

# Kvalitetshåndbok for Treider Fagskoler AS

<b>1. INNLEDNING .....</b>	<b>3</b>
<b>2. OM KVALITETSHÅNDBOKEN .....</b>	<b>3</b>
2.1 Innhold .....	3
2.2 Læresteder .....	3
2.3 Forutsetninger for at kvalitetsarbeidet skal fungere .....	3
2.4 Kvalitetssystemets fysiske plassering .....	3
2.5 Gyldighet .....	3
<b>3. KVALITETSSYSTEMET .....</b>	<b>4</b>
3.1 Utgangspunkt, omfang og definisjon .....	4
3.2 Formål .....	4
3.3 Roller .....	5
3.3.1 Styret .....	5
3.3.2 Ledelsen .....	6
3.3.3 Administrative funksjoner .....	6
3.3.4 Faglige funksjoner .....	6
3.3.5 Studenter .....	7
3.4 Kvalitetsgjennomgang og egevaluering .....	8
3.5 Oppbygging av kvalitetssystemet .....	8
3.6 Hvordan skal kvalitetssystemet brukes? .....	9
<b>4 KVALITETSPOLITIKK OG KVALITETSMÅL .....</b>	<b>10</b>
4.1 Treider Fagskolers kvalitetspolitikk .....	10
4.2 Treider Fagskolers kvalitetsmål .....	11
<b>5 PRAKTISK GJENNOMFØRING .....</b>	<b>12</b>
5.1 Kvalitetsindikatorer .....	12
5.2 Planlegging .....	14
5.3 Behandling av avvik .....	14
5.4 Risikovurdering .....	14
5.5 Eksterne revisjoner .....	15
5.6 Årsrapport .....	15
5.7 Årshjulet .....	15

## 1. Innledning

Kvalitet skapes og utvikles ved at alle som har en rolle ved skolen bidrar aktivt, ikke bare ved gjennomføring av oppgavene, men også til å forbedre måten oppgavene skal løses på.

Det skal fremgå av stillingsbeskrivelsene hvilke roller, myndighet og ansvar den enkelte har i kvalitetsarbeidet.

## 2. Om kvalitetshåndboken

### 2.1 Innhold

Treider Fagskolers Kvalitetshåndbok inneholder beskrivelse av Treider Fagskolers kvalitetssystem som inneholder Treider Fagskolers dokumenter som er lagt til grunn for Treider Fagskolers virksomhet.

### 2.2 Læresteder

Treider Fagskolers kvalitetssystem gjelder for alle regioner og utdanningssteder.

### 2.3 Forutsetninger for at kvalitetsarbeidet skal fungere

Det er en forutsetning at *kvalitet* er implementert som en del av det strategiske arbeidet gjennom at satsningsområdene er dokumentert i den strategiske planen, i skolens forretningsidé og i definerte hovedmål.

### 2.4 Kvalitetssystemets fysiske plassering

Kvalitetssystemet med kvalitetshåndboken og tilhørende dokumentasjon ligger på administrasjonens server. Godkjente dokumenter er lagret i PDF.

### 2.5 Gyldighet

Dokumentet Kvalitetshåndbok for Treider Fagskoler er gyldig for skolen så lenge annet ikke er bestemt av lover, forskrifter og pålegg eller beslutninger gitt av styret for Treider Fagskoler i ettertid.

### 3. Kvalitetssystemet

Formålet med kvalitetssystemet er å sikre at utdanningsvirksomheten holder høy kvalitet og stadig underlegges aktiviteter for å opprettholde og forbedre kvaliteten. Kvalitetssystemet beskriver hvordan Treider Fagskoler sikrer kvalitetsarbeidet på alle nivå, herunder

- formålet med kvalitetssystemet
- struktur
- organisering
- medvirkning (studenter, ansatte og ledelse)
- kvalitetsplan
- dokumentasjon
- evalueringer og kvalitetsrevisjon
- rapportering
- bruk av nøkkeltall og kvalitetsindikatorer

#### 3.1 Utgangspunkt, omfang og definisjon

Kvalitetssystemet er utarbeidet etter de retningslinjer Kunnskapsdepartementet har definert i Forskrift for evaluering av systemer for kvalitetssikring. Systemet er utviklet med utgangspunkt i **NS-EN ISO 9000:2000**, og vi benytter kvalitetsterminologi som *Planlegging, Utførelse, Vurdering og Iverksetting* av tiltak.

Kvalitetssystemet ved Treider Fagskoler skal omfatte alle prosesser som har betydning for studiekvaliteten. Kvalitetssystemet er med andre ord samlingen av lover og regelverk, instruksjoner, vedtak, prosedyrer, rutinebeskrivelser og fagplaner, enten disse er pålagt eksternt eller utarbeidet internt. Treider Fagskoler har også, som del av kvalitetssystemet, etablert rutiner som sikrer kontinuerlige forbedringer av systemet gjennom evalueringer og registrering av avvik (Vurdering) og implementering av tiltak (Iverksetting).

