

# 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.

## Implementering af KVIK selvevaluering

Fra 2007 benytter vi 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 vil vi løbende lave 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 samt Hillerød Handelsskole - Lyngby Uddannelsescenter. Samarbejdet har til formål at fremme både den enkelte skoles udvikling og de merkantile uddannelser i Danmark og at dokumentere uddannelseskvaliteten.

Vi gennemfører årligt sammen med blandt andet ovennævnte **tilfredshedsundersøgelser** blandt vores brugere på ungdomsuddannelserne og de kortere videregående uddannelser. Undersøgelsen "Karakterbogen" gennemføres af et eksternt bureau for at sikre validitet. Resultaterne indekseres for de deltagende skoler, således at vi kan benchmarke og benchlearne af den skole, som har bedste praksis på et givent område. Desuden udarbejder det eksterne bureau en rapport 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 af rapporteres til afdelingens ledelse og er et emne i underviserens årlige medarbejderudviklingssamtale (MUS). Fra 2007 planlægger vi at afprøve et fælles design for **undervisningsevaluering** på vores kortere videregående uddannelser. Evalueringen skal gennemføres synkront med andre skoler af eksternt bureau. Dermed får vi også her muligheden for at benchmarke resultater.

På vores kursus- og efteruddannelsesområde, som er **ISO-9001** certificeret, evaluerer vi brugerne 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](http://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. Disse følges senere op ved interne audits.

## 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. Dialogen med aftagere og erhvervslivet i øvrigt 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 **medarbejderanalyse** blandt skolens medarbejdere med fokus på værdier, ledelse, kundeorientering, arbejdsmiljø og kompetenceudvikling. Resultaterne offentliggøres på afdelingsmøder, hvor skolens direktør og afdelingsledelsen kommenterer resultatet og udvikling i forhold til tidligere analyser. 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 MedarbejderUdviklingsSamtalen (MUS) og får således sammen med blandt andet undervisningsevaluering indflydelse på den enkelte medarbejders **kompetenceudvikling**.

Også medarbejderundersøgelsen har vi planer om at ville gennemføre, så resultaterne kan benchmarkes med andre skoler.

## 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 tilgang til og frafald på uddannelserne, udvikling i karaktergennemsnit, underviseres uddannelsesniveau, beskæftigelsesundersøgelse, antallet af klager og naturligvis resultaterne af tilfredshedsundersøgelserne. Afrapporteringen er tænkt som en kvalificering af årsregnskabet, 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.

## Kvalitetsarbejdets organisering

Kvalitetsarbejdet på TietgenSkolen er forankret på den enkelte afdeling i afdelingsledelsen. I 2007 nedsættes en egentlig **Styregruppe for Kvalitetsudvikling** med repræsentanter for afdelingerne og en tovholder. Formålet med styregruppen er at sikre en koordineret indsats, som giver mulighed for at lære af bedste praksis også internt. Styregruppen skal i 2007 blandt andet arbejde med implementering af KVIK og beskrivelse af årsrytmer for kvalitetsarbejdet på de enkelte afdelinger.

000-0-000

Januar 2007 på vegne af Styregruppen for TietgenSkolens Kvalitetsudvikling  
Anette Barnhøj tovholder, e-mail [anje@tietgen.dk](mailto:anje@tietgen.dk), gennemvalgsnr. 65 45 25 35.