



VILNIAUS TECHNOLOGIJŲ
MOKYMO CENTRAS

Kaip mes suprantame kokybę?

4 leidimas, KV1

KOKYBĖS VADOVAS

LST EN ISO 9001:2015

PATVIRTINTA

Vilniaus technologijų mokymo centro direktoriaus
2020 m. kovo 24 d. įsakymu Nr. V1-139



Turinys

1	Kokybės politika	3
2	Kokybės rodikliai	4
3	Taikymo sritis	5
4	Apibrėžtys	6
5	Kontekstas	7
6	Lyderystė	9
7	Planavimas	10
8	Palaikymas	11
9	Pagrindinė veikla	12
10	Vertinimas ir gerinimas	15

Susisiekite

Turėdami klausimų, pastabų, veiklos gerinimo sprendimų, prašome juos teikti metodininkei **Tomai Grabauskaitei**, konsultuodamiesi gyvai, tel. 8 626 38707, el. paštu toma.grabauskaite@vtmc.lt arba užpildydami [anketa \(aktyvi nuoroda\)](#).

1 Kokybės politika

**Gerb. organizacijos nariai,
partneriai,**

kokybė Vilniaus technologijų mokymo centre (toliau – VTMC) – tai svarbiausias prioritetas, padedantis užtikrinti pasitikėjimą teikiamomis mokymo paslaugomis ir kurti meistriškumo, teigiamų pokyčių kultūrą organizacijoje. Kokybės kultūros ir aiškiai apibrėžtų veiklos procesų užtikrinimas nėra vienkartinė veikla, o nuolatinis augimas. Mokymo centro bendruomenė jaučia atsakomybę už darbo rezultatus ir nuosekliai laikosi pagrindinių kokybės politikos principų.

VTMC kokybės užtikrinimo principai:

1. Mes siekiame ne tik užtikrinti mokymo paslaugų kokybę, bet ir įsipareigojame nuolat ją gerinti, pasitelkdami lyderystę ir santykių vadybą.
2. Mums svarbi mūsų mokinių, darbuotojų, alumnų ir kitų socialinių partnerių nuomonė bei jų įsitraukimas į kokybės užtikrinimo procesą. Esame atviri teikiamoms kokybės užtikrinimo rekomendacijoms, jas įgyvendiname ir teikiame grįžtamąjį ryšį.
3. Mes garantuojame kokybės užtikrinimo procedūrų skaidrumą, priimdami sprendimus kolegialiai ir remdamiesi duomenimis bei strateginiais prioritetais.

Direktorius

Vincentas Klemka

2 Kokybės rodikliai

Supaprastinta kokybės rodiklių lentelė

Lentelėje pateikti kokybės rodikliai atliepia šiuos esminius aspektus: strateginių tikslų įgyvendinimą bei suinteresuotų šalių pasitenkinimą.

Procesas	Rodiklis	Toleruotina reikšmė
Pokyčių valdymas	Metinės strateginės veiklos programos įgyvendinimas	95 proc.
	Procesų veiklų atitiktis reikalavimams	95 proc.
Ugdymo proceso įgyvendinimas	Mokinių pasitenkinimas mokymo kokybe	8 balai iš 10
	Mokinių pasitenkinimas mikroklimatu	80 proc.
	Pasitenkinimas įgyta kvalifikacija	8 balai iš 10
	Rekomendacijos mokytis tikimybė	8 balai iš 10
	Absolventų įsidarbinamumas pagal kvalifikaciją	75 proc.
	Praktikanto gebėjimų atitiktis darbdavio poreikiams	8 balai iš 10
Personalo valdymas	Darbuotojų pasitenkinimas organizacine kultūra	8 balai iš 10
	Darbuotojų pasitenkinimas adaptacija	8 balai iš 10
	Pasitenkinimas lektoriaus (mokymų organizacijos viduje) darbu	4 balai iš 5
	Pasitenkinimas mokymų organizacijos viduje turiniu	4 balai iš 5
	Pasitenkinimas mokymų organizacijos viduje organizatorių darbu	4 balai iš 5