Med dokumentasjon i kvalitetssystemet menes eksterne og interne lover, reglement og instruksjoner, prinsippbeskrivelser, prosess-, prosedyre- og rutinebeskrivelser, plandokumenter, kvalitetsrapporter og evalueringsrapporter. Det er viktig å merke seg at dokumentasjonen ikke er et mål i seg selv, men er et av flere verktøy for å få skolen til å fungere optimalt. Dokumentasjon benyttes som verktøy for å kommunisere hensikten med tiltak og samsvar mellom de forskjellige tiltakene. Bruken av dokumentasjon vil bidra til:

- overensstemmelse med krav og kvalitetsforbedring
- effektiv og hensiktsmessig opplæring
- forutsigbarhet og sporbarhet
- å se effekten av kvalitetssystemets funksjon

#### 3.2 Formål

Formålet med kvalitetssystemet er å sikre at eksternt pålagte lover og regler er tatt inn i det operative arbeidet og den kontinuerlige utviklingen av utdanningsvirksomheten. På samme måte skal alle interne vedtak, instruksjoner og regelverk være dokumentert, testet og funnet tilstrekkelig som grunnlag for de prosedyrer og rutiner som skal gjennomføres. Videre skal prosedyrer og rutiner være dokumentert og det skal kontrolleres at disse faktisk fungerer i praksis.

Det dokumenterte kvalitetssystemet skal gi følgende fordeler for Treider Fagskoler:

- Forutsigbarhet ved gjennomføring av aktiviteter og resultatene av disse
- Sikre ensartede prosesser ved alle utdanningssteder
- *Kundeopplevd* kvalitet = arbeidsmarkedet og studentene opplever at vi leverer det vi har sagt at vi skal levere og med den forventede kvalitet
- Trivsel og godt læringsmiljø blant studenter og lærere
- Forenkling av vedlikehold og oppdatering av eksisterende opplegg
- Ved utarbeidelse av nye søknader til NOKUT kan skolen hente ut allerede NOKUT-godkjente og kvalitetssikrede fagplaner fra kvalitetssystemet
  - generelle, administrative eller overordnede dokumentasjon/prosedyrer
  - maler og retningslinjer for dokumentasjon som er spesiell for det omsøkte utdanningstilbudet
- NOKUTs oppfølging av allerede godkjente tilbud forenkles ved at NOKUT gis tilgang til hele kvalitetssystemet som til enhver tid er oppdatert og dokumentasjon kan hentes ut uten å belaste skolens daglige drift.
- Konkurransefortrinn ved at Treider Fagskoler kjennetegnes ved kvalitet
- Forbedret lønnsomhet

Kvalitetsarbeidet skal knyttes tett opp til Treider Fagskolers styringssystemer slik at kvalitetsarbeidet blir en del av den daglige styringen av skolen. Kvalitetssystemet er et viktig verktøy for kontinuerlig å vurdere om organisering, arbeidsfordeling, personalutvikling, ressursutnyttelse, informasjonsflyt, bruk av IKT, lokaler og andre forutsetninger for kvalitet, er hensiktsmessig.

### 3.3 Roller

For å sikre at systemet er en integrert del av skolens virksomhet skal både Treider Fagskolers styre, ledelse, administrasjon, Dialogforum for lærere og Dialogforum for studenter ha en aktiv rolle i arbeidet. Menneskene i disse organene vil alle, hver på sin måte, kunne bidra med informasjon om status, herunder avvik, evaluering av status og forslag til tiltak.

Det er lagt opp til 2 formelle nivåer for ansvar, analyse, vurdering og evaluering ved skolen:

- Nivå 1: Styret
- Nivå 2: Ledelsen

I tillegg finnes andre roller som gjennom sine funksjoner er delaktige i blant annet innsamling av data, vurdering av data på lavere nivå, rapportering av både "normal"-situasjon og avvik.

Samtlige ansatte skal ha definert hvilke funksjoner vedkommende har ansvar for i sin arbeidsavtale. En ansatt kan ha flere funksjoner, og må derfor kunne forholde seg til flere funksjonsbeskrivelser.

#### 3.3.1 Styret

Styrets ansvar for kvalitet er definert i styrevedtektene og styreinstruksen for Treider Fagskoler. Styret har ansvar for å legge til rette og se etter at kvalitetspolitikken er vedtatt, og at kvalitetsarbeidet gjennomføres etter de retningslinjer som er bestemt.

Styret skal ved årsslutt behandle skolens *årsrapport* og vurdere hvorvidt studiekvaliteten som er levert er på det nivå som er fastsatt, herunder opplegg og tiltak i kvalitetsarbeidet. Styret skal også behandle ad hoc kvalitetsrapporter ved behov.

