øvrige kurser.

Konceptet sikrer derudover, at udbuddet, tilrettelæggelsen og gennemførelsen af de pågældende kurser/uddannelser altid stemmer overens med, den for disse områder, gældende lovgivning, de gældende bekendtgørelser, retningslinjer og vejledninger.

På det konkrete dagligdagsplan er formålet med kvalitetsarbejdet at sikre og videreudvikle kvaliteten af:

- den undervisning og de ydelser vi tilbyder kursister og virksomheder
- kontakten og samarbejdet med virksomheder, institutioner og kommuner
- kontakten til/og samarbejdet med det regionale VEU-center
- kontakten til/samarbejdet med Erhvervsakademi Sjælland
- centret som en professionel organisation, og arbejdsplads.

1.3 Formål med deltagelse i netværk og samarbejder

Vi skal deltage i relevante netværk og samarbejder i et passende omfang. Formålet med sådant engagement er:

- at sikre gode kontakter og være en attraktiv samarbejdspartner for virksomheder, organisationer og kommuner i centrets markedsområde
- at drøfte styrker, svagheder og potentiale ved forskellige indsatser med ligeværdige parter som andre Kursuscentre m.fl.
- at indhente ny faglig, pædagogisk og/eller organisatorisk viden med relevans for vores uddannelser og/eller Kursuscentre
- at sikre at afdelingen forbliver en vidende, udviklingsorienteret og attraktiv organisation og arbejdsplads.

Bilag 1.2 i bilagsdelen, viser hvilke netværk og samarbejder vi indgår i.

1.4 Ressourcestyring

Det overordnede formål med at implementere, fastholde og udvikle en effektiv ressourcestyring er, at sikre en fornuftig sammenhæng mellem aktiviteter og anvendt ressourceforbrug.

Da tildelingen af ressourcer pr. aktivitet til stadighed reduceres, er stærkt fokus på dette område en forudsætning for, at Roskilde Handelsskole og Centret for Voksenuddannelser også fremadrettet kan være et attraktivt valg som uddannelsessted.

Som handelsskole og Center for Voksenuddannelser vil ressourcestyringen på inputsiden især koncentreres om medarbejdere (løn, arbejds- og undervisningstid, undervisningsformer, fravær, trivsel mv.), drift (bygninger og deres udnyttelse, energi mv.), samt indtægter (taxametre, projekter mv.). En stor del af disse data – men langt fra alle – vil være økonomidata. På outputsiden koncentreres ressourcestyringen om elever/kursister og hvad dertil hører af parametre (optag, frafald, fravær, karakterer, tilfredshed mv.).

En beskrivelse af principper og tilrettelæggelse af ressourcearbejdet fremgår af skolens overordnede kvalitetskoncept.

1.5 Det formelle grundlag

Centret for Voksenuddannelser følger naturligvis det formelle grundlag for sikringen og udviklingen af kvaliteten af vores aktiviteter. En oversigt over det formelle grundlag findes i bilag 1.3. i bilagsdelen til Principper for kvalitetsarbejdet. Derudover relater kvalitetsarbejdet til RHS' overordnede kvalitetskoncept.

1.6 Definition på kvalitet

Hvad der er udtryk for god kvalitet er ikke altid entydigt. Forskellige interessenter som kursister, virksomheder, underviserne og ledelse har typisk forskelligt fokus på og interesse i centret og deraf forskelligt syn på, hvad der er god kvalitet. Figur 3, side 7, giver eksempler på sådanne forskellige "optikker".

Det er vigtigt at holde sig de forskellige optikker for øje i det daglige. Og i bestræbelserne på at opnå fælles strategiske mål og samtidig eliminere eventuelt modsatrettede forventninger, er det vigtigt at afstemme aftaler, undervisningsforløb, arbejdsgange osv. med hinanden. En underliggende del af dette arbejde er, at vi definerer *hvad* vi mener, er "god kvalitet" i det givne tilfælde og *hvordan* vi konkret opnår det.



Figur 3. Bud på aktørers forskellige optik på god kvalitet i Centrets aktiviteter.

Kapitel 2. Tilrettelæggelsen af kvalitetsarbejdet

Dette kapitel handler om kvalitetsarbejdet på det taktiske niveau.