2 Kokybės rodikliai I

Procesas	Rodiklis	Toleruotina reikšmė
Infrastruktūra ir aprūpinimas	Mokinių pasitenkinimas ergonomika ir paslaugomis	80 proc.
	Darbuotojų pasitenkinimas ergonomika ir paslaugomis	80 proc.
Rinkodara ir bendradarbiavimas	Pirmakursių pasitenkinimas informacijos prieinamumu (iki sutarties pasirašymo)	4 iš 5
	Dalyvio pasitenkinimas tarptautine stažuote	85 proc.

3 Taikymo sritis

Taikymo sritis

Vilniaus technologijų mokymo centras įgyvendina kokybės vadybos sistemą (toliau - KVS), siekdamas ne tik teikti kokybiško mokymo paslaugas, kurios atitinka suinteresuotų šalių bei teisės aktų reikalavimus, bet ir nuolatinės, rezultatyvios klientų pasitenkinimo, KVS procesų gerinimo perspektyvos.

Norminės nuorodos

Nr.	Dokumento pavadinimas	Žymuo
1.	Kokybės vadovas, <i>*Toma Grabauskaitė</i>	KV ₁
2.	Pokyčių valdymas, <i>*Toma Grabauskaitė</i>	TV ₁
3.	Ugdymo proceso įgyvendinimas, <i>*Virginija Putnaitė</i>	TV ₂
4.	Personalo valdymas, <i>*Regina Dombrovskā</i>	TV ₃
5.	Infrastruktūra ir aprūpinimas, <i>*Henrikas Butkus</i>	TV ₄
6.	Rinkodara ir bendradarbiavimas, <i>*Milena Puchova</i>	TV ₅

**Proceso / veiklos šeimininkas.*

4 Apibrėžtys

Neatitikis - tvarkos aprašo neatitikimas standartui, teisės aktų nuostatoms, ar sistemos neatitikimas instrukcijai, t. y. neatitikimas konkrečiam reikalavimui.

Procesas - veikla ar veiklų visuma, kurioms vykdyti naudojami ištekliai ir jos valdomos, kad būtų gautas produktas.

Proceso šeimininkas - darbuotojas, atsakingas už jam priskirto proceso valdymą, planavimą, planuotų rodiklių pasiekimą ir proceso tobulinimą.

Rodiklis - duomenys, atspindintys proceso kokybišką funkcionavimą.

Santrumpos	Paaiškinimai
ISO	Tarptautinė standartizacijos organizacija.
KVS	Kokybės vadybos sistema.
KV	Kokybės vadovas.
TV	Dokumentai, užtikrinantys procesų valdymą.
VTMC	Vilniaus technologijų mokymo centras.
Vadovybė	Direktorius, direktoriaus pavaduotojas ugdymui, direktoriaus pavaduotojas infrastruktūrai, skyrių vedėjai, vyr. finansininkas.
VVA	Vadovybės vertinamoji analizė.

5

Kontekstas I

Igyvendinant Vilniaus technologijų mokymo centro kokybės vadybos sistemą atsižvelgiama į kontekstą, kurį sudaro:

suinteresuotų šalių poreikių analizė ir siekis atliepti lūkesčius bei didinti pasitenkinimą organizacijoje kuriamais produktais ir / ar teikiamomis paslaugomis;

teisės aktų, reglamentuojančių VTMC teikiamas mokymo paslaugas ir kitus veiklos procesus, reikalavimų įgyvendinimas;

organizacijos strateginiame plane apibūdinti išorės ir vidaus veiksniai, teigiamos ir neigiamos aplinkybės, strateginės veiklos kryptys ir tikslai.