### 3.3.2 Ledelsen

En kontinuerlig kvalitetsprosess betyr at alle ansatte, til enhver tid, skal være oppmerksom på forbedringspotensialet, både i egen rolle, men også på fagnivå. Dette skal skje gjennom planlagte evalueringer og revisjoner med etablerte metoder for måling, analyse og vurderinger, og iverksetting av forbedringstiltak.

Ledelsen er ansvarlig for å fastsette og etablere skolens kvalitetspolitikk og definere skolens kvalitetsmål. Skolens *kunder* er studentene, og skolen er derfor avhengig av å:

- forstå eksisterende og fremtidige behov
- oppfylle studentenes krav og forventninger
- forstå og oppfylle myndighetenes krav

Det er derfor nødvendig at ledelsen er tydelig i kommuniseringen av sine mål. På den måten kan lærere og administrativt ansatte kjenne eierskap og engasjement til målene. Målene nås ved at ressursene, altså ledelse, lærere og administrativt ansatte, kjenner målene, hvilke aktiviteter som skal gjennomføres og har rutiner for analyse og rapportering.

Ledelsen ved skolen er definert som daglig leder, regionsjefene og kvalitetsleder. Alt kvalitetsarbeid skal være forankret i ledelsen. Ledelsen skal sørge for at forutsetningene og grunnlaget er tilstede for godt og effektivt kvalitetsarbeid. Ledelsen skal også sørge for at kvalitetssystemet fungerer som forutsatt og gir forventede resultater.

Ledelsen skal sørge for at dokumentasjon er utarbeidet for alle viktige prosesser, og at disse er dokumentert i kvalitetssystemet. Videre skal ledelsen iverksette risikoanalyser, analyser og vurderinger, tiltak og revisjoner ved behov.

Helt konkret har ledelsen ansvar for følgende:

- Fastsette skolens kvalitetspolitikk der studenten er i sentrum
- Fastsette skolen kvalitetsmål
- Fremme kvalitetstankegang ved å øke kunnskap, engasjement og eierskap knyttet til kvalitetsarbeidet
- Samle data, analysere, sette i verk eventuelle korrigerende tiltak, evaluere og rapportere
- Sørge for at resultater blir gjort kjent

### 3.3.3 Administrative funksjoner

Treider Fagskoler kjennetegnes blant annet av det store antall utdanningssteder i kombinasjon med et stort antall studenter som er hos oss en kort periode (5 måneder) og et forholdsvis stort antall lærere. Dette medfører at behovet for planlegging og koordinering er stort. Gode administrative prosedyrer gir forutsigbarhet og kvalitet i gjennomføringen, hver gang.

De ansattes representanter skal ha reell innflytelse i de prosesser som angår den enkelte eller grupper av ansatte. De ansattes representasjon er vedtatt i styret.

### 3.3.4 Faglige funksjoner

Dialogforum for lærere kan fremme forslag om nye utdanningsløp og vesentlige endringer i eksisterende utdanningsløp. Forslag behandles av ledelsen og faglig leder. Hvis eventuelle

endringer defineres som vesentlige, må de vedtas av styret for Treider Fagskoler, og eventuelt søkes inn for godkjenning av NOKUT. Forslag om nye utdanningsløp skal godkjennes og vedtas av styret for deretter å søkes godkjent av NOKUT.

Både styret, administrasjonen og Dialogforum for lærere og Dialogforum for studenter kan initiere tiltak for kvalitetssikring og andre utviklingstiltak.

Faglig leder sitter i Dialogforum for lærere og dette forumet har ansvar for faglig koordinering, initiering av utviklingstiltak og kvalitetssikringstiltak, herunder koordinering når samme utdanning gjennomføres ved flere utdanningssteder. Leder av Dialogforum for lærere rapporterer til administrerende direktør.

Faglig leder skal sørge for at utdanningen gjennomføres med samme høye kvalitet ved alle læresteder:

- Oppdaterte fagplaner og leksjoner
- Sikre forsvarlig pedagogisk opplegg
- Kvalitetssikre lærere og opplegg
- Utarbeide oppgaver gjennom året, bistå i utarbeidelse av eksamensoppgaver og sensorveiledninger
- Vedlikeholde innholdet i evalueringene
- Sørge for at alle evalueringer blir gjennomført

Faglærere har ansvaret for å bruke de prosedyrer som er fastsatt i kvalitetssystemet. I tillegg skal de melde fra til faglig leder dersom de mener at det er uoverensstemmelse mellom fagplan og leksjoner **og** "best practice". Faglærere bør være positive til å bidra i utviklingen av nye studieretninger og i revisjon av eksisterende.