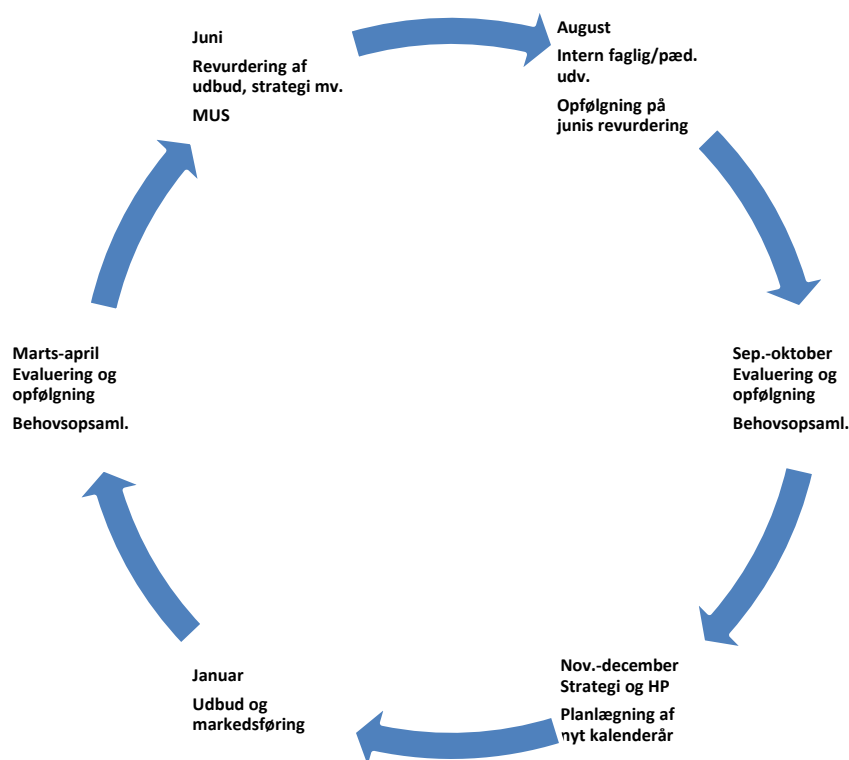
2.1 Årshjul for kvalitetsarbejdet

Den tidsmæssige ramme for kvalitetsarbejdet ligger relativt fast. Derfor arbejder vi ud fra et årshjul, som strukturerer fælles drøftelser, opgaver og mødevirksomheden på afdelingen. Formålet med at have et sådan årshjul er at vi sikrer:

- Årshjul ved. planlægning
- Årshjul vedr. EVE-ramme og udbudspolitik
- Årshjul vedr. "udekurser" og eksterne samarbejdspartner for AMU-kurser og AU-kurser
- Årshjul vedr. udbud af øvrige kurser og uddannelser.

Struktureringen kan desuden bidrage til en tydelig, effektiv og afstemt arbejdsfordeling og ditto arbejds gange.

Nedenstående årshjul i figur 4, viser tilrettelæggelsen af kalenderåret.



Figur 4. Årshjul for kvalitetsarbejdet.

Vi stræber efter at følge logikken i 'kvalitetscirklen', hvor man først anlægger en strategi og formulerer mål, hvorefter man gennemfører indsatser osv. og senere evaluerer dem, for til slut at følge op og lave handleplan med ændringsbehov, løsningsforslag og konkrete aktiviteter. Det gælder for centrets overordnede strategi såvel som i forbindelse med konkrete aktiviteter på fx lærerplan.

2.2 Sikring og udvikling af kvaliteten af organisationen Kursuscentret

Vi sikrer og udvikler kvaliteten af Centret som organisation på forskellige niveauer og via forskellige aktiviteter. Det drejer sig om følgende:

- ledelsesmøder og -strategier (herunder relateret til andre afdelinger)
- pædagogiske dage for fastansatte medarbejdere
- lærermøder for fastansatte lærere
- lærerteam-møder
- administrationsmøder og -procedurer
- personalemøder for fastansatte lærere og administrativt personale

Se bilag 2.1. i bilagsdelen for Tilrettelæggelse af kvalitetsarbejdet, for yderligere beskrivelse.