Procesinis požiūris

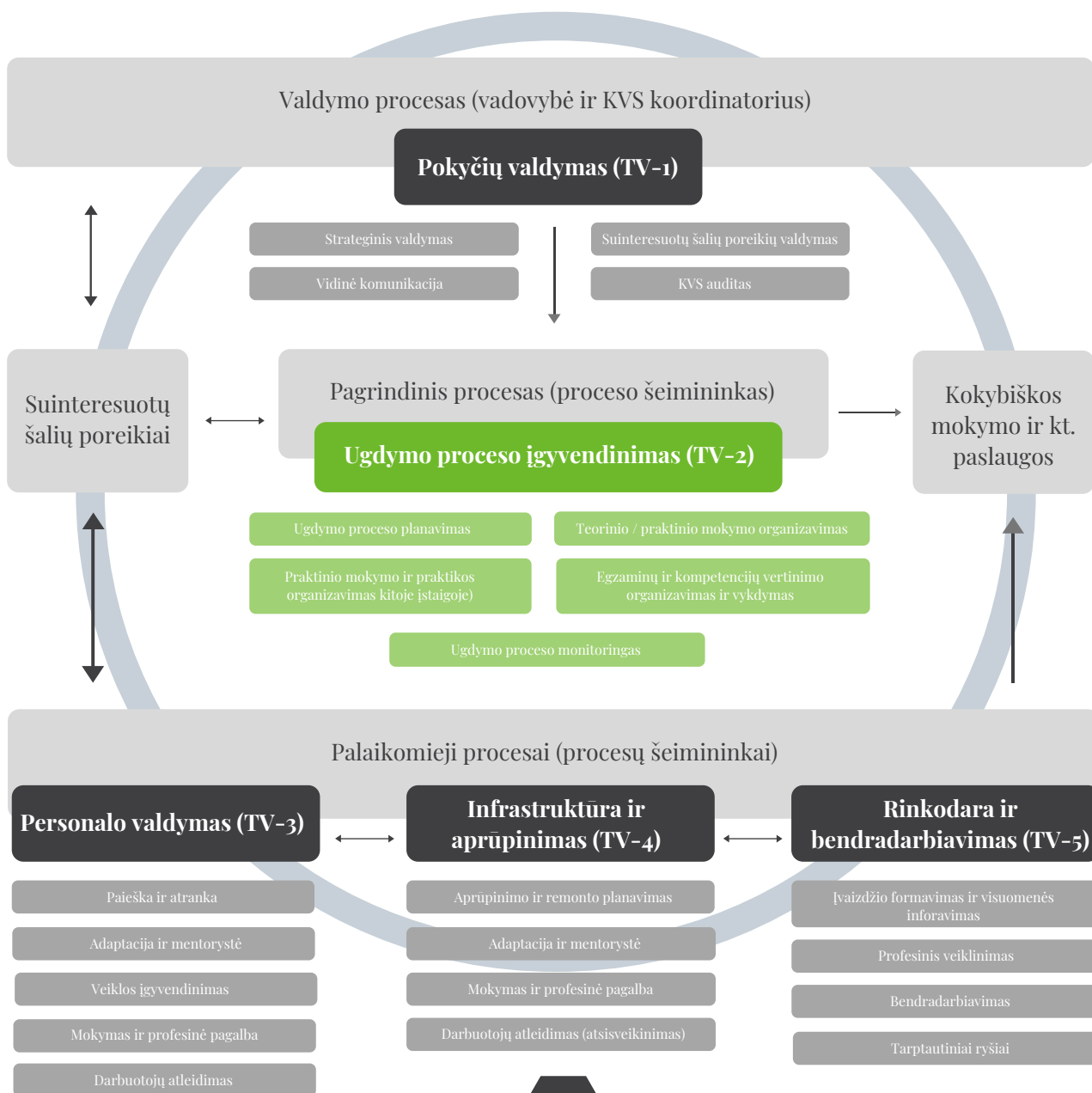
Ciklo dalis	Taikymo sritis
Planuok	Apima veiklų planavimą, atsižvelgiant į proceso kontekstą ir VTMC strateginį planą.
Daryk	Apima įgyvendinimo etapus, atliepiančius atitinkamas procese numatytas veiklos kryptis.
Tikrink	Apima rezultatyvumo vertinimą, remiantis kokybės vadybos sistemoje numatytais procedūromis.
Veik	Apima tobulinimą, remiantis kokybės vadybos sistemoje numatytais gairėmis.