### 3.3.5 Studenter

Studentenes rolle i kvalitetsarbeidet er sentral da de som *kunde* har sine krav og forventninger. Kravene og forventningene skal måles mot det de faktisk mottar. De verktøy studentene har til rådighet er:

- Studentevalueringer
- Studentsamtale
- Deltakelse i Dialogforum for studenter (beskrevet i vedtekter for Dialogforum for studenter)
- Representasjon i Treider Fagskolers styre (se vedtekter for Treider Fagskoler)
- Løpende kontakt med faglærere og administrasjon

Skolen skal ha mekanismer som raskt fanger opp avvik og endringer. Dette skal sikre at informasjonen og tilbakemeldingene raskt blir rutet til rett vedkommende og tatt inn i prosessene for kvalitetsoppfølging og tiltak på en systematisk måte. Treider Fagskoler har studentevalueringer halvveis i utdanningen, ved utdanningens avslutning og 6 måneder etter at utdanningen ble avsluttet. Studentevalueringene inneholder spørsmål om blant annet studiekvalitet, faglig nivå og læringsmiljø.

Studentsamtalene tas ved behov og i utgangspunktet skal denne gjennomføres av studiekonsulenten.

### 3.4 Kvalitetsgjennomganger og egnevaluering

Treider Fagskoler gjennomfører egnevaluering av egen virksomhet. Denne foretas gjennom det planlagte kvalitetsarbeidet og skal være definert i kvalitetsplanen.

Kvalitetsgjennomgangene skal være utgangspunkt for kontinuerlig forbedring av prosessene ved Treider Fagskoler.

Blant annet vil kvalitetsgjennomgangene bidra til at:

- alle prosesser er identifisert og hensiktsmessig beskrevet
- ansvar og myndighet er plassert slik at effektivitet, hensiktsmessighet og sikkerhet ivaretas
- prosedyrer er iverksatt, blir fulgt, revideres og vedlikeholdes
- måloppnåelse knyttet til hver prosess (kvalitativ/kvantitativ)
- dokumentasjon er utarbeidet for de endringer som er foretatt

Ved hver evaluering er den som er ansvarlig for evalueringen (faglig leder, regionsjef, kvalitetsleder osv) pålagt å se kritisk på resultatene i forhold til fastlagte mål.

### 3.5 Oppbygging av kvalitetssystemet

Kvalitetssystemet er lagt opp med en struktur som er delt i to hoveddeler:

- Et styrende prinsippdokument som inneholder overordnede beskrivelser
  - Lover og regler
  - Skolens forretningsidé, hovedmål, interne vedtak herunder styringsdokumenter, instruksjer, retningslinjer
  - Skolens satsningsområder
  - Organisasjon: styre, administrative funksjoner og faglig stab herunder informasjons- og rapporteringslinjer, fullmakter og ansvars- og rollefordeling
  - Læresteder
  - Overordnede krav til lærer- og sensorkompetanse
  - Forholdstall mellom antall studenter og ansatte
- Selve kvalitetssystemet med prosedyrebeskrivelser
  - Planlegging
  - Studieadministrasjon
  - Pedagogikk
  - Evaluering
  - Kvalitetssikring
  - Fagplaner

