



SREDNJA TRGOVSKA ŠOLA LJUBLJANA, Poljanska 28 a

**POROČILO O DELU KOMISIJE ZA KAKOVOST  
V šolskem letu 2008/2009, usmeritve in aktivnosti v šolskem letu  
2009/2010**

Ljubljana, 12.1.2010

## **VSEBINA**

<b>UVOD</b> .....	2
<b>REDNO IZOBRAŽEVANJE</b> .....	4
SPREMLJANJE INTEGRIRANE KLJUČNE KOMPETENCE »UČENJE UČENJA«... 4	
UVAJANJE IZBOLJŠAV V IZOBRAŽEVALNEM PROCESU V ŠOLSLEM LETU 2009/10.....	13
Učenje in poučevanje.....	13
Sodelovanje s Trgovsko akademijo I. / HAK I v Celovcu - ZGLEDOVALNI OBISK .....	14
<b>IZREDNO IZOBRAŽEVANJE</b> .....	15
MERJENJE ZADOVOLJSTVA UDELEŽENCEV .....	15
MERJENJE ZADOVOLJSTVA KANDIDATOV PS MERCATOR Z ORGANIZACIJO IN IZVAJANJEM PRIPRAV NA POSLOVODSKE IZPITE .....	17
SAMOEVALVACIJSKE AKTIVNOSTI V ODDELIKH Z ORGANIZIRANIMI PREDAVANJI IN NA PODROČJU NAČRTOVANJA IN IZPELJAVE IZOBRAŽEVALNEGA PROCESA ZA UDELEŽENCE, KI SE SAMOSTOJNO UČIJO .....	30

## UVOD

Srednja trgovska šola Ljubljana smo javni zavod, področji našega dela oziroma delovanja sta redno in izredno izobraževanje.

Dijaki in udeleženci izobraževanja odraslih, ki se izobražujejo pri nas, pridobijo formalno izobrazbo na področju srednje poklicnega, srednje strokovnega in poklicno tehniškega izobraževanja, na področju izrednega izobraževanja pa se ukvarjamo tudi z neformalnimi oblikami izobraževanja.

Izobražujemo v izobraževalnih programih za pridobitev poklicne izobrazbe Prodajalec, Ekonomski tehnik/tehnica in Aranžerski tehnik/tehnica, pri izrednem izobraževanju pa tudi turistični tehnik in vzgojitelj/vzgojiteljica. Izobraževanje se zaključi z zaključnim izpitom oziroma poklicno maturo.

Sestavine izobraževalnih programov so splošno izobraževalni, strokovno teoretični predmeti in praktično izobraževanje /v šoli, v delovnem procesu – v odvisnosti od programa/. V procesu izobraževanja povezujemo teoretična izhodišča s primeri iz prakse.

---

Z izjavo o kakovosti, ki smo jo sprejeli novembra 2006, smo se zavezali, da bomo udeležencem v izobraževanju, financerjem in drugim partnerjem zagotavljali določene standarde kakovosti

S ciljem slediti izobraževalnim potrebam trgovske stroke, razvijamo različne oblike sodelovanja:

- Povezujemo se s trgovskimi podjetji v našem okolju
- Da bi podjetjem v trgovski stroki zagotovili zadosti primerne osebja, mladim in odraslim pa dobro predstavili panogo ter izobraževalne možnosti, vsako leto skupaj s podjetji organiziramo predstavitve izobraževalnih programov, poklicev in zaposlitvenih možnosti.
- Kakovost izobraževanja zagotavljamo tudi s sodelovanjem različnih strokovnjakov iz podjetij, ki se vključujejo v učni proces.
- Udeležencem izobraževanja nudimo pomoč pri učenju in individualno obravnavo.
- Udeležencem izobraževanja svetujemo in pomagamo pri izdelavi njihovih osebnih izobraževalnih načrtov.
- Vsakemu zaposlenemu nudimo možnost stalnega strokovnega izpopolnjevanja znanja

Aktivnosti, ki smo jih izvajali v šolskem letu 2008/09 s ciljem ugotavljanja in zagotavljanja kakovosti so sledile sprejetim standardom kakovosti, ki smo jih zapisali v izjavi, postopek samoevalvacije in usmeritve za šolsko leto 2009/10 pa so vsebina samoevalvacijskega poročila.

Članice komisije za kakovost smo se v načrtu aktivnosti za presojanje in razvijanje kakovosti odločile za izvajanje aktivnosti ločeno na področju rednega in izrednega izobraževanja.

Na področju **rednega izobraževanja** smo se v ožji komisiji skupaj z vodji PUZ dogovorili za prednostno področje »doseganje ciljev izobraževanja«.

Začeli smo s spremljanjem kompetence »učenje učenja«, saj je to pomemben dejavnik šolskega uspeha, kajti najpomembnejši cilj vsake šole so dosežki dijakov.

K boljšim rezultatom – boljšim učnim dosežkom dijakov prispeva tudi to, kako se učijo oziroma kakšne so njihove učne navade in če želimo učenje dijakov izboljšati, moramo najprej ugotoviti, kako se učijo in kje imajo težave.

Naša odločitev je bila predstavljena in sprejeta tudi na pedagoški konferenci.

Doseganje ciljev izobraževanja je področje v priporočilih za izvajanje samoevalvacije šole.

