



IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ



IZCILĪBAS KONCEPCIJA

SIA "BIZNESA VADĪBAS KOLEDŽA"

Šis dokuments ir izstrādāts ESF fonda projekta "Biznesa vadības koledžas pārvaldības procesu un studiju programmu kvalitātes pilnveide" Nr. 8.2.3.0.18/A/005 ietvaros.

Dokumenta izstrādātāji:

pārmaiņu aģente: Margrieta Ulmane

darba grupas pārstāvji:

 Signe Enkuzena

 Evija Krakopa

 Daiga Kalderauska

IZCILĪBAS KONCEPCIJA

Biznesa vadības koledžas (BVK) Izcilības koncepcija ir ceļvedis uz organizācijas izcilību, tā virza koledžu uz efektīvu darbību un attīstību.

*Mēs esam atvērta, pieejama un elastīga augstākās izglītības iestāde un mūsu darbības centrā ir **klients ar viņa vajadzībām un dzīves situāciju**. Mēs strādājam un iedvesmojamies, lai mācīšanās kļūtu par vērtīgu piedzīvojumu, kas uzlabo **profesionālās un personīgās dzīves kvalitāti**.*

BVK Izcilības koncepcija ir balstīta uz *Eiropas asociācijas kvalitātes nodrošināšanai augstākajā izglītībā izstrādātajiem **Standartiem un vadlīnijām kvalitātes nodrošināšanai Eiropas augstākās izglītības telpā*** (ESG - Standards and Guidelines for Quality Assurance in European Higher Education Area) un **EFQM** (the European Foundation for Quality Management) **Izcilības modeļa pamatprincipiem**.*

***STANDARTI UN VADLĪNIJAS KVALITĀTES NODROŠINĀŠANAI EIROPAS AUGSTĀKĀS IZGLĪTĪBAS TELPĀ (ESG) 1. DAĻA**

1.1. Kvalitātes nodrošināšanas politika

Koledžā ir izstrādāta (oficiāli dokumentēta) Izcilības koncepcija, kas nosaka kvalitātes nodrošināšanas principus un īstenošanas politiku. Tajā definētās kvalitātes nodrošināšanas komponentes ir integrētas koledžas procesos (vadības, pamatdarbības un atbalsta procesos) un koledžas stratēģiskās attīstības vadībā, un ir būtisks koledžas iekšējās kultūras veidošanas stūrakmens, kas veicina koledžas atbildīgumu un tiekšanos uz ilgtspējīgu izcilību (pēc Eiropas Kvalitātes vadības fonda Izcilības modeļa). Nepārtraukts kvalitātes pilnveides cikls (t.sk. pārraudzības pasākumi) tiek īstenots, balstoties uz Deminga apla pamatprincipiem, un nodrošinot šajā procesā gan iekšējo, gan ārējo ieinteresēto pušu sistēmisku iesaisti (t.sk. izskatot aktualitātes dažāda līmeņa (stratēģiskā un operatīvā) sēdēs, sapulcēs, individuālās un grupu tikšanās reizēs).

1.2. Programmu izstrāde un apstiprināšana

Studiju programmu kvalitatīva nodrošināšana ieņem centrālo lomu BVK misijas īstenošanā. Koledža nodrošina, lai studiju programmas būtu saskaņā ar kopējo koledžas stratēģiju, tām būtu skaidri definēti mācīšanās rezultāti un noslodze, tās būtu uz praktisku iemaņu un nodarbināmību centrētas. Šī procesa nodrošināšanai koledža veic esošo un jaunu studiju programmu izstrādi, iesaistot iekšējās un ārējās ieinteresētās puses (t.sk. studenti un darba devēji) un veidojot tās atbilstoši darba tirgus tendencēm, veic to izvērtēšanu un apstiprināšanu. Kā arī studiju procesa gaitā tiek regulāri veikta studiju programmas iekšējā izvērtēšana (pašnovērtējums un kvalitātes kultūras atbilstības izvērtēšana atbilstoši ESG) un ārējā izvērtēšana atbilstoši AIC kā Latvijas augstākās izglītības kvalitātes nodrošināšanas institūcijas izvirzītajām prasībām