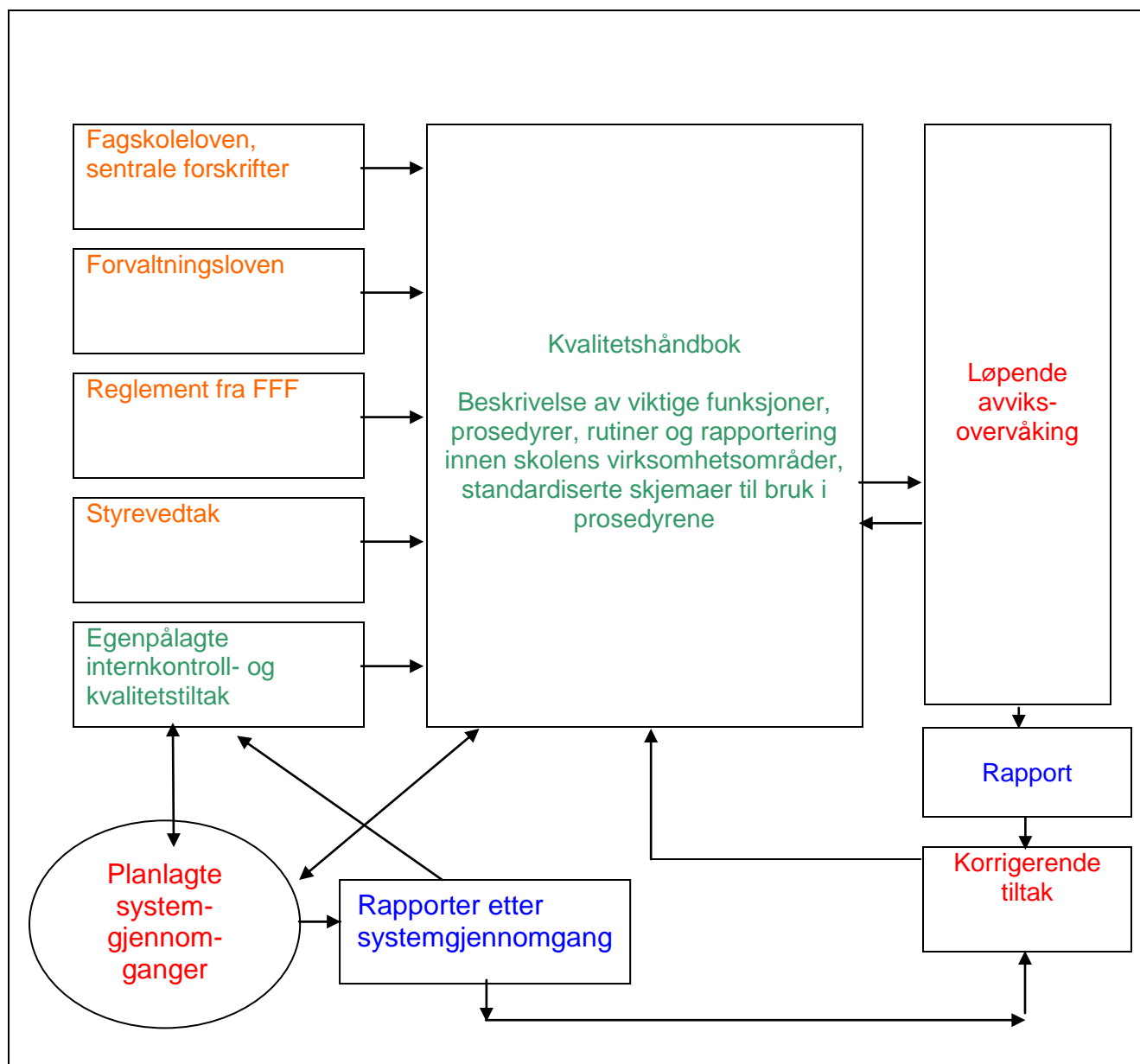
Det skal være utarbeidet dokumentasjon for alle prosesser. Denne dokumentasjonen skal også kunne gjøres tilgjengelig dersom NOKUT eller andre eksterne organer skal gjøre evalueringer.

Dokumentasjonen skal være utarbeidet på en slik måte at den er oversiktlig, tidsriktig, lettfattelig og i et omfang som stemmer overens med den prosessen som dokumenteres. Dette skal sikre at dokumentasjonen blir brukt og vedlikeholdt.



### 3.6 Hvordan skal kvalitetssystemet brukes?

Oversikt over sammenhengen mellom kvalitetssystemet og aktiviteter:



## 4 Kvalitetspolitikk og kvalitetsmål

Kvalitetspolitikken for Treider Fagskoler bestemmer hvordan kvalitetsarbeidet skal foregå. Kvalitetsmålene definerer hvor vi skal, og sammen vil kvalitetspolitikken og kvalitetsmålene være ledende for det totale arbeidet.

### 4.1 Treider Fagskolers kvalitetspolitikk

Treider Fagskoler skal være en ledende skole innenfor sitt segment.

Treider Fagskoler skal ha et godt læringsmiljø som blir oppfattet som trygt, stabilt og godt.

Skolen skal samarbeide med næringslivet og myndigheter, og våre studenter skal være ettertraktet i markedet.

Skolen skal ha studenten i fokus.

Skolen skal være i en kontinuerlig forbedringsprosess. Kvalitetstankegangen skal være synlig og gjenspeiles i skolens virksomhet. Alle ansatte skal ha fokus på forbedring.

Ledelsen har ansvar for å sette i verk forebyggende tiltak.

Ledelsens ansvar er å fastsette kvalitetsmål. Disse skal være kjent.

Ut fra kvalitetsmålene skal det lages planer for kvalitetsarbeidet. Det skal til enhver tid sikres at måleparametrene er fornuftige, og at det som måles er i samsvar med kvalitetsmålene.

Ledelsen skal videre påse at planene blir gjennomført.

Ledelsen skal analysere, vurdere og konkludere på måleresultatene. Eventuelle avvik skal dokumenteres og gjennomgås før plan for korrigerende tiltak utarbeides og settes i verk.