2.3 Sikring og udvikling af kvaliteten af kursuscentrets ydelser

Vi sikrer og udvikler kvaliteten af vores ydelser på flere måder. Det sker blandt andet ved hjælp af:

- Udbudspolitik (i bilag)
- Formelle drøftelser med eksterne interessenter (i bilag)
- Kontrakt med overvejelser om formål og mål med kursus/ydelsen (varedeklaration)
- Formelle drøftelser og dialog mellem undervisere, administrativt personale og kursuschefen med udgangspunkt i evalueringresultater, effektmålinger og resultatkrav (i bilag)
- Generelle lovmæssige krav for udbud af kurser under lov om åben uddannelse, herunder Krav mht. annoncering, markedsføring og øvrige krav mht. afholdelse af uddannelser (i bilag)

2.4 Inddragelse af eksterne interessenter

Med det formål at sikre og udvikle kvaliteten af vores produkter og samlede virke er vi naturligvis i dialog med eksterne interessenter på flere niveauer. Det drejer det sig om dialog med:

- uddannelsesudvalgene
- brancheforeninger
- relaterede uddannelsesinstitutioner
- faglige organisationer
- lokale virksomheder
- jobcentre
- beskæftigelsesregion Hovedstaden og Sjælland
- netværk af konsulentvirksomheder
- vækstforum Sjælland

(beskrivelser i bilag)

2.5 Inddragelse af interne interessenter

De interne interessenter, det vil sige kursisterne såvel som medarbejderne er væsentlige spillere i forhold til at indfri vores mål og yde en god indsats. Vi inddrager de interne interessenter på følgende niveauer:

- Inddragelse af kursister:
 - Evaluering af undervisning for AMU-kursister, beskrivelse af proceduren er i bilag
 - Evaluering af indtægtsdækket virksomhed (IDV), beskrivelse af proceduren er i bilag
 - Evaluering af AU-kurser og øvrige kurser under lov om åbenuddannelse.
 - Evaluering af voksenuddannelses forløb
 - Evaluering af fjernundervisning. Beskrivelse af procedure er i bilag.
(pt. udbydes ikke kurser som fjernundervisning)
- Inddragelse af medarbejdere:
 - Trivselsundersøgelse blandt medarbejderne (her følger vi RHS' overordnede strategi og interval)
 - Individuelle udviklingssamtaler med medarbejderne (her følger vi RHS' overordnede strategi og interval)
 - Dialogmøder mellem uddannelseschef og relevant personalegruppe om kvaliteten af resultater og effekter samt opfølgning på kvalitetsarbejdet
 - Dialogmøder mellem uddannelseschef og relevant personale med kontraktpartnere om kvalitetsmål og resultatkrav i kontrakter.
 - Dialogmøder mellem uddannelseschef og forskellige netværk og faglige organisationer om kompetencebehov og udbud.

2.6 Sikring og udvikling af kvaliteten af internationale aktiviteter

Vi har internationale aktiviteter i samarbejde med en ekstern partner. I bilag er en beskrivelse af ansvaret for kvalitetsarbejdet, herunder procedure for opfølgning, hvem har ansvar og hvordan/hvornår finder det sted.

2.7 Kvalitetssikrende procedurer

Vi sikrer kvaliteten af udbuddet af kurser ved blandt andet at benytte standardiserede procedurer og blanketter ved tilrettelæggelsen af uddannelser. Overordnet sker tilrettelæggelsen af kurser på følgende måder iht. beskrivelserne jf. bilag:

- Undervisning på Roskilde Handelsskole. (i bilag)
- Virksomhedsforlagt AMU-undervisning. (i bilag)
- Udlagt undervisning (kun på AMU-området). (i bilag)
- Udlagt undervisning på AU-kurser og kurser under lov om åben uddannelse. (i bilag)

Kapitel 3. Opfølgning på kvalitetsarbejdet

Dette kapitel handler om kvalitetsarbejdet på det taktiske niveau.

3.1 Opfølgning

I bestræbelserne på at løse vores opgaver bedst muligt og gå i retning af strategien, er det vigtigt, at vi følger op på vores indsatser og samlede virke. Opfølgning bør handle om at:

- identificere styrker og svagheder, herunder ændringsbehov
- udforme bud på løsningsforslag
- tilrettelægge en handleplan med konkrete aktiviteter og målsætninger

Bilagssamlingen beskriver, hvordan vi følger op på de enkelte aktiviteter, procedurer osv.