1.3. Studentcentrēta mācīšanās, pasniegšana un novērtēšana

Koledžā tiek nodrošināta studentcentrēta mācīšanās, mācīšana un novērtēšana. Studiju īstenošanas procesā studentiem tiek nodrošināta individuāla pieeja (attālinātas un klātienē konsultācijas gan ar administratīvo, gan akadēmisko personālu), vajadzību analīze (mutiska un rakstiska atgriezeniskā saite, t.sk. kursa novērtēšanas anketa, studentu apmierinātības anketa)

**BVK –
CEĻĀ UZ
IZCILĪBU**



un daudzveidīgas pedagoģiskās metodes (klasiskās un inovatīvās), lai maksimāli motivētu studentus, sniegtu iespēju pašrefleksijai un nodrošinātu studentu aktīvu dalību mācību procesā. Kā dažus piemērus studentcentrētas pieejas nodrošināšanai var minēt: ir publiskoti vērtēšanas kritēriji un metodes vērtējuma iegūšanai, kā arī vērtējumi tiek izklāsti taisnīgi un konsekventi pēc izstrādātas vērtējuma izteikšanas metodoloģijas; vērtēšanas procesā studentiem tiek nodrošināta informācija par viņu mācīšanās rezultātu sasniegšanu un progresu; tiek veicināta studentu, akadēmiskā un administratīvā personāla savstarpējā cieņa (balstoties uz koledžas iekšējās kultūras principiem, kura tiek iedzīvināta rakstiskā un mutiskā komunikācijā, sadarbības veidošanā un jautājumu risināšanā); tiek nodrošināts sūdzību/ieteikumu izskatīšanas process; koledžā nodrošinātais tālmācības process veicina studentu patstāvīgumu un pašorganizēšanos ar nepieciešamo mācībspēku atbalstu.

1.4. Studentu imatrikulācija, studiju gaita, kvalifikāciju atzīšana un sertifikācija

Koledžā ir izstrādātas kārtības, noteikumi un informatīvi ceļveži, lai sniegtu studentiem maksimāli plašu informāciju par studiju procesu un gaitu (t.sk. uzņemšana, studiju programmas saturs, vērtēšana un kvalifikācija, mācīšanās rezultāti, mobilitāte, u.c. aspekti). Studiju procesā tiek iegūta un analizēta informācija studiju gaitas monitoringam un pilnveides iespēju identificēšanai. Studiju noslēgumā studenti saņem visus nepieciešamos kvalifikācijas iegūšanas dokumentus un informāciju par studiju saturu, atbilstību un kontekstu.

1.5. Mācībspēki

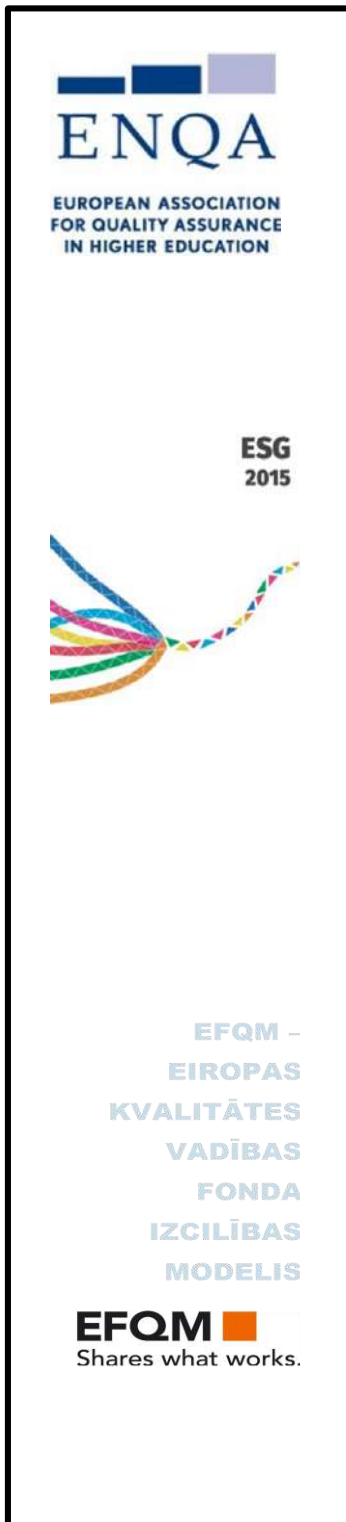
Mācībspēkiem ir atbilstoša izglītība un kvalifikācija, kas atbilst studiju programmu saturam, kā arī nepieciešamā profesionālā pieredze, kas papildina akadēmiskās kompetences. Koledžā ir izstrādāta mācībspēku novērtēšanas sistēma, lai nodrošinātu caurspīdīgu un taisnīgu pieeju mācībspēku kompetences izvērtēšanai un turpmāko darbību plānošanai. Koledža regulāri izvērtē docētāju kompetenci un atbilstību darbam, un nepieciešamības gadījumā studiju procesa nodrošināšanai tiek piesaistīti jauni docētāji. Koledžā tiek atbalstītas un veicinātas pasniegšanas metožu inovācijas, jaunu tehnoloģiju lietošana un pašpilnveides aktivitātes (pedagoģiskās izauzsmes pasākumi koledžā un ārpus koledžas), kas dod iespēju gan studentiem, gan pasniedzējiem pilnveidot savu kompetenci un profesionalitāti.