## 4.2 Treider Fagskolers kvalitetsmål

Indikator	Mål	Avvik
Studentevaluering <ul style="list-style-type: none"> <li>• Faglig innhold</li> <li>• Undervisningen</li> <li>• Fysisk miljø</li> <li>• Psykososialt miljø</li> </ul>	Våre studenter skal ved avsluttet utdanning ønske å anbefale utdanningen til andre	Færre en 90 % av studentene sier i sluttevaluering at de vil anbefale skolen til andre
Eksterne interessenters vurdering	Eksterne interessenter skal ønske å ansette våre studenter	Færre enn 75 % av arbeidsgiverne ønsker å ansette kandidater uteksaminert fra vår skole
Faglærernes vurdering av undervisningen	Faglærer skal oppfatte egen innsats som meget bra eller svært bra  Faglærer skal vurdere fagplanen som meget bra eller svært bra  Faglærer skal vurdere fag- og støttelitteratur som meget eller svært hensiktsmessig	Flere enn 10 % mener at egen innsats er "bra" eller dårligere  Flere enn 10 % mener at større oppgraderinger av fagplanen bør gjøres  Flere enn 10 % innen en utdanning mener at fag- og støttelitteratur bør byttes ut
Sensors vurdering av eksamen og eksamensresultatene	Sensorene skal vurdere selve eksamen som en god/faglig betryggende måte å teste studentenes kunnskaper og ferdigheter på, og at eksamenskarakterene gjenspeiler en tilrettelagt og hensiktsmessig undervisning	Færre enn 80 % av sensorenes vurdering av eksamensnivå er innen kategorien meget bra eller svært bra  Flere enn 10 % av sensorene mener at karakternivået gjenspeiler feil i undervisning, faglig nivå eller vanskelighetsgrad ved eksamen
Eksamen	Eksamensresultatene skal minimum ha normalfordeling  Eksamen og sensur skal ha slik kvalitet at kun et fåtall av studentene vil levere inn formell klage når de har fått tilgang til begrunnelse for eksamenskarakteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mer enn 35 % av studentene stryker i ett emne</li> <li>• Mer enn 25 % stryk ved avsluttet utdanning per klasse</li> <li>• Flere enn 5 % av studentene per utdanning leverer inn formell klage på eksamensresultatene</li> <li>• Studenter får medhold i klagenemnd når de leverer inn formell klage</li> <li>• Skolen får merknader fra klagenemnden i FFF etter behandling av klagesaker</li> </ul>
Disiplinærsaker	Studentene skal kjenne reglene for skolen samtidig som et godt lærings- og arbeidsmiljø skal bidra til at disiplinærsaker ikke forekommer	Studenter får medhold når de leverer inn klage i disiplinærsaker

## 5 Praktisk gjennomføring

### 5.1 Kvalitetsindikatorer

Kvalitetsindikatorerne vil gi oss informasjon om kvaliteten på det området som måles. Formålet med kvalitetsindikatorerne er å gi styret, ledelsen, studentene og andre informasjon om kvaliteten på undervisningstilbudet.

Kvalitetsindikatorerne vil gi oss informasjon om skolens evne til å gjennomføre planer og prosedyrer som er beskrevet. Den viktigste indikatoren her er tilbakemeldingene fra studentene, faglærerne og andre interessenter. Andre indikatorer er knyttet til nøkkeltall som for eksempel søkertall, karakterfordeling, opptak, sykefravær og lignende.

Kvalitetsindikatorerne som er satt for kvalitetssystemets er:

<b>Kvalitetsindikator År 1</b>	<b>Behandling</b>
Studentenes vurdering av utdanningstilbudet	<p>Studentene vil i løpet av utdanningens livsløp avlegge 3 studentevalueringer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ved halvferdig utdanning</li> <li>• Ved avslutningen av utdanningen</li> <li>• 6 måneder etter at utdanningen er avsluttet</li> </ul> <p>Evalueringene er anonyme og elektroniske. Verktøyet Questback benyttes.</p> <p>Innsamlede data sammenfattes på et aggregert nivå og regionssjefene rapporterer disse til administrerende direktør, som behandler dataene i ledergruppen og rapporterer periodisk til styret.</p> <p>Informasjonen vurderes mot skolens kvalitetsmål.</p>
Fagpersonalets vurdering av undervisningen	<p>Faglærere skal ved avslutning av hvert fag levere en evalueringsrapport som omhandler både faglærers vurdering av fagplanen, lærebøker, studentenes nivå og prestasjon samt egen kompetanse/innsats.</p> <p>Evalueringene er elektroniske. Verktøyet Questback benyttes.</p> <p>Innsamlede data behandles av faglig leder for de respektive fagene. De skal videre sammenfattes på et aggregert nivå og sendes regionssjefene og administrerende direktør sammen med en oppstilling av korrigerende tiltak/forslag til korrigerende tiltak. Større endringer/avvik skal behandles i ledergruppen og tas med i periodisk rapport til styret.</p>
Sensors vurdering av undervisningen	<p>Sensorene skal etter sensur levere en evalueringsrapport som omhandler sensors vurdering av eksamensinnhold, nivå og evt andre merknader.</p> <p>Sensors evaluering er elektronisk. Verktøyet Questback benyttes.</p>