3.2 Evaluering af kvalitetsarbejdet

For at have så meningsfulde evalueringsformer, interne procedurer osv. laver vi med års mellemrum en såkaldt metaevaluering af vores kvalitetsarbejde. Det betyder at vi tager de forskellige dele af/og systematikken i kvalitetsarbejdet, herunder også nærværende dokument, op til gennemsyn og intern diskussion. Vi stiller os selv kritiske spørgsmål som fx:

- I hvilken udstrækning giver de forskellige evalueringer os nyttig og brugbar information? Er vi gode nok til at følge op på resultaterne?
- I hvilken udstrækning er vores kontakt med erhvervslivet optimal? Hvordan kan vi evt. styrke kontakten?
- I hvilken udstrækning kommer kvalitetsarbejdet tæt nok på kerneydelsen – selve undervisningen?
- Er nærværende notat og den tilhørende bilagssamling opdateret og tilstrækkelig godt udformet i forhold til formål og målgruppen?

3.3 Selvevaluering af og tilsyn med Kursuscentrets aktiviteter og arbejdsgange

I henhold til Roskilde Handelsskoles overordnede kvalitetskoncept skal centret udføre en intern løbende selvevaluering af dets aktiviteter og administrative arbejdsgange og i henhold til Roskilde Handelsskoles overordnede kvalitetskoncept, skal udviklings- og kvalitetsfunktionen udføre, en løbende og systematisk overvågning af centrets udbud, tilrettelæggelse og gennemførelse af AMU-kurser og enkeltfag under FKB.

Formålet med den interne selvevaluering er:

- at sikre kvalitetsudviklingen af centres ydelser, mv., så det gode omdømme i befolkning bliver styrket og bevaret mht. undervisningstilbud, tilrettelæggelse og gennemførelse af kurser og uddannelser mv.
- at identificere ændringsbehov og udarbejde løsningsforslag, så det sikres, at centret løser de opgaver, det er sat i verden for.
- at bidrage til en sikring af gode og effektive arbejdsgange, så det sikres, at gældende lovgivning, gældende bekendtgørelser, retningslinjer og vejledninger bliver fulgt og overholdt.

Formålet med Udviklings- og kvalitetsfunktionens overvågning af Centret er:

- at sikre at der løbende, ved uanmeldte tilsyn, sker en kontrol af kursuscentrets handlinger for et givent kursus. Kontrollen omfatter kontrol af undervisningsmateriale, tilsyn med undervisningen, underviserens kompetencer og markedsføringen af det pågældende kursus.
- at sikre, at det, ved uanmeldte tilsyn, bliver registreret, om der for et givent kursus er sket mangler og afvigelser ift. forretningsgange, lovgivning, vejledninger og procedurer, interne retningslinjer og det, der forventes af deltagerne, virksomheden og skolen.

Se bilag 3.1. i bilagsdelen for Opfølgning på kvalitetsarbejdet.

3.4. Afsluttende bemærkninger til kvalitetskonceptet

Det beskrevne kvalitetsarbejde for Centrets uddannelser og aktiviteter, er et procesnotat, der løbende vil blive evalueret og tilpasset.

Der vil blive sat fokus på, at de i konceptet beskrevne kvalitetssikringsprocedurer for opfølgningen på Centrets vision, mål, strategier og handlingsplaner og herunder også de procedurer og modeller, der er beskrevet i bilagsdelen til sikring af kvaliteten, løbende vil blive evalueret og tilpasset. Så det til enhver tid sikres, at udbuddet, tilrettelæggelsen og gennemførelsen af de pågældende kurser, altid stemmer overens med gældende lovgivning, de gældende bekendtgørelser, retningslinjer og vejledninger mv.

Det vil også blive sikret, at konceptet og kvalitetssikringsprocedurerne, løbende bliver tilpasset skolens overordnede målsætning og strategi og herunder også Roskildes Handelsskoles overordnede kvalitetskoncept.

Bent Holtzmann
Uddannelseschef

Oktober 2017