1.6. Mācību resursi un atbalsts studentiem

Koledža nodrošina plašu materiāli-tehnisko un cilvēku resursu klāstu, kas veicina atbilstošas mācību vides un procesa nodrošināšanu, kas balstītas uz studentu vajadzībām un to daudzveidību, kā arī studentcentrētas mācīšanās principiem. Pie studiju resursiem var minēt koledžas finansējumu, kas tiek novirzīt dažādu resursu finansēšanai, studiju materiāli-tehnisko bāzi, bibliotēku – gan drukātus materiālus, gan e-resursus. Pie cilvēkresursiem, kas sniedz atbalstu studentiem dažādos jautājumos, minami: tiešais atbalsts studijās (konsultācijas un mentorings), psiholoģiskais atbalsts, karjeras attīstības atbalsts, starptautiskās mobilitātes konsultācijas, sociālā atbalsta iespējas, kā arī atbalsts studentiem ar īpašām vajadzībām. Koledžā cilvēkresursi (administratīvais, akadēmiskais un atbalsta personāls) ir augsti kvalificēti un kompetenti, kā arī tiek veicināta viņu nepārtrauktas profesionālā pilnveide. Kā arī koledža regulāri sniedz studentiem informāciju par šo resursu pieejamību un motivē šos resursu izmantot.

1.7. Informācijas vadība

Efektīvai programmu pārvaldei un pamatotu lēmumu pieņemšanai, koledžā tiek iegūti un analizēti dati par studiju programmām un citu izglītības iestāžu aktivitātēm. Dati tiek iegūti un analizēti saistībā ar tādiem rādītājiem kā studējošo apmierinātības līmenis, darba devēju atsauksmes, absolventa profils – konkurētspēja darba tirgū (zināšanu un prasmju pielietošana profesionālajā darbībā), akreditācija; uzņemšanas rādītāji, sekmīga pieredze ārvalstīs dzīvojošo Latvijas valsts piederīgo BVK studentu reimigrācijā. Studējošie kvalitātes nodrošināšanas procesā tiek iesaistīti ar atgriezeniskās saites palīdzību



(anketēšana, tikšanās u.tml.), piedaloties BVK padomēs, kā arī ar studējošo pašpārvaldes starpniecību. BVK studiju procesā tiek regulāri veikta studentu aptauja gan par studiju saturu, gan mācībspēkiem, kuras rezultātā tiek iegūta tieša atgriezeniskā informācija par studiju kursa kvalitāti, konkrētā mācībspēka vērtējumu, studējošo attieksmi, apmierinātību, studiju materiālu pietiekamību un atbilstību tēmas izklāstam, kā arī studentu ieteikumi brīvā formā, par to, kā uzlabot konkrētā studiju kursa mācību procesu. Studējošo rekomendācijas saistībā ar programmas izmaiņām, ieteikumi jaunu kursu pievienošanai, sūdzības par kursu saturu, ja tādas ir, tiek apspriestas BVK padomēs.

1.8. Sabiedrības informēšana

Koledža regulāri publisko informāciju (izmantojot dažādus komunikācijas un informācijas nodošanas kanālus) par aktualitātēm koledžā, t.sk. informāciju par esošajām un jaunām studiju programmām, dažādiem aspektiem, kas saistīti ar mācību procesu (t.i. uzņemšana, eksaminācija, mācību metodes, mācībspēku kompetence, mācību saturs, karjeras un nodarbinātības iespējas, mobilitāte, sociālās kampaņas, konferences un citi izglītojoši pasākumi, absolventu gaitas, u.c. aspekti).