	<p>Innsamlede data behandles av faglig leder for de respektive fagene. De skal videre sammenfattes på et aggregert nivå og sendes regionssjefene og administrerende direktør sammen med en oppstilling av korrigerende tiltak/forslag til korrigerende tiltak. Større endringer/avvik skal behandles i ledergruppen og tas med i periodisk rapport til styret.</p>
Eksterne interessenters vurdering	<p>Eksterne interessenter vil på grunnlag av informasjon gitt oss av tidligere studenter kunne gi innspill om utdanningens relevans for arbeidslivet som helhet, nytten av fagenes sammensetning og kunnskaps- og ferdighetsnivå. Undersøkelsen gjennomføres 8 måneder etter utdanningens avslutning.</p> <p>Skolen har et stort nettverk knyttet til fagskolens aktiviteter og er i hyppig kontakt med arbeidsgivere i ulike bransjer. Det innhentes årlig kvalitative tilbakemeldinger fra et utvalg arbeidsgivere som har fokus på kjerneområder i utdanningene.</p> <p>Innsamlede data sammenfattes på et aggregert nivå og regionssjefene rapporterer disse til administrerende direktør, som behandler dataene i ledergruppen og rapporterer periodisk til styret.</p>
<p>Eksamen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oppnådde karakterer</li> <li>• Strykprosent</li> <li>• Klager</li> </ul>	<p>Skolen samler data vedrørende</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oppnådde karakterer i hvert fag sammenliknet med tidligere år</li> <li>• Strykprosent i hvert fag og for utdanningen som helhet sammenliknet med tidligere år</li> <li>• Antall klager sammenliknet med tidligere år</li> </ul> <p>Ved avvik skal disse dataene analyseres sammen med faglærernes evalueringer for å finne årsaken til avviket. Korrigerende tiltak skal planlegges, iversettes, evalueres og rapporteres.</p> <p>Informasjonen vurderes mot skolens kvalitetsmål.</p>
Disiplinærsaker	<p>Alle saker som kategoriseres som disiplinærsaker skal rapporteres til administrerende direktør.</p> <p>Informasjonen vurderes mot skolens kvalitetsmål.</p>
Opptak	<p>Det produseres ukentlig opptaksstatistikk som viser til enhver tid antall studenter som er tatt opp på de ulike utdanningene fordelt på dag- eller kveldsutdanning og på utdanningssted, sammenliknet med tidligere år for samme periode.</p> <p>Administrerende direktør rapporterer dataene til ledergruppen ukentlig og til styret i periodiske styremøter.</p> <p>Skolen samler data vedrørende</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• antall studenter tatt opp</li> <li>• antall møtt til studiestart</li> <li>• antall studenter som avbryter utdanningene</li> </ul>

	<p>Dataene for hele året er en del av skolens årsrapport.</p> <p>Informasjonen vurderes mot skolens kvalitetsmål.</p>
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 5.2 Planlegging

En årlig aktivitetsplan for kvalitetsarbeidet skal utarbeides på grunnlag av den strategiske planen og resultater etter tidligere kvalitetsmålinger. Aktivitetsplanen skal inneholde:

- Målsetting med kvalitetsarbeidet
- Hvilke kvalitetsindikatorer som skal benyttes
- Planlagte systemgjennomganger
- Planlagte korrigerende tiltak som skal gjennomføres

## 5.3 Behandling av avvik

Avvikshåndteringen kan deles i to hovedkategorier:

- Løpende avdekking av avvik
  - Eksempel: Sensor er blitt syk og det er fare for at sensur ikke faller innen fristen
- Avdekking av avvik i planlagte systemgjennomganger
  - Eksempel: Flere enn 10 % av faglærerne innen samme utdanning mener at fag- og støttelitteratur bør byttes ut

Den løpende avdekkingen av avvik er alle i administrasjonen delaktig i. Det er i den forbindelse etablert et rapporterings- og oppfølgingssystem som administrasjonen har tilgang til. Saker som avdekkes føres løpende, og det avklares raskt hvem som har ansvar for å ta tak i problemet og hvilke frister som gjelder for å iverksette tiltak. Dette kan gjelde saker som allerede er definert som avvik, eller som blir vurdert som potensielt avvik og der forebyggende tiltak settes i verk. Se mal for skjema i vedlegg.

De planlagte systemgjennomgangene er ledelsen ansvarlig for å gjennomføre. Slike gjennomganger kan legges inn som faste aktiviteter i årshjulet, i årsplanen eller gjennomføres ad hoc ved behov.

Resultatene av avviksbehandlingen skal dokumenteres og på aggregert nivå rapporteres til styret.

## 5.4 Risikovurdering

Kvalitetssystemet er et viktig verktøy for kontinuerlig å kunne vurdere om organisering, arbeidsfordeling, faglig nivå, personalutvikling, ressursutnyttelse, informasjonsflyt, bruk av IKT, lokaler og andre forutsetninger for kvalitet er hensiktsmessig. Risikovurdering kan benyttes som verktøy for gjennomgangen og status.

## 5.5 Eksterne revisjoner

NOKUT kan når som helst gjennomføre eksterne revisjoner av godkjente utdanningsløp ved Treider Fagskoler.

Godkjenningsprosessene i forbindelse med søknad om NOKUT-godkjenning er også å betrakte som ekstern revisjon av våre opplegg for utdanninger.

