

Beskrivelse af TietgenSkolens kvalitetssystematik

TietgenSkolen ser arbejdet med kvalitetsudvikling som en vej til at skabe dynamik og vækst – og ikke som begrænsning, overvågning og kontrol. Udover at sikre, at både eksterne interessenters og vores egne krav til kvalitet bliver overholdt, lægger vi vægt på at udpege forbedringsområder, hvor vi har mulighed for værdifuld udvikling på tværs af skolen.

KVIK selvevaluering

TietgenSkolen benytter den helhedsorienterede kvalitetsmodel **KVIK** som ramme for vores kvalitetsudvikling. KVIK står for **K**valitets**V**ærktøj til udvikling af **I**nnovation og **K**ompetence, og er udviklet sammen med og bruges dagligt af en lang række offentlige virksomheder.

Ved hjælp af KVIK laver vi løbende en kritisk evaluering af indsatser ("det vi gør") og resultater ("det vi opnår"), sådan at der opnås et samlet og afstemt billede af vores styrker ("hvor vi præsterer godt") og forbedringsområder ("hvor vi kan blive bedre"). Selvevalueringen består blandt andet i at vurdere vores praksis omkring brugere, partnerskaber og medarbejdere.

Benchmarking og benchlearning

Udover at måle og vurdere vores egne resultater, sammenligner vi os med andre skoler, og lærer af bedste praksis herfra. Fire af landets største handelsskoler har således indgået en samarbejdsaftale om udvikling og kvalitetssikring af skolernes uddannelser. Samarbejdet er etableret under overskriften "**Business Colleges of Excellence**" og omfatter TietgenSkolen, Århus Købmandsskole, Aalborg Handelsskole, IBC International Business College, Handelsskolen København Nord og Niels Brock. Samarbejdet har til formål at fremme både den enkelte skoles udvikling og de merkantile uddannelser i Danmark, og at dokumentere uddannelseskvaliteten.

Vi gennemfører løbende **trivselsundersøgelser** blandt vores brugere, og lærer af hinandens bedste praksis gennem benchmarking og benchlearning. For at sikre validitet gennemføres undersøgelserne af et eksternt bureau, som også udarbejder rapporter om de tværgående tendenser i undersøgelsen. Den hjælper os med at se resultaterne i et både overordnet, tværgående perspektiv og i et specifikt for den enkelte skole. På baggrund af undersøgelsens resultater udpeger afdelingsledelsen i samarbejde med elevfora og underviserteams forbedringsområder, som udmøntes i opfølgingsplaner. Disse er tilgængelige på skolens hjemmeside.

Den enkelte underviser evaluerer mindst to gange årligt undervisningen på sine hold. Resultaterne af evalueringen afreporteres til afdelingens ledelse og er et emne i underviserens årlige medarbejderudviklingssamtale.

På vores kursus- og efteruddannelsesområde, evaluerer vi brugernes tilfredshed efter hvert afsluttet kursus eller uddannelse. Endvidere gennemføres tilfredshedsundersøgelser blandt de virksomheder, som har haft medarbejdere på kursus. Resultaterne herfra fremgår blandt andet på www.viskvalitet.dk, og på skolens hjemmeside. Lever resultaterne ikke op til vores kvalitetsmål på området, afdækker den ansvarlige uddannelsesleder årsagen, og igangsætter såvel korrigerende som forebyggende handlinger.

Partnerskab med erhvervslivet

TietgenSkolen servicerer årligt 24.000 elever, studerende og kursister, og det er derfor vigtigt for os at have en løbende dialog med erhvervslivet. Vi forsøger "at tænke som en virksomhed, ikke som en skole", som en af vores kunder har sagt om os. Dialogen med aftagere og erhvervsliv, har vi løbende bl.a. gennem uddannelsesudvalg, praktikforløb, hovedopgaveforløb, kundeundersøgelser, erhvervsmentorordning, underviserpraktikordning, sparringspartnere i bestyrelsen, kundemøder, opfølgningsevalueringer efter større kursusaktiviteter og deltagelse i relevante udviklingsfora. Initiativer til partnerskab med erhvervslivet er skrevet ind i afdelingernes kvalitets- og handlingsplan, og følges jævnlige op.

Medarbejdertrivsel og kompetenceudvikling

I vores bestræbelser på at være en attraktiv arbejdsplads for nuværende og kommende medarbejdere, gennemfører vi hvert andet år en **trivselsundersøgelse** blandt skolens medarbejdere med fokus på bla. arbejdsmiljø, ledelse og kompetenceudvikling. Resultaterne offentliggøres på afdelingsmøder, hvor skolens direktør og afdelingsledelsen kommenterer resultatet og udvikling i forhold til tidligere undersøgelser. Herefter samarbejder den enkelte leder i dialog med egne medarbejdere om at udpege forbedringsområder på tværs af afdelingen, i eget forretningsområde og i det enkelte team. Forbedringsområderne prioriteres, og indarbejdes i skolens kvalitets- og handlingsplaner.

Herfra inddrages de i medarbejderudviklingssamtaler, og får således sammen med blandt andet undervisningsevaluering indflydelse på den enkelte medarbejders **kompetenceudvikling**.

Også resultaterne fra medarbejdertrivselsundersøgelsen benchmarkes med de øvrige "Business College of Excellence" skoler, og på den baggrund igangsættes benchlearningprocesser.

Bestyrelsens inddragelse

I forbindelse med afslutningen af årsregnskabet, afrapporterer den enkelte afdeling udviklingen på en række **kvalitetsindikatorer** til skolens bestyrelse. Disse indikatorer dækker blandt andet over gennemførelse på uddannelserne, udvikling i karaktergennemsnit, underviseres uddannelsesniveau, beskæftigelsesundersøgelse, antallet af klager og naturligvis resultaterne af tilfredshedsundersøgelserne. Afrapporteringen er tænkt som en kvalificering af årsregnskab, og giver Bestyrelsen et billede af vores prioriteringer og indsatser i forbindelse med kvalitetssikring og -udvikling. Dialogen om dette, kan give anledning til at revidere kvalitets- og handlingsplaner.

Hvis du vil vide mere om TietgenSkolens kvalitetssystematik, er du velkommen til at kontakte vicedirektør Erik Schou på e-mail ersc@tietgen.dk, tlf. 40 51 26 75 eller virksomhedskonsulent Anette Barnhøj på e-mail anje@tietgen.dk eller tlf. 40 13 46 75.