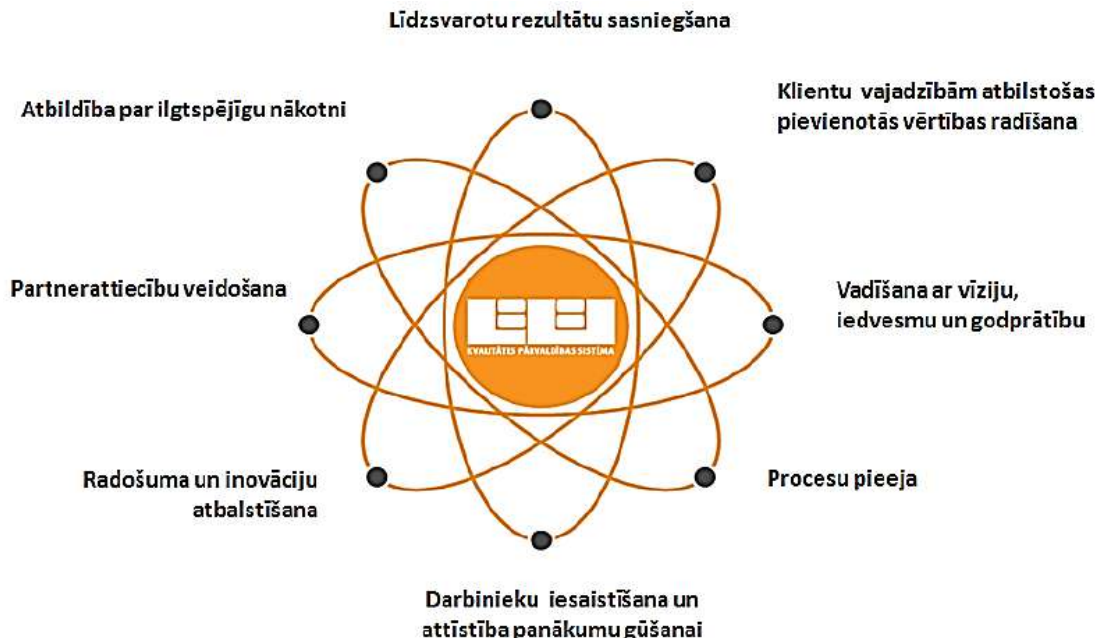
1.9. Programmu apsekošana un regulāra pārbaude

Lai nodrošinātu studiju programmu kvalitāti un pilnveidošanu, kā arī tās pārraudzību koledžā, kas veicinātu efektīvas mācīšanās vides studentiem nodrošināšanu, regulāri tiek organizētas Studiju padomes un BVK Padomes sēdes. Studiju programmu direktori, sadarbojoties gan ar iekšējām, gan ārējām ieinteresētām pusēm - programmu mācībspēkiem, studējošajiem, absolventiem un darba devējiem, veic programmu izvērtējumu. Tiek ņemts vērā visu iesaistīto pušu viedoklis un līdz ar to veicināta studiju programmu attīstība atbilstoši nozares speciālistu un darba tirgus prasībām, kā arī studējošo ieskatiem un absolventu pieredzei, uzsākot vai turpinot profesionālo attīstību.

BVK IZCILĪBAS PIEEJA

Lai veidotu nepārtrauktu koledžas pilnveides ciklu un nodrošinātu koledžas iekšējas kvalitātes politiku, BVK ir iedibināti kvalitātes pārvaldības pamatprincipi (skat. 1. attēlu). Tie nodrošina koledžas virzību uz ilgtspējīgu izcilību un vienotu kvalitātes kultūras izpratni koledžā.

Koledžas ārējās kvalitātes nodrošināšanai BVK plānota pārvaldības un kvalitātes vadības sistēmas starptautiska atzīšana pēc EFQM Izcilības modeļa metodoloģijas. To paredzēts nodrošināt līdz 2019. gada oktobrim, īstenojot ESF projekta "Biznesa vadības koledžas pārvaldības procesu un studiju programmu kvalitātes pilnveide" (8.2.3. specifiskais atbalsta mērķis "Nodrošināt labāku pārvaldību augstākās izglītības institūcijās") plānotās aktivitātes.



