

Kvalitetshåndbok for Treider Fagskoler AS

1.	INNLEDNING	3
2.	OM KVALITETSHÅNDBOKEN	3
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
3.	GENERELT OM KVALITETSSYSTEMET	3
3.1	Hjemler	4
3.2	Formål	4
3.3	Omfang	4
3.4	Definisjon	5
3.5	Kvalitetsgjennomganger og egnevaluering	5
3.6	Oppbygging av kvalitetssystemet	5
3.7	Hvordan skal kvalitetssystemet brukes?	6
4.	ROLLER	6
4.1	Styret	7
4.2	Ledelsen	7
4.3	Administrative funksjoner	8
4.4	Faglige funksjoner	8
4.5	Studenter	9
5.	KVALITETSPOLITIKK OG KVALITETSMÅL	9
5.1	Treider Fagskolers kvalitetspolitikk	9
5.2	Kvalitetsindikatorer	9
5.3	Treider Fagskolers kvalitetsmål	11
5.4	Planlegging	12
5.5	Behandling av avvik	12
5.6	Risikovurdering	12
5.7	Eksterne revisjoner	12
5.8	Årsrapport	13
5.9	Årshjulet	14

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 funksjonsbeskrivelsene 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 igjen er lagt til grunn for Treider Fagskolers virksomhet.

2.2 Læresteder

Treider Fagskolers kvalitetssystem gjelder for alle regioner, utdanningssteder og avdelinger.

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 ligger på administrasjonens server under mappen Kvalitet.

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. Treider Fagskolers kvalitetssystem ble godkjent av NOKUT 16.7.2010.

3. Generelt om 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

- Struktur og organisering
- medvirkning (studenter, ansatte og ledelse)
- planarbeid
- dokumentasjon
- evalueringer
- rapportering
- bruk av nøkkeltall og kvalitetsindikatorer

3.1 Hjemler

Skolens systemer er hjemlet i følgende:

- Lov om fagskoleutdanning av 20.6.03
- Forskrift om kvalitetssikring og kvalitetsutvikling i høyere utdanning og fagskoleutdanning av 1.2.10
- Forskrift om fagskoleutdanning av 1.8.13
- Rundskriv F05-13 av 1 8.13 - Merknader til forskrift om fagskoleutdanning
- Rundskriv F-08-10 av 15.3.11 - Merknader til forskrift om kvalitetssikring og kvalitetsutvikling i høyere utdanning og fagskoleutdanning
- Forskrift om tilsyn med kvaliteten i fagskoleutdanning (fagskoletilsynsforskriften)
- Treider Fagskoler forskrift – styregodkjent 16.06.17

Systemet er utviklet med utgangspunkt i NS-EN ISO 9000:2000.

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 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 faglærere
- Forenkling av vedlikehold og oppdatering av eksisterende opplegg
- Ved utarbeidelse av nye søknader til NOKUT kan skolen hente ut allerede NOKUT-godkjente og kvalitetssikrede studieplaner fra kvalitetssystemet herunder
 - generelle, administrative eller overordnede dokumentasjon/prosedyrer
 - maler og retningslinjer for dokumentasjon som er spesiell for det omsøkte utdanningstilbudet
- Konkurransefortrinn ved at Treider Fagskoler kjennetegnes ved kvalitet
- Forbedret lønnsomhet

Kvalitetsarbeidet skal knyttes tett opp til Treider Fagskoler 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 Omfang

Kvalitetssystemet ved Treider Fagskoler skal omfatte alle prosesser som har betydning for utdanningskvaliteten. Kvalitetssystemet er med andre ord samlingen av lover og regelverk, instruksjoner, vedtak, prosedyrer, rutinebeskrivelser og studieplaner, 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 (hendelseslogg) og implementering av korrigerende tiltak.

3.4 Definisjon

Med dokumentasjon i kvalitetssystemet menes eksterne og interne lover, reglement og instruksjer, 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

3.5 Kvalitetsgjennomganger og egevaluering

Treider Fagskoler gjennomfører egevaluering av egen virksomhet. Denne foretas gjennom det planlagte kvalitetsarbeidet.

