



## Interná smernica VZ-5/2022

# System riadenia a zabezpečovania kvality vzdelávacej inštitúcie

*Centrum včasnej intervencie Trenčín, n.o., so sídlom: Soblahov 646, 913 38  
Soblahov, prevádzka: 913 38, Soblahov 646, IČO: 50808389, DIČ: 2120473619, IČ  
DPH: SK 2120473619*

**Účinnosť od: 1.12.2022**  
**Vypracoval: PhDr. Gabriela Zaťková**  
**Schválil: PhDr. Gabriela Zaťková**



## 1. Účel dokumentu

Cieľom dokumentu je opísať systém riadenia kvality, ktorý naša vzdelávacia inštitúcia využíva na zabezpečenie:

- kvality vzdelávacích programov,
- profesionálneho výkonu lektorov a zamestnancov,
- spokojnosti účastníkov,
- súladu s legislatívou, normami a požiadavkami certifikácie,
- dlhodobého rozvoja a zlepšovania procesov.

Dokument je základom pre vytváranie kultúry orientovanej na kvalitu, transparentnosť a neustále zlepšovanie.

## 2. Stratégia v oblasti zabezpečovania kvality

Naša stratégia kvality je postavená na týchto princípoch:

- **Orientácia na účastníka vzdelávania** – obsah, metódy aj podmienky vzdelávania sú prispôsobované potrebám účastníkov.
- **Odbornosť a kvalifikácia** – dbáme na vysoké nároky na lektorov, garantov a zamestnancov.
- **Transparentné procesy** – všetky postupy sú jasne definované, kontrolované a pravidelne hodnotené.
- **Neustále zlepšovanie** – monitorovaním kvality identifikujeme oblasti na rozvoj a okamžite realizujeme nápravné opatrenia.
- **Spolupráca a participácia** – zamestnanci sú aktívne zapájaní do tvorby a hodnotenia kvality.
- **Prevenca rizík** – s cieľom zabezpečiť stabilitu a konzistentnú úroveň kvality.

Stratégia kvality je zakotvená v interných dokumentoch inštitúcie.

## 3. Postupy a nástroje riadenia kvality

Systém kvality je riadený prostredníctvom týchto nástrojov:

### 3.1 Interné smernice a štandardy

- Smernica o prístupe k účastníkom,



- Stratégia rozvoja ľudských zdrojov,
- Koncepcia externých vzťahov,
- Etický kódex lektora,
- Metodické postupy pre vedenie kurzov,
- Postupy pre riešenie sťažností a incidentov.

Všetky dokumenty sú pravidelne aktualizované podľa potrieb a legislatívnych zmien.

## 3.2 Kontrolné mechanizmy

- priebežná kontrola prípravy lektorov,
- kontrola plnenia výučbových plánov a osnov,
- hospitácie (pri prezenčných aj online kurzoch),
- spätná väzba od účastníkov,
- kontrola dokumentácie zo vzdelávania.

## 3.3 Nástroje hodnotenia

- dotazníky spokojnosti po každom module,
- hodnotenie lektorov garantom,
- analýza úspešnosti účastníkov vo vzdelávaní,
- anonymné podnety a návrhy na zlepšenie,

## 3.4 Nástroje zlepšovania kvality

- porady garantov a lektorov,
- návrhy na aktualizáciu učebných materiálov,
- školenia a vzdelávanie zamestnancov,
- benchmarking s inými inštitúciami,
- sledovanie trendov vo vzdelávaní dospelých.

## 4. Stanovenie, monitorovanie a hodnotenie merateľných ukazovateľov

Merateľné ukazovatele výkonnosti (KPI) stanovujeme na základe:

- strategických cieľov inštitúcie,



- požiadaviek akreditácie,
- spätnej väzby od účastníkov a partnerov,
- hodnotenia potrieb zamestnancov,
- analýzy rizík a trendov v odbore.

## 4.1 Príklady ukazovateľov kvality

- úspešnosť účastníkov v záverečnom hodnotení (v %),
- spokojnosť účastníkov (na stupnici 1–5 alebo 1–10),
- počet zistených nedostatkov pri kontrolách,
- počet nápravných opatrení v danom roku,
- počet školení lektorov,
- mieru účasti a dokončenia kurzov,
- počet aktualizovaných programov.