- 1. princips. Līdzsvarotu rezultātu sasniegšana** – izcilības organizācijas pilda to misiju un virzās uz to vīziju, plānojot un sasniedzot līdzsvarotus rezultātus, kas saskan ar ieinteresēto pušu īstermiņa un ilgtermiņa vajadzībām un pat pārsniedz tās.

Īstenojums BVK – Koledža definē, izvērtē un pilnveido darbības mērķus, stratēģiju un rezultātus, definējot darba izpildes rādītājus līdz individuālam līmenis.

- 2. princips. Klientu vajadzībām atbilstošas pievienotās vērtības radīšana** – izcilības organizācijas zina, ka klienti ir to pastāvēšanas iemesls, tādēļ cenšas ieviest inovācijas un radīt vērtību, saprotot un paredzot viņu vajadzības.

Īstenojums BVK – Koledža ir definējusi un pārzina savas klientu (studējošo) grupas un to vajadzības, veido ar tiem saskanīgas attiecības, stiprina klientu (studējošo) lojalitāti un apmierinātību, nodrošinot klientu (studējošo) vajadzībām atbilstošas pievienotās vērtības radīšanu saviem pakalpojumiem. Koledža apzinās savas stiprās un vājās puses, stiprina savu konkurētspējīgo priekšrocību, veic etalonsalīdzināšanu un konkurentu izpēti, tādējādi nodrošinot nepārtrauktu darba satura un izpildes kvalitāti.

Ar augstām darba snieguma prasībām pret darbiniekiem un studējošiem, koledža attīsta vairāk kā 140 dažādas kompetences, lai studējošos sagatavotu par spēcīgiem nozares spēlētājiem, kas patstāvīgi spēj organizēt savu darbu, pieņemt lēmumus, attīstīt un realizēt uzņēmuma stratēģiju.

- 3. princips. Vadišana ar vīziju, iedvesmu un godprātību** - Izcilības organizācijā ir vadītāji, kas veido nākotni un ļauj tai realizēties, rīkojoties kā paraugi savu vērtību un ētikas dēļ.

Īstenojums BVK – Koledžas vadība nosaka, regulāri izvērtē un pilnveido darbības virzienus un mērķus, pieņem pārdomātus lēmumus, ir atvērti pārmaiņām. Vadība iesaista darbiniekus vīzijas un misijas īstenošanā, rūpējas par darbinieku kompetenču pilnveidi un labizjūta, un atbalsta uz inovatīvu rīcību. Koledžas vadība ir paraugs ētiskai un sociāli atbildīgai rīcībai.

- 4. princips. Procesu pieeja** - Izcilības organizācijas vada ar strukturizētiem un stratēģiski sakārtotiem procesiem, izmantojot pamatotu lēmumu pieņemšanu, lai radītu līdzsvarotus un ilgstošus rezultātus.

Īstenojums BVK – Koledža ir definējusi efektīvas pamatdarbības procesus saskaņā ar BVK Stratēģiju. Tiek identificēti nepieciešamie pilnveides pasākumi, pieņemti pamatoti vadības lēmumi, lai apmierinātu klientu (studējošo) vajadzības.

- 5. princips. Darbinieku iesaistīšana un attīstība panākumu gūšanai** - Izcilības organizācijas novērtē to darbiniekus un rada novērtēšanas kultūru, līdzsvarotai organizācijas un personisko mērķu sasniegšanai.

Īstenojums BVK – Koledža augsti novērtē savu darbinieku kompetences un profesionalitāti, nodrošina emocionāli un fiziski drošu darba vidi, lai veicinātu zināšanu attīstīšanu, radošuma un talantu lietojumu, respektējot katra darbinieka individualitāti.

- 6. princips. Radošuma un inovāciju atbalstīšana** - Izcilības organizācijas rada palielinātu vērtību un snieguma līmeņus, izmantojot nemitīgas un sistemātiskas inovācijas un ieinteresēto pušu radošumu.

Īstenojums BVK – Ar mērķi radīt pievienoto vērtību klientam, Koledža plāno un vada inovācijas un atbalsta radošas idejas, iesaistot iekšējās un ārējās ieinteresētās puses snieguma pilnveidē.

- 7. princips. Partnerattiecību veidošana** - Izcilības organizācijas meklē, attīsta un uztur attiecības ar dažādiem uzticamiem partneriem, lai nodrošinātu abpusējus panākumus. Partnerattiecības var tikt izveidotas ar klientiem, sabiedrību, svarīgākajiem piegādātājiem, izglītības iestādēm vai nevalstiskajām organizācijām.