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

Blant annet vil kvalitetsgjennomgangene bidra til at:

- viktige 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
- dokumentasjon er utarbeidet for de endringer som er foretatt

Ved hver evaluering er alle lederfunksjoner, herunder også faglige ledere, pålagt å se kritisk på resultatene i forhold til fastlagte mål.

3.6 Oppbygging av kvalitetssystemet

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

- A. Kvalitetshåndboka som styrende prinsippdokument
 - Hjemler
 - Forretningsidé, hovedmål, interne vedtak herunder styringsdokumenter, instruksjer, retningslinjer
 - Strategi
 - Organisering
 - Læresteder
- B. Selve kvalitetssystemet med prosedyrebeskrivelser og funksjonsbeskrivelser
 - Planlegging
 - Studieadministrasjon
 - Pedagogikk
 - Evalueringer

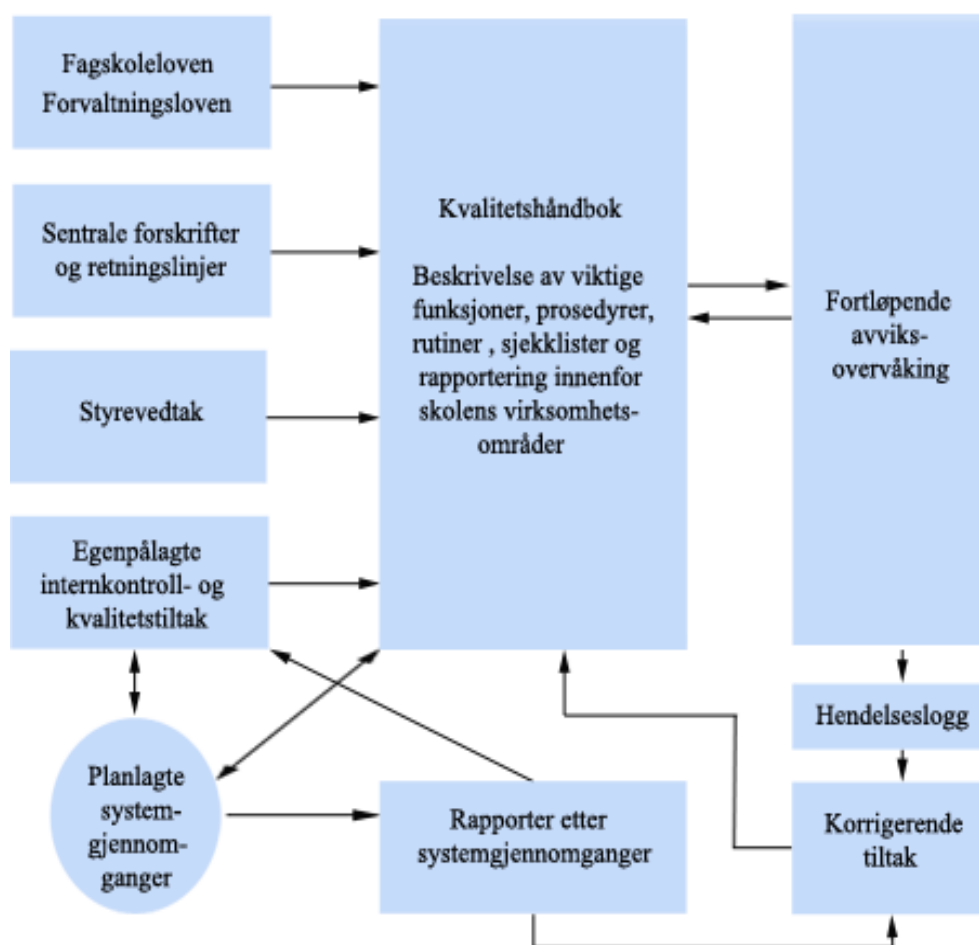
- Kvalitetssikring herunder registrering av hendelser og iverksetting av korrigerende tiltak
- Studieplaner

Det skal være utarbeidet dokumentasjon for alle viktige 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.