## 5.6 Årsrapport

Det skal ved årets slutt utarbeides en årsrapport til styret ved Treider Fagskoler som skal gi en *helhetlig og overordnet vurdering av studiekvaliteten og oversikt over opplegg og tiltak i kvalitetsarbeidet*. Parametre som skal indikere overordnet studiekvalitet ved Treider Fagskoler er

- Rammekvalitet (vurdering av skolens rammeverk, forutsetninger, muligheter og begrensninger)
- Inntakskvalitet (kvantitativ vurdering og kvalitativ vurdering av opptak)
- Undervisningskvalitet (kvalitativ vurdering av alle evalueringer)
- Programkvalitet (kvalitativ vurdering om behov for endringer/oppgraderinger av faginnhold)
- Resultatkvalitet (kvantitativ og kvalitativ vurdering av antall studenter som har gjennomført, eksamensresultater, klager, disiplinærsaker osv)
- Innsatskvalitet (vurdering av resultatet av markeds kampanjer, antall treff på hjemmesiden, antall utsendte studiekataloger, antall ansatte, økonomisk resultat, osv)
- Styringskvalitet (kvalitativ vurdering av planarbeid, styring av prosesser, organisering, kvalitetsarbeid)
- Ledelseskvalitet (kvalitativ vurdering av ledelse, motivasjon, kompetanse og kompetanseutvikling, arbeidsmiljø og studentenes læringsmiljø, måloppnåelse, studentenes og ansattes deltakelse i prosesser)

Årsrapporten inneholder en oppsummering av årets kvalitetsplan, en oversikt over hvilke måleparametere som er benyttet og en oppstilling av resultatene. Rapporten skal også inneholde en analyse med konklusjoner og en oversikt over korrigerende tiltak. Disse skal legges til grunn for neste års kvalitetsplan.

## 5.7 Årshjulet

Årshjulet viser hvordan kvalitetsaktivitetene henger sammen, hvem som utfører dem og når de skal utføres.

TIDSPUNKT	TEMA	ANSVARLIG
Januar	Opptak	Regionsjef
	Følge opp sensur forrige semester	Regionsjef
	Analysere, konkludere studentevalueringer	Regionsjef
	Analysere, konkludere faglærers evalueringer	Regionsjef
	Analysere, konkludere sensors evalueringer	Regionsjef
	Lage forslag til tiltak med begrunnelse adm spørsmål	Regionssjef
	Lage forslag til tiltak med begrunnelse faglige spørsmål	Regionsjef

	Utarbeide årsrapport til styret og presentere denne	Daglig leder
	Revisjon av fagplaner inkl pensumlitteratur og timefordeling	Faglig leder
	Rekruttere og ha samling med lærere/veiledere/forelesere	Regionsjef
	Lage timeplan inkludert fastsette eksamensdatoer	Regionsjef
	Planlegge møter, seminarer eksterne interessenter	Regionsjef
	Forberede oppstart	Regionsjef
Februar	Opptak	Regionsjef
	Oppstart	Regionsjef
Mars	Utarbeidelse av eksamensoppgaver i samarbeid med sensorer	Faglig leder
April	Finne sensorer og inngå avtale med disse	Regionsjef
	Planlegging av eksamen	Regionsjef
Mai/juni	Godkjenne eksamensoppgaver/sensorveiledninger og sensorer	Regionsjef
	Opptak	Regionsjef
	Sensur	Regionsjef
	Innhente, analysere, konkludere studentevalueringer	Regionsjef
	Innhente, analysere, konkludere faglærernes evalueringer	Regionsjef
	Innhente, analysere, konkludere sensors evalueringer	Regionsjef
Juli	Lage forslag til tiltak med begrunnelse	Regionsjef
	Eventuelt rapportere avvik til styret	Daglig leder
	Opptak	Regionsjef
August	Opptak	Regionsjef
	Revisjon av fagplaner inkl pensumlitteratur og timefordeling	Faglig leder
	Rekruttere og ha samling med lærere/veiledere/forelesere	Regionsjef
	Lage timeplan inkludert fastsette eksamensdatoer	Regionsjef
	Planlegge møter, seminarer eksterne interessenter	Regionsjef
	Forberede oppstart	Regionsjef
September	Opptak	Regionsjef
	Oppstart	Regionsjef
	Utarbeidelse av eksamensoppgaver i samarbeid med sensorer	Faglig leder
Oktober/ november	Finne sensorer og inngå avtale med disse	Regionsjef
	Planlegging av eksamen	Regionsjef
	Godkjenne eksamensoppgaver/sensorveiledninger og sensorer	Faglig leder
	Opptak	Regionsjef
Desember	Innhente studentevaluering	Regionsjef
	Innhente faglærers evaluering	Regionsjef
	Innhente sensors evaluering	Regionsjef
	Gjennomføring av eksamen	Regionsjef
	Sensur	Regionsjef