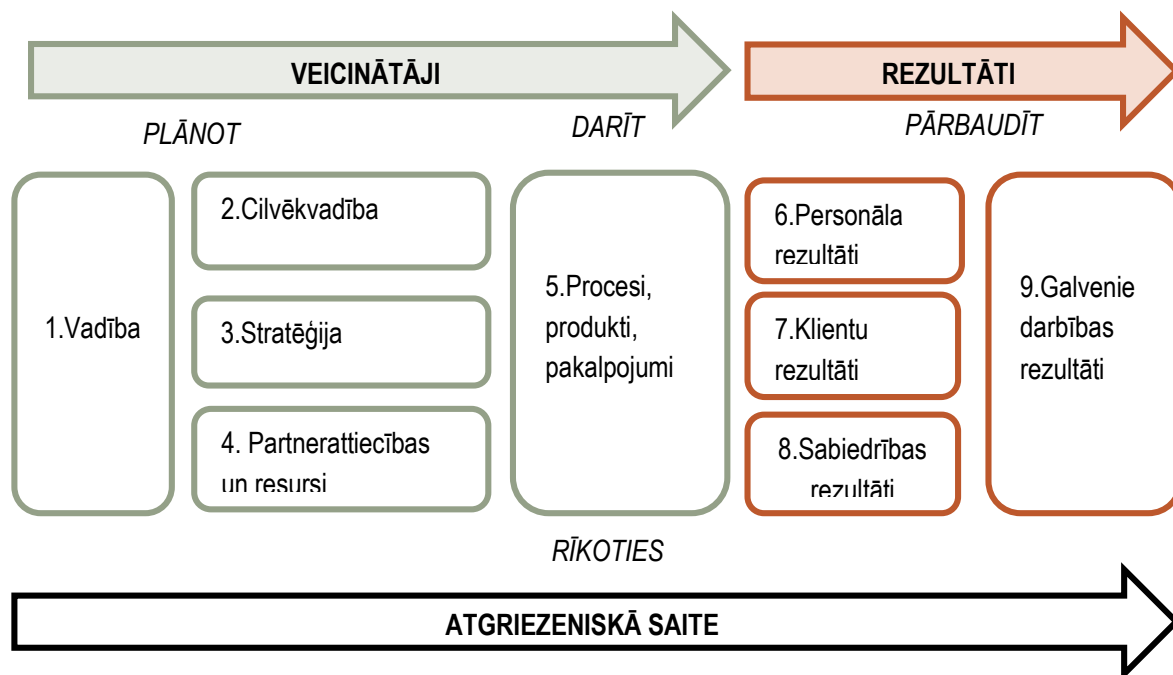
Īstenojums BVK – Koledža veido jaunas, partnerības un pilnveido esošās partnerības, kas ir cieņpilnas, atbildīgas un uz abpusējiem panākumiem orientētas.

- 8. princips. Atbildība par ilgtspējīgu nākotni** - Izcilības organizācijas to kultūrā un ētiskajos principos iestrādā skaidras vērtības un augstākos organizatoriskās uzvedības standartus, kas ļauj tām tiekties pēc ekonomiskās, sociālās un ekoloģiskās ilgtspējas.

Īstenojums BVK – Koledža ir iedzīvinājusi vērtības un nepārtraukti stiprina organizācijas iekšējo kultūru, kas vērsta uz drošas un atbalstošas vides nodrošināšanu darbiniekiem. Koledža veicina korporatīvās sociālās atbildības kultūras veidošanos koledžā, kas vērsta uz ētisku darbību, ekonomisku izaugsmi, dzīves kvalitātes uzlabošanu gan ieinteresētajām pusēm, gan sabiedrībai kopumā. Kā arī Koledža ir ieviesusi integrālo pieeju, kas iespējo studiju un darba procesā mēs uz katru situāciju paskatīties plašāk un dziļāk, neizslēdzot nevienu no aspektiem, kas ietekmē uzņēmuma un cilvēka attīstību. Koledža apzinās, ka cilvēka un biznesa rezultātus veido gan katra cilvēka pieredze, talanti, vērtības un dzīves ritms, gan biznesa kultūra, sociālā, ekonomiskā un politiskā situācija valstī, un dabas vide.