5

Kontekstas II

Kokybės vadybos sistemos procesų schema

Kokybės vadybos sistemoje identifikuojami valdymo, pagrindinis ir palaikomieji veiklos procesai, numatomas jų taikymas, seka bei sąveika. Šių procesų kokybišku valdymu rūpintis įpareigojami procesų šeimininkai.



6 Lyderystė

Vadovybės įsipareigojimai:

- prisiimti atsakomybę už KVS rezultatyvumą ir procesinio požiūrio naudojimą atsižvelgiant į rizikas;
- laiduoti kokybės vadybos sistemos politikos ir tikslų integralumą su organizacijos kontekstu ir strategine kryptimi, reikalavimų įtraukimą į organizacijos veiklos procesus;
- skatinti darbuotojus demonstruoti lyderystę savo atsakomybės ribose siekiant numatytų rezultatų ir juos gerinant;
- išlaikyti dėmesį teisės aktų ir suinteresuotų šalių reikalavimų supratimui ir vykdymui.

Kokybės politikos nustatymas ir perteikimas

Vilniaus technologijų mokymo centro kokybės politiką, tinkamą organizacijos paskirčiai, kontekstui ir strateginei krypti palaikyti, nustato vadovybė. Esant pokyčiams inicijuojamas kokybės politikos redagavimas. Organizacijos bendruomenė supažindinama su kokybės politika bendruomenės susirinkimų metu. Kokybės politika skelbiama internetinėje svetainėje bei elektroninėje vidinės komunikacijos sistemoje. Už bendruomenės supažindinimą su kokybės politika atsakingas direktorius ir KVS koordinatorius.

Kokybės politikos įgyvendinimas ir kokybę užtikrinančių priemonių panaudojimas yra kiekvieno darbuotojo pareiga. Kiekviena nustatytas procesas turi proceso šeimininką, kuris atsako už rezultatyvų procesų valdymą - organizuoja procesą taip, kad būtų pasiekti numatyti tikslai ir rodikliai optimaliai panaudojant turimus išteklius.

Kokybės politika pateikta *Kokybės vadovo* pirmajame skirsnyje *Kokybės politika*.

7 Planavimas

Kokybiniai / strateginiai tikslai

Kokybės tikslai yra nustatomi vadovaujantis Strateginiu švietimo planu. Kokybės tikslai atitinka strateginius tikslus. Kiekvienas procesas prisideda prie tikslų įgyvendinimo. Procesai, kokybės tikslai, rodikliai ir jų matavimas yra patvirtinti direktoriaus įsakymu. Kokybės vadybos sistemos procesų rodikliai ir tikslai yra peržiūrimi ne rečiau kaip kartą per metus VVA metu.

Vadovybės kasmet apibendrina strateginio plano įgyvendinimo veiklas bei atlieka strateginio plano įgyvendinimo analizę.

Kokybės vadybos sistemos planavimas

KVS yra suplanuota kokybės vadove, tvarkos aprašuose ir su jais susijusiuose dokumentuose. KVS planavimas atliekamas VVA metu. Vadovybės darbo grupė ir KVS koordinatorius rengia ir atnaukina kokybės politiką, atsižvelgdami į pasiūlymus dėl jos tobulinimo, teisės aktų ir veiklos pokyčius, vizijos, misijos ir veiklos tikslų pasikeitimus. Atsižvelgdami į pokyčius KVS koordinatorius ir proceso šeimininkas pagal poreikį rengia KVS procesų ir tvarkos aprašų pakeitimų projektus.