3.7 Hvordan skal kvalitetssystemet brukes?

Oversikt over sammenhengen mellom kvalitetssystemet og aktiviteter:



4. Roller

For å sikre at systemet er en integrert del av skolens virksomhet skal både Treider Fagskolers styre, ledelse, administrasjon, lærermøtene 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 korrigerende 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 og 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.

4.1 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 studieårets slutt behandle skolens *årsrapport* og vurdere hvorvidt utdanningskvaliteten som er levert er på det nivå som er fastsatt, herunder opplegg og tiltak i kvalitetsarbeidet.

4.2 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 faglærere og administrativt ansatte kjenne eierskap og engasjement til målene. Målene nås ved at ressursene, altså ledelse, faglærere 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, administrasjonssjef, regionsjef, avdelingsledere, studierektor 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 korrigerende tiltak, evaluere og rapportere
- Sørge for at resultater blir gjort kjent

4.3 Administrative funksjoner

Treider Fagskoler kjennetegnes blant annet av det store antall utdanningssteder og avdelinger i kombinasjon med et stort antall av våre studenter som er hos oss en kort periode samt et stort antall faglærere. Dette medfører at behovet for planlegging og koordinering er stort. Gode administrative prosedyrer gir forutsigbarhet og kvalitet i gjennomføringen.

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

4.4 Faglige funksjoner

Lærermøter

Lærermøter er faglige forum for faglærere. Fellesmøter for alle utdanninger ledes av studierektor. Lærermøtene for de enkelte utdanningene ledes av faglig leder. Lærermøtene skal sikre faglig koordinering, initiering av utviklingstiltak og kvalitetssikringstiltak, herunder koordinering når samme utdanning gjennomføres ved flere utdanningssteder. Faglige ledere rapporterer faglige saker til studierektor.

Faglige ledere og faglærere

Faglige ledere skal sørge for at utdanningen gjennomføres med samme høye kvalitet ved alle læresteder. Faglig leder er ansvarlig for:

- løpende oppfølging og oppdatering av «sin(e)» studieplan(er) og pensumlitteratur
- å bidra til å sikre forsvarlig pedagogisk og faglig opplegg
- å holde administrerende direktør, administrasjonssjef, regionsjefer og studierektor orientert om den faglige kvaliteten
- å sette i gang og gjennomføre aktiviteter tilknyttet fagområdet iht lover, forskrifter, og interne vedtak etc.
- å bistå med rekruttering og kvalitetssikring av faglærere
- å bistå i arbeidet med å utarbeide oppgaver gjennom året samt bistå i utarbeidelse av eksamensoppgaver og sensorveiledninger
- å bistå i analyser og tiltaksplaner ift evalueringer
- å rapportere eventuelle avvik til studierektor, administrasjonssjef og regionsjef
- å medvirke til å legge forholdene til rette for et positivt faglig lærings- og utviklingsmiljø, faglig oppfølging av faglærere og i det hele medvirke til å ivareta Treider Fagskolers interesser på beste måte.

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 studieplan og leksjoner **og** "best practice". Faglærere bør være positive til å bidra i utviklingen av nye studieretninger og i revisjon av eksisterende.

Pedagogisk ansvarlig

Skolen har en hovedansvarlig pedagogisk leder som koordinerer det pedagogiske utviklingsarbeidet. Pedagogisk leder skal blant annet se etter at personalet har tilstrekkelig og forsvarlig pedagogisk kompetanse, at studieplanene inneholder gode, hensiktsmessige og moderne «pedagogiske verktøykasser» og at disse brukes som forutsatt i undervisning og veiledning.

4.5 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
- Studentsamtaler (før opptak og under utdanningen)
- Faste møte mellom tillitsvalgte og studierektor
- Deltakelse i Dialogforum for studenter (beskrevet i vedtekter for Dialogforum for studenter)
- Representasjon i Treider Fagskolers styre (se styrevedtekter og styreinstruks for Treider Fagskoler)
- Representasjon i Treider Fagskolers klagenemnd (se vedtekter for klagenemnd)
- 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 utdanningskvalitet, faglig nivå og læringsmiljø.