BVK pieeja ceļā uz Izcilību veidota atbilstoši EFQM Izcilības modeļa deviņiem kritērijiem, kuru savstarpējā mijiedarbība veicina nepārtrauktu koledžas pilnveides, uzturēšanas un novērtēšanas nodrošināšanu (skat. 2.attēlu) . Kvalitātes vadības un izcilības nodrošināšanai īpašs fokuss tiek likts uz tādiem kvalitātes vadības kritērijiem kā vadība un stratēģija, procesu pieeja, produktu un pakalpojumu attīstība, cilvēk vadība, partnerattiecību veidošana un efektīva resursu vadība, klientu un darbinieku apmierinātība, kā arī ilgtspējīgi biznesa rezultāti.

BVK ir veikusi kvalitātes vadības efektivitātes pašnovērtējumu atbilstoši EFQM Izcilības modelī iekļautajiem kritērijiem, tādējādi analizējot koledžas pārvaldības procesus, identificējot pilnveides jomas un veicot to prioritizēšanu, novērtējot stiprās puses, kā arī nosakot priekšnosacījumus turpmākai BVK Izcilības un ilgtspējīgu rezultātu sasniegšanai.

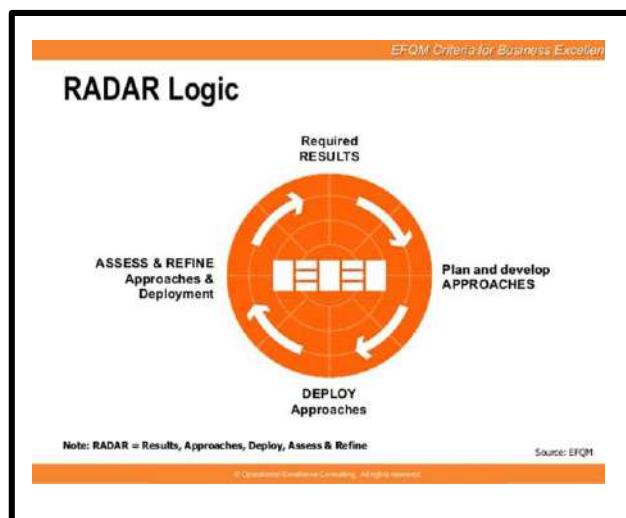


2. attēls. BVK kvalitātes vadības pamatkritēriji.

BVK KVALITĀTES PILNVEIDES CIKLS UN VADĪBAS PRINCIPI

Starptautiski atzīta metodoloģija – RADAR (Results → Approach → Deployment → Assessment & Refine) tiek izmantota kā efektīva vadības metode kvalitātes pārvaldības cikliskuma nodrošināšanai un novērtēšanai, kas nodrošina koledžai atbalstu problēmju risināšanā, virzoties uz ilgtspējīgu izcilību (skat. 3. attēlu).

3. attēls. RADAR metodoloģijas īstenojums BVK.