## 4.2 Monitorovanie a vyhodnocovanie

- ukazovatele sa sledujú priebežne a vyhodnocujú kvartálne a ročne,
- výsledky sú prezentované vedeniu a lektorom,
- výsledky sa využívajú na plánovanie ďalšieho rozvoja.

## 5. Zapájanie zamestnancov do riadenia kvality

Naša inštitúcia uplatňuje participatívny model:

- zamestnanci pravidelne poskytujú návrhy na zlepšenie,
- lektori hodnotia priebeh kurzov a zdieľajú odborné podnety,
- garant koordinuje hodnotenie kvality vzdelávacích programov,
- pracovníci administratívy monitorujú dodržiavanie procesov a dokumentácie,
- zamestnanci sú zapojení do analýzy spätnej väzby od účastníkov,
- každý zamestnanec je oboznámený s internými štandardmi kvality.

Zapojenie zamestnancov vytvára prostredie profesionálnej zodpovednosti a aktívnej účasti.

## 6. Identifikácia, riadenie a hodnotenie rizík

Inštitúcia má zavedený systém riadenia rizík, ktorý zahŕňa:



## 6.1 Identifikáciu rizík

Riziká sú identifikované v týchto oblastiach:

- odborná úroveň lektorov,
- spokojnosť účastníkov,
- nedodržanie legislatívnych požiadaviek,
- neaktuálny obsah kurzu,
- technologické problémy (najmä pri online vzdelávaní),
- personálne kapacity,
- reputačné riziká.

## 6.2 Riadenie rizík

- zavedenie preventívnych opatrení (priebežné kontroly, hospitácie),
- plánovanie kapacít lektorov a kurzov,
- priebežné aktualizácie odborného obsahu,
- školenia pre zamestnancov,
- jasné kompetencie a zodpovednosti pracovníkov,
- riešenie sťažností podľa interného postupu.

## 6.3 Hodnotenie rizík

- riziká sú hodnotené minimálne raz ročne,
- výsledky sú zahrnuté v správe o kvalite,
- na základe hodnotenia sa prijímajú korekčné a preventívne opatrenia.

## 7. Nastavenie a dokumentácia postupov kvality

Inštitúcia má vypracované:

- **organizačné procesy,**
- **smernice,**
- **štandardy výučby,**
- **postup riešenia sťažností,**
- **postup hospitácií,**
- **postup hodnotenia lektorov,**
- **postup aktualizácie vzdelávacích programov.**



Všetky dokumenty sú prístupné zamestnancom a pravidelne aktualizované garantom kvality.

## 8. Potreby ďalšieho rozvoja

Na základe monitorovania kvality a spätnej väzby sú identifikované tieto priority rozvoja:

- rozširovanie spolupráce s akademickými a odbornými pracoviskami,
- zvyšovanie odbornosti lektorov (kurzy, workshopy, nové metodiky),
- rozvoj digitálnych foriem vzdelávania,
- modernizácia učebných materiálov,
- posilňovanie evaluačných nástrojov,
- inovácie v didaktických formách.

## 9. Stanovenie cieľov a meranie ich plnenia

Ciele si stanovujeme na základe:

- analýz potrieb účastníkov,
- spätnej väzby od partnerov a zamestnancov,
- dlhodobej stratégie inštitúcie,
- výstupov z monitoringu a hodnotenia kvality.

Plnenie cieľov meriame:

- štatistikami účasti, úspešnosti, spokojnosti,
- porovnávaním výsledkov medzi jednotlivými kurzami,
- rozhovormi s lektormi a garantom.

## 10. Záverečné ustanovenia

Tento dokument je záväzný pre všetkých zamestnancov. Pravidelne sa aktualizuje, aby odrážal aktuálne potreby a legislatívne požiadavky. Nadobúda účinnosť dňom schválenia.

V Soblahove, dňa 1.10.2022

PhDr. Gabriela Zaťková  
riaditeľka CVI TN, n. o.