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

5. Kvalitetspolitikk og kvalitetsmål

5.1 Treider Fagskolers kvalitetspolitikk

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.

5.2 Kvalitetsindikatorer

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

Kvalitetsindikatorene 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.

Kvalitetsindikatorene som er satt for kvalitetssystemets er:

KVALITETSINDIKATOR	BEHANDLING
Studentenes vurdering av utdanningstilbudet	<p>Studentene vil i løpet av utdanningens livsløp avlegge 3 studentevalueringer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Halvveis i utdanningen • Ved avslutningen av utdanningen • 6 måneder etter at utdanningen er avsluttet <p>Evalueringene er elektroniske. Questback benyttes. Administrasjonssjef</p>

	<p>/regionsjef/avdelingsleder samler inn og sender ut innsamlede data.</p> <p>Innsamlede data sammenfattes på et aggregert nivå og administrasjonssjef/regionssjef 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 emne levere en evalueringsrapport som omhandler både faglærers vurdering av studieplanen, lærebøker, studentenes nivå og prestasjon samt egen kompetanse/innsats.</p> <p>Evalueringene er elektroniske. Questback benyttes. Ansvarlig administrasjonssjef/regionsjef samler inn og sender ut innsamlede data.</p> <p>Innsamlede data behandles av faglig leder for de respektive emnene. De skal videre sammenfattes på et aggregert nivå og sendes administrasjonssjef/regionssjef/avdelingsleder 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>Evalueringene er elektroniske. Verktøyet Questback benyttes. Ansvarlig regionsjef samler inn og sender ut innsamlede data.</p> <p>Innsamlede data behandles av faglig leder for de respektive emnene. De skal videre sammenfattes på et aggregert nivå og sendes administrasjonssjef/regionssjef/avdelingsleder 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>Skolen har et stort nettverk knyttet til fagskolens aktiviteter og er i hyppig kontakt med arbeidsgivere i ulike bransjer. Eksterne interessenter vil kunne gi innspill om utdanningens relevans for arbeidslivet som helhet, nytten av emnenes sammensetning og kunnskaps- og ferdighetsnivå.</p> <p>Tilbakemeldinger samles (evt utarbeides korte notater på bakgrunn av muntlige tilbakemeldinger) som legges på server.</p> <p>Innsamlede data sammenfattes 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"> • Oppnådde karakterer • Strykprosent 	<p>Skolen samler data vedrørende</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oppnådde karakterer i hvert emne sammenliknet med tidligere år • Strykprosent i hvert emne og for utdanningen som helhet sammenliknet med tidligere år
Klager	<ul style="list-style-type: none"> • Antall klager sammenliknet med tidligere år <p>Ved avvik skal disse dataene analyseres sammen med faglærernes evalueringer for å finne årsaken til avviket. Korrigerende tiltak skal planlegges, iverksettes, evalueres og rapporteres</p>
Disiplinærsaker	Alle saker som kategoriseres som disiplinærsaker skal rapporteres til administrerende direktør

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 styret i periodiske styremøter.</p> <p>Skolen samler data vedrørende</p> <ul style="list-style-type: none"> • antall studenter tatt opp • antall møtt til studiestart • antall studenter som avbryter utdanningene <p>Dataene for hele året er en del av skolens årsrapport.</p> <p>Informasjonen vurderes mot skolens kvalitetsmål.</p>
--------	--