Veiksmai dėl rizikų ir galimybių

Organizuojant ir vykdant veiklą VTMC deklaruoja mąstymą atsižvelgiant į rizikas šiomis kryptimis: veikla yra planuojama ir vykdoma paisant strateginių prioritetų, kurie yra numatyti atlikus SSGG analizę; veikla yra paremta procesiniu požiūriu (planuok - daryk - tikrink - veik) siekiant savalaikio sprendimų priėmimo prisiimant riziką arba šalinant rizikos šaltinį; veikla yra pagrįsta auditų, suinteresuotų šalių poreikių tyrimų duomenis bei gerinimo galimybių rekomendacijomis.

8

Palaikymas

Ištekliai

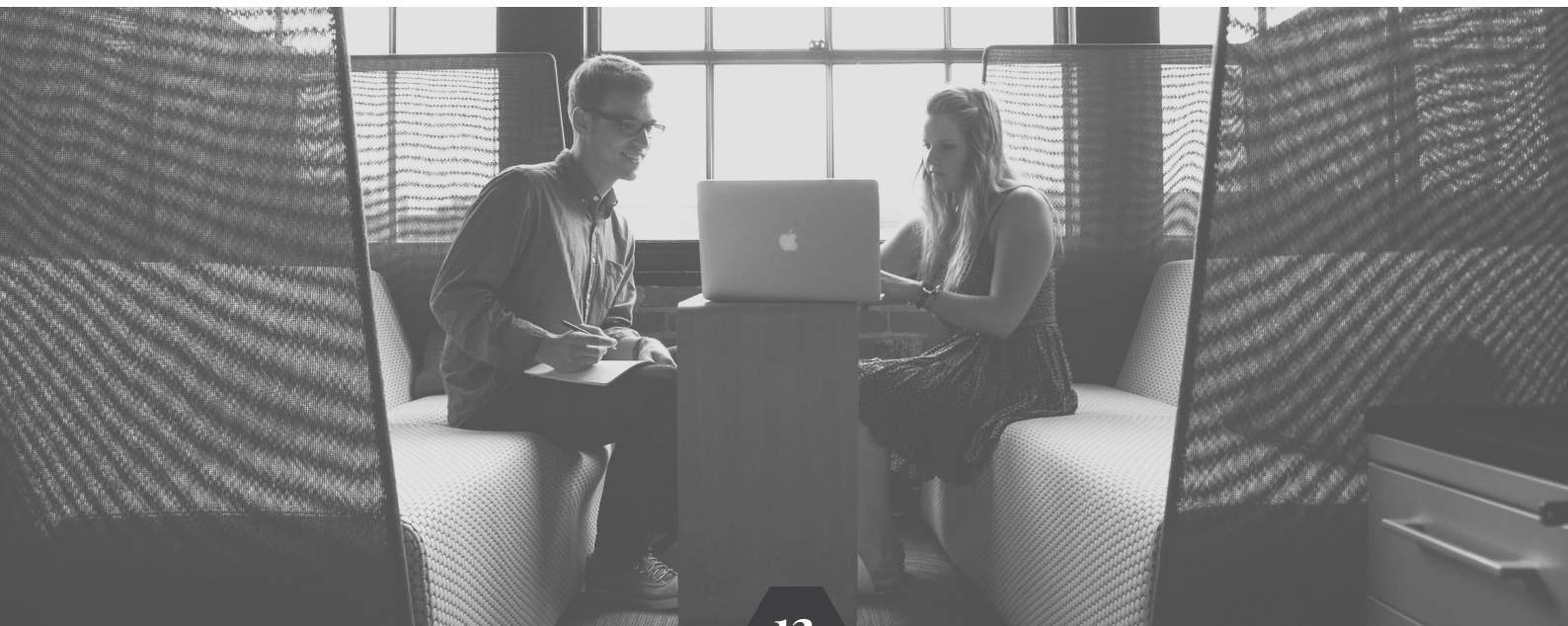
Vadovybė užtikrina, kad žmogiškieji ir materialieji ištekliai yra paskiriami ir valdomi KVS funkcionavimui užtikrinti bei nuolat gerinti. Tai apima išteklius, skiriamus vadybos sistemos tobulinimui ir klientų patenkinimo didinimui. Išteklių vadyba plačiau aprašoma šiuose KVS procesų aprašuose:

monitoringo ir matavimo ištekliai, dokumentuotos KVS informacijos reikalingumas aptarti bei supratimo ir komunikacijos (vidinės) strategijos numatyti TV1 *Pokyčių valdymas*.

žmogiškųjų išteklių, organizacijos žinių, kompetencijų valdymą reglamentuoja TV3 *Personalo valdymas*.

infrastruktūros ir procesų veikimo aplinkos valdymą - TV4 *Infrastruktūra ir aprūpinimas*;

išorės komunikacijos strategijos numatomos TV5 *Rinkodara ir bendradarbiavimas*.



9

Pagrindinė veikla

Veiklos planavimas ir valdymas

VTMC rengia specialistus atsižvelgiant į darbo rinkos poreikį, kuris nustatomas pagal darbo rinkos tyrimus, darbdavių poreikius. Mokymo paslaugų teikimas pagal mokymo programas derinamas su steigėju teikiant mokinių priėmimo pagal programas planus.

Direktorius pavaduotojas ugdymui planuoja ugdymo procesą, organizuoja ugdymo plano rengimą. Į ugdymo plano rengimą įtraukiami mokytojai, mokiniai, tėvai. Parengtas ugdymo plano projektas pristatomas mokytojų taryboje ir patvirtinamas direktoriaus įsakymu. Mokymas planuojamas rengiant specialybių mokymo planus visam mokymosi laikotarpiui pagal Bendruosiuose ugdymo planuose numatytą programai įgyvendinti skiriamų valandų skaičių.

Planuojant ugdymo turinį vadovaujamosi *Bendrosiomis programomis*, VTMC strateginiais bei metiniais veiklos tikslais, atsižvelgiama į bendruomenės poreikius, turimus išteklius. Metodinės grupės ir direktoriaus pavaduotojas ugdymui vertina programas, atsižvelgdami į praėjusių metų mokymo programų įgyvendinimą, mokinių poreikius, galimybę naudoti tinkamas aplinkas.

Procesas plačiau aprašomas TV2 *Ugdymo proceso įgyvendinimas*.

Reikalavimai

Reikalavimų teikiamoms paslaugoms vertinimas, atliekamas vadovaujantis Švietimo, mokslo ir sporto ministerijos teisės aktais, kokybės vertinimo metodologijomis, suinteresuotų šalių poreikiais.

9

Pagrindinė veikla

Projektavimas ir tobulinimas

Mokymo programų rengimas vykdomas vadovaujantis Švietimo, mokslo ir sporto ministro įsakymu tvirtinamu *Formaliojo profesinio mokymo programų rengimo ir įteisinimo tvarkos aprašu*. Šiame apraše nurodomi profesinio mokymo programos rengimo, keitimo, vertinimo ir įteisinimo reikalavimai.

Programų rengimo ir / arba tobulinimo metu bendradarbiaujama su darbdaviais, mokytojais, mokiniais, socialiniais partneriais, tiriami darbo rinkos poreikiai. Programų rengimui ir tobulinimui naudojami šie įvestiniai duomenys: mokinių ir / ar mokytojų apklausa, kuriomis siekiama išsiaiškinti mokinių / mokytojų poreikius dėl mokymo programų; ankstesnių metų įsidarbinimo rodikliai; darbo rinkos, darbdavių apklausų rezultatai; strateginiai, metiniai veiklos planai.