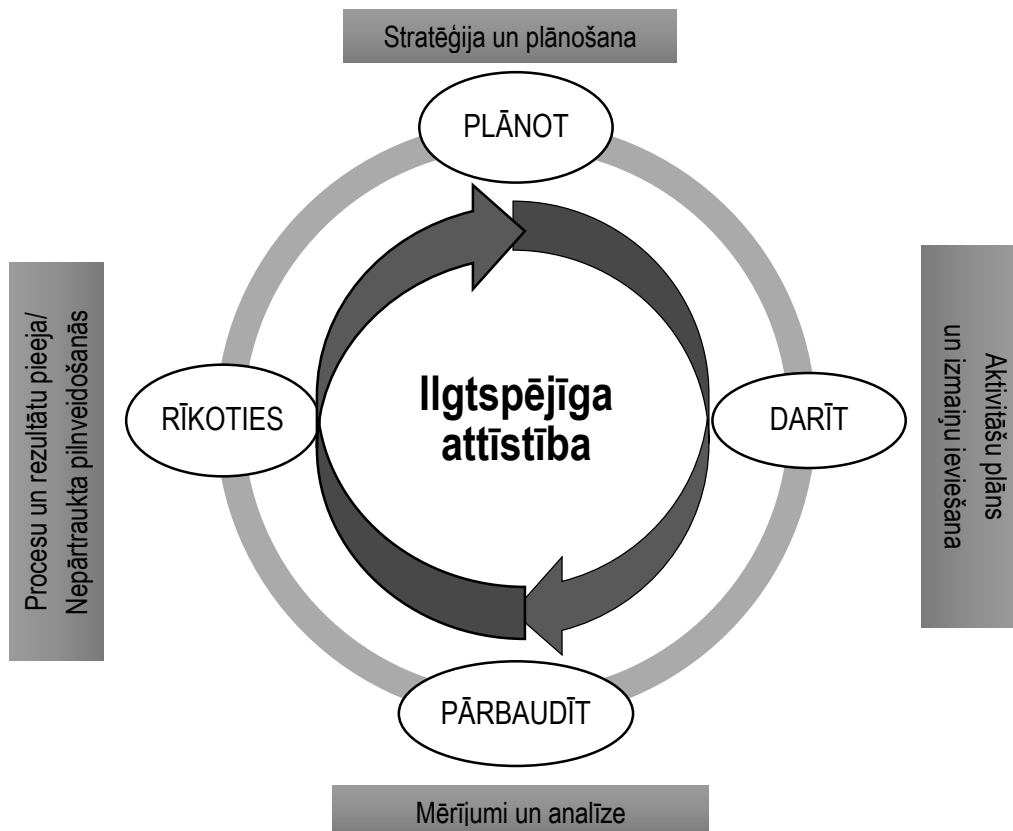


BVK kvalitātes nodrošināšanas sistēmas īstenošanai noteikti šādi **mehānismi**:

- ✓ kvalitātes vadības sistēmas monitorings;
- ✓ studējošo apmierinātības noteikšana (anketēšana) un analīze;
- ✓ darbinieku darbības kvalitātes noteikšana un uzraudzība (ikgadējās darba pārrunas,
- ✓ studentu aptauju rezultāti, hospitēšana);
- ✓ absolventu apmierinātības noteikšana (anketēšana) un analīze;
- ✓ iekšējie kvalitātes audiiti (procedūru un dokumentācijas);
- ✓ koledžas ikgadējais pašnovērtējums;
- ✓ studiju programmu/virzienu ikgadējais pašnovērtējums;
- ✓ pasniedzēju ikgadējās darba pārrunas;
- ✓ studējošo snieguma novērtēšana un analīze.

BVK kvalitātes pilnveides cikls balstīts uz "Deminga apļa" principiem, kas paredz šādus nepārtrauktas pilnveidošanās soļus: **PLĀNOT – DARĪT – PĀRBAUDĪT – RĪKOTIES**. Tādējādi būtiskākie kvalitātes vadības principi ir:

- nepārtraukta pilnveidošanās (plānot-darīt-pārbaudīt-rīkoties);
- procesu pieeja (plānot; rīkoties);
- uz faktiem balstītu lēmumu pieņemšana (pārbaudīt);
- meklēt problēmu cēloņus, nevis vainīgos (pārbaudīt – rīkoties) (skat. 4.attēlu).



4.attēls. BVK kvalitātes pilnveides cikls.

Uz efektīvu procesu nodrošināšanu orientēta darbība

Kvalitātes vadības pamatprincipi Koledžā ietver organizācijas spēju nepārtraukti uzlabot procesus, nodrošināt to izvērtēšanu, analīzi, optimizēšanu, sisēmiskumu un efektivitāti. Tiecoties uz izcilību, BVK novērtē stratēģiski sakārtotu procesu nozīmi ilgtspējīgai organizācijas attīstībai un izaugsmei, tamdēļ tiek rūpīgi strādāts pie procesu identificēšanas, procesu mērķu noteikšanas un plānošanas, to mijiedarbības un analīzes.

Koledžā tiek veidota organizācijas kultūra, kas balstās uz pamatotiem lēmumiem un procesos orientētas rīcības efektīvai procesu vadības nodrošināšanai. Koledža koncentrējas uz klientu (studējošo) vajadzību un vēlmju izzināšanu un apmierināšanu, organizācijas stratēģisko mērķu sasniegšanu un nepārtrauktu pilnveidošanos.

Skaidra un sakārtota procesu pieeja ir daļa no BVK Izcilības koncepcijas un tās veicina BVK labāku izpratni par katra darbinieka lomu un atbildību šo procesu efektīvā nodrošināšanā, kā arī kopējo mērķu sasniegšanā.