5.3 Treider Fagskolors kvalitetsmål

KVALITETSINDIKATOR	MÅL	AVVIK
Studentevaluering herunder faglig innhold, undervisningen, fysisk miljø, psykososialt miljø	<p>Våre studenter skal ved avsluttet utdanning ønske å anbefale utdanningen til andre.</p> <p>Våre studenter skal føle at de er tilfreds med utdanningen som helhet.</p>	<p>Færre enn 80 % av studentene vurderte Treider Fagskoler som førstevalg.</p> <p>Studentene vurderer i sluttevaluering at de vil anbefale skolen til andre til under 4,5 i snitt (av 6.0 mulige).</p> <p>Studentene vurderer utdanningen som helhet til under 4,5 i snitt (av 6.0 mulig).</p> <p>Studentene vurderer fysisk miljø (lys, luft og pauseareal) til under 4.</p> <p>Studentene vurderer datautstyr til under 4.</p>
Faglærernes vurdering av undervisningen	Faglærer skal vurdere undervisningens kvalitet til å være god.	<p>Faglærerne vurderer undervisningens kvalitet til under 4,5 i snitt (av 6.0 mulig)</p> <p>Færre enn 80 % leverer faglærers evaluering</p>
Sensors vurdering av eksamen	Sensorene skal vurdere selve eksamen som en god/faglig betryggende måte å teste studentenes kunnskaper og ferdigheter på.	<p>Sensorene vurderer eksamenens kvalitet til under 4,5 i snitt (av 6.0 mulig)</p> <p>Mer enn 20 % av studentene stryker i ett emne</p> <p>Mer enn 20 % stryker ved avsluttet utdanning per klasse</p>
Eksterne interessenters vurdering	Eksterne interessenter skal ønske å ansette våre studenter	Skolen får konkrete tilbakemeldinger fra arbeidsgivere om at våre studenter ikke er egnet/kvalifisert for tilsetting.
Eksamen	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	<p>Mer enn 5 % av studentene får medhold når de leverer inn klage på karakter</p> <p>Studenter får medhold i klagenemnden når de leverer inn klage på gjennomføring av eksamen</p>

Disiplinærsaker	Studentene skal kjenne reglene for skolen samtidig som et godt lærings- og arbeidsmiljø skal bidra til at disiplinærsaker ikke forekommer	Studenter får medhold i klagenemnden når de leverer inn klage i disiplinærsaker
-----------------	---	---

5.4 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

5.5 Behandling av avvik

Avvikshåndteringen kan deles i to hovedkategorier:

- Fortløpende 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 innenfor samme utdanning mener at pensumlitteratur bør byttes ut

Den fortløpende avdekkingen av avvik er alle i administrasjonen delaktig i. Det er i den forbindelse etablert et rapporterings- og oppfølgingssystem (*hendelseslogg*) som administrasjonen har tilgang til. Saker som avdekkes føres fortløpende, 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 gjennom årsrapporten.

5.6 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.

5.7 Eksterne revisjoner

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

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

5.8 Årsrapport

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

Eksempel: Innhold i årsrapport for studieåret 2015/2016:

- 1 Sammendrag
- 2 Innledning
- 3 Hjemler
- 4 Kvalitetsmål og -indikatorer
- 5 Studentevalueringer for studieåret
- 6 Faglærers evaluering
- 7 Sensorenes evalueringer
- 8 Tilbakemeldinger fra arbeidsmarkedet/eksterne interessenter
- 9 Skolens inntakskvalitet for studieåret
- 10 Eksamen
 - Avvikling av eksamen
 - Eksamens karakterer og Ikke fullført
- 11 Annet
 - Forprøve og forkurs
 - Klagesaker, disiplinærsaker, fusk – sammendrag
 - Samordning av benevnelser
 - Klagenemnd
 - Hendelseslogg
 - Dialogforum
 - Registrering av frammøte
 - NOKUT-godkjenninger
- 12 Fokus studieåret 2016/2017