Rengiant ir / arba tobulinant mokymo programas VTMC, atsižvelgiant į ŠMM nustatomus programos rengimo reikalavimus, parengiama / patobulinama mokymo programa, kurioje: nurodomas programos pavadinimas, jeigu yra – valstybinis kodas, suteikiama kvalifikacija, nustatomi išsilavinimo ar profesinės kvalifikacijos, darbo patirties reikalavimai, apibrėžiama mokymo apimtis, trukmė ir jos dalis, skirta praktiniam mokymui, nurodomi programos rengėjai; apibrėžiama programos paskirtis, nustatomi jos tikslai, numatomi mokymosi pasiekimai ir įvardijami moduliai; įvardijami metodinių ir materialiujų išteklių reikalavimai; aprašomas kiekvienas dalykas/modulis, įgyjamos kompetencijos, kompetencijų ribos.

Parengus ar patobulinus programas, programą tvirtina VTMC direktorius. Naujos programos teikiamos Kvalifikacijų ir profesinio mokymo plėtros centrui, kuris nustatęs, kad visi reikiami dokumentai yra pateikti bei tinkamai įforminti, priima sprendimą teikti siūlymą dėl programos įteisinimo. Patvirtintą programą, modulinę arba trumpąją programą įteisinama įregistravus ją į Studijų, mokymo programų ir kvalifikacijų registrą. Neatitiktys ar numatyti korekciniai ir prevenciniai veiksmai, atsiradę programų rengimo ir tobulinimo metu, valdomi vadovaujantis TV1 *Pokyčių valdymas* ir TV2 *Ugdymo proceso įgyvendinimas*.