5.9 Årshjulet

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

TIDSPUNKT	TEMA	ANSVARLIG
Januar	Opptak	Adm. sjef/regionsjef/avdelingsleder
	Følge opp sensur forrige semester	Adm. sjef/regionsjef/studierektor/avdelingsleder
	Analysere, konkludere studentevalueringer	Adm. sjef/regionsjef/avdelingsleder
	Analysere, konkludere faglærers evalueringer	Adm. sjef/regionsjef/avdelingsleder
	Analysere, konkludere sensors evalueringer	Adm. sjef/regionsjef/avdelingsleder
	Utarbeide forslag til tiltak med begrunnelse adm spørsmål	Adm. sjef/regionsjef/avdelingsleder
	Utarbeide forslag til tiltak med begrunnelse faglige spørsmål	Faglig leder/studierektor
	Utarbeide årsrapport til styret og presentere denne	Kvalitetsleder
	Rekruttere og ha samling med faglærere	Adm. sjef/regionsjef /avdelingsleder
	Lage timeplan inkludert å fastsette eksamensdatoer	Adm. sjef/regionsjef /avdelingsleder
	Planlegge møter, seminarer eksterne interessenter	Adm. sjef/regionsjef /avdelingsleder
	Forberede oppstart	Adm. sjef/regionsjef /avdelingsleder
	Ledergruppemøte	Administrerende direktør
	Februar	Opptak
Opptak		Adm. sjef/regionsjef f/avdelingsleder
Mars	Utarbeidelse av eksamensoppgaver i samarbeid med faglige ledere, faglærere og sensorer	Studierektor
April	Finne sensorer og inngå avtale med disse	Studierektor
	Planlegge eksamensgjennomføring	Studierektor
	Godkjenne eksamensoppgaver/sensorveiledninger og sensorer	Studierektor
	Opptak	Adm. sjef/regionsjef /avdelingsleder
	Gjennomføring av eksamen	Adm. sjef/regionsjef /studierektor/avdelingsleder
Juni	Opptak	Adm. sjef/regionsjef /avdelingsleder
	Gjennomføre sensur	Adm. sjef/regionsjef/studierektor/avdelingsleder
	Innhente, analysere, konkludere studentevalueringer	Adm. sjef/regionsjef /avdelingsleder
	Innhente, analysere, konkludere faglærernes evalueringer	Adm. sjef/regionsjef /avdelingsleder
	Innhente, analysere, konkludere sensors evalueringer	Adm. sjef/regionsjef /avdelingsleder
	Ledergruppemøte	Administrerende direktør
	Utarbeide forslag til revisjon av studieplan inkl pensumlitteratur og timefordeling	Faglig leder
Juli	Følge opp sensur forrige semester	Adm. sjef/regionsjef /studierektor/avdelingsleder
	Utarbeide forslag til tiltak med begrunnelse adm spørsmål	Adm. sjef/regionsjef /avdelingsleder
	Utarbeide forslag til tiltak med begrunnelse faglige spørsmål	Faglig leder/studierektor
	Utarbeide årsrapport til styret og presentere denne	Kvalitetsleder
	Opptak	Adm. sjef/regionsjef /avdelingsleder
August	Opptak	Adm. sjef/regionsjef /avdelingsleder
	Ledergruppemøte	Administrerende direktør

	Rekruttere og ha samling med faglærere	Adm. sjef/regionsjef /avdelingsleder
	Lage timeplan inkludert å fastsette eksamensdatoer	Adm. sjef/regionsjef /avdelingsleder
	Planlegge møter, seminarer eksterne interessenter	Adm. sjef/regionsjef /avdelingsleder
	Forberede oppstart	Adm. sjef/regionsjef /avdelingsleder
September	Opptak	Adm. sjef/regionsjef /avdelingsleder
	Opptak	Adm. sjef/regionsjef /avdelingsleder
	Utarbeidelse av eksamensoppgaver i samarbeid med faglige ledere, faglærere og sensorer	Studierektor
	Årsrapport til styrebehandling	Administrerende direktør
Oktober/november	Finne sensorer og inngå avtale med disse	Studierektor
	Planlegge eksamensgjennomføring	Studierektor
	Godkjenne eksamensoppgaver/sensorveiledninger og sensorer	Studierektor
	Ledergruppemøte	Administrerende direktør
	Opptak	Adm. sjef/regionsjef /avdelingsleder
Desember	Innhente studentevalueringer	Adm. sjef/regionsjef /avdelingsleder
	Innhente studentevalueringer	Adm. sjef/regionsjef /avdelingsleder
	Innhente studentevalueringer	Adm. sjef/regionsjef /avdelingsleder
	Gjennomføring av eksamen	Adm. sjef/regionsjef/studierektor/avdelingsleder
	Gjennomføre sensur	Adm. sjef /regionsjef/studierektor/avdelingsleder
	Ledergruppemøte	Administrerende direktør