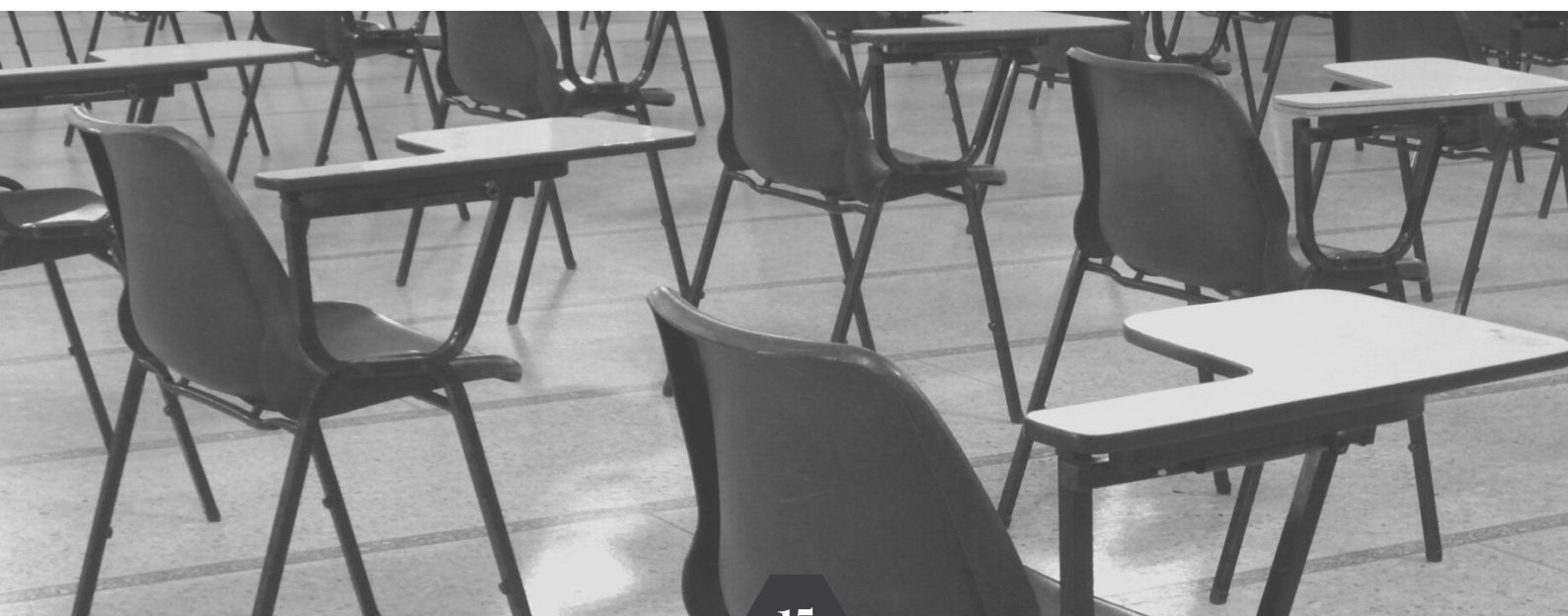
9 Pagrindinė veikla III

Paslaugų teikimas

Direktoriaus pavaduotojas ugdymui koordinuoja visą ugdymo /mokymo kokybės proceso vykdymą VTMC. Ugdymo skyrių vedėjai atsakingi už mokymo paslaugų teikimą ir ugdymo kokybės užtikrinimą skyriuose. Skyrių vedėjų atsakomybės numatytos pareiginiuose nuostatuose. Už mokymo paslaugų teikimo metodinį darbą atsakingos Metodinės grupės. Veiklos detalizuojamos Metodinių grupių veiklos nuostatuose. VTMC mokymo paslaugų teikimui parengtos visų specialybių mokymo programos, kiekvienais metais rengiamas ugdymo planas, visų specialybių grupių mokymo planai.

Mokiniai, baigę mokymo kursą, turi teisę laikyti brandos egzaminus ir dalyvauti asmens įgytų kompetencijų vertinime. Egzaminai organizuojami vadovaujantis *Brandos egzaminų organizavimo ir vykdymo tvarkos aprašu* ir *Asmens įgytų kompetencijų vertinimo tvarkos aprašu*, kuriuos tvirtina Švietimo, mokslo ir sporto ministras įsakymu. Mokinių įgytų kompetencijų vertinimo paslaugos yra perkamos viešųjų pirkimų būdu.

Ugdomosios veiklos priežiūrai rengiami veiklos planai, ugdomosios veiklos priežiūra . Neatitiktys ar numatyti korekciniai ir prevenciniai veiksmai, atsiradę mokymo paslaugų teikimo metu, valdomi vadovaujantis TV1 *Pokyčių valdymas* ir TV2 *Ugdymo proceso įgyvendinimas*.



10 Vertinimas ir gerinimas

Monitoringas, matavimas, analizė ir vertinimas

VTMC, analizuodamas ir gerindamas savo veiklą, vadovaujasi strateginiu ir metiniu planais, vidaus ir išorės auditų rezultatais bei įstaigos darbuotojų ar kitų suinteresuotųjų šalių pateiktais pasiūlymais dėl veiklos gerinimo ir kt.

Kiekvienas proceso šeimininkas užtikrina, kad būtų nustatyti ir vykdomi reikalavimai jų vadovaujamų procesų rezultatyvumui stebėti. Procesų rezultatyvumas matuojamas vertinant procesų galimybę tenkinti vidinių ir išorinių klientų reikalavimus bei iškeltus tikslus. Procesų rodikliai patvirtinti direktoriaus įsakymu.

VTMC kaupiami ir analizuojami duomenys, kurie rodo kokybės valdymo sistemos tinkamumą ir veikimo efektyvumą. Šie duomenys taip pat reikalingi sistemai vertinti, bei tęstiniam sistemos tobulinimo veiksams vykdyti.

Analizuojami šie duomenys:

- vidaus ir išorės auditų rezultatai;
- kokybės politikos tinkamumas, -kokybės tikslų ir užduočių įgyvendinimas;
- kokybės vadybos sistemos procesų efektyvumo rezultatai;
- suinteresuotųjų šalių pasitenkinimas.