/ V informacijo in osvežitev – v šolskem letu 2007/08 smo evalvirali področje učenje in poučevanje«

Vir: »Priporočila šolam za izvajanje samoevalvacije – Ugotavljanje in zagotavljanje kakovosti v poklicnem in strokovnem izobraževanju«, CPI, avgust 2007/.

Na področju **izrednega izobraževanja** pa so v šolskem letu 2008/09 potekale naslednje aktivnosti presojanja in razvijanja kakovosti:

- Merjenje zadovoljstva udeležencev PS Mercator z organizacijo in izvedbo priprav na poslovske izpite - Presojanje in razvijanje kakovosti v programu organiziranih priprav na poslovske izpite na GZS.
- Samoevalvacijske aktivnosti v oddelkih z organiziranimi predavanji s ciljem ovrednotiti kakovost izvedbe izobraževalnega procesa.
- Samoevalvacijske aktivnosti na področju načrtovanja in izpeljave izobraževalnega procesa za udeležence, ki se samostojno učijo.

## **REDNO IZOBRAŽEVANJE**

### **SPREMLJANJE INTEGRIRANE KLJUČNE KOMPETENCE »UČENJE UČENJA«**

*/ Pripravila: članica komisije za kakovost Zora Kreft/*

#### ***Predstavitev obravnavanega prednostnega področja***

*Razlogi za izbiro vključevanja ključne kompetence učenje učenja v pouk kot prednostno področje:*

- 1. Programske novosti za šolsko leto 2008/2009, katerih podlage so v Zakonu o poklicnem in strokovnem izobraževanju (2006), Izhodiščih za pripravo izobraževalnih programov nižjega in srednjega poklicnega ter srednjega strokovnega izobraževanja (Strokovni svet RS za poklicno in strokovno izobraževanje, 2001) ter metodološkem priročniku: Kurikul na nacionalni in šolski ravni v poklicnem in strokovnem izobraževanju (Center RS za poklicno izobraževanje, 2006) naj bi v prenovljenih programih poklicnega in strokovnega izobraževanja, obsegale tudi integracijo ključne kompetence učenje učenja v celoten izobraževalni program.*
- 2. Ocenili smo, da je učenje učenja pri naših dijakih šibko področje in hkrati da je učenje učenja kot sestavni del pouka v naših izvedbenih kurikulah premalo zastopano.*
- 3. V sodobni družbi postaja vseživljenjsko učenje nuja, sposobnost učenja učenja pa je pri tem kompetenca brez katere vseživljenjsko učenje ne more biti uspešno.*

*Glede na to, da je sistem srednjega šolstva v Sloveniji tak, da v delovnem času strokovnih delavcev ni predvidenega časa za delo na razvoju, smo se odločili za strategijo malih korakov.*

*Kot cilj v šolskem letu 2008/2009 smo si postavili ugotoviti stanje pri dijakih glede šibkih in močnih področij učenja. Izbrali smo samo prve letnike, ker je predvideno, da se ključne kompetence integrirajo v pouk pri prenovljenih programih.*

*Dosežen cilj torej identifikacija močnih in šibkih področij učenja, bi nam v šolskem letu 2009/2010 in tudi v naslednjih letih služil kot podlaga za izbiro učnih strategij, katerim bi učitelji v izvedbi pouka namenili več časa.*

#### ***Načrtovanje in izvedba***

*Glede na razpoložljiv čas smo se odločili, da bomo za oceno stanja močnih in šibkih področij učenja uporabili že obstoječ pripomoček: Vprašalnik Moja*

močna in šibka področja učenja (iz knjige Tatjane Ažman: Učenje učenja – kako se učiti in se naučiti spretnosti vseživljenjskega učenja, ZRSŠ 2008). Argumenti za izbiro navedenega pripomočka za oceno stanja so poleg časovne ekonomičnosti:

- zavedanje, da je ko razmišljamo o učenju učenja smiselno spoznati, kako dijaki sami doživljajo lastno učenje: kako ocenjujejo svoje navadno učno vedenje, v čem vidijo prednosti in v čem slabosti oz. težave lastnega učenja. Tako lahko nadaljnje načrtovanje spodbujanja učinkovitih učnih strategij prilagodimo konkretnim potrebam dijakov,
- izkušnje, da se vprašalnik izkazuje kot primeren in zanimiv način uvajanja dijakov v razmišljanje o lastnem učenju in v ozaveščanje močnih in šibkih področij njihovega učenja, ki vplivajo na učno uspešnost,
- vprašalnik je mogoče kadarkoli ponovno aplicirati in ugotavljati spremembe.

#### *Opis vprašalnika*

Vprašalnik sestavlja 45 trditev, ki so razdeljene v 9 področij učenja, vsako področje je zastopano s petimi trditvami.

Zastopana področja učenja v vprašalniku:

1. Obvladovanje časa
2. Pomnjenje informacij
3. Učenje z razumevanjem
4. Urejenost učenja – organiziranost
5. Preverjanje lastnega znanja
6. Obvladovanje strahu in stresa
7. Interes za znanje – notranja motivacija
8. Pomen ocen – zunanja motivacija
9. Uravnavanje koncentracije

*Dijaki so dobili naslednje navodilo:*

*Vprašalnik se nanaša na tvoje običajno vedenje pri učenju in na težave, s katerimi se pri tem najpogosteje srečuješ. Pri odgovarjanju na posamezna vprašanja oceni, koliko posamezna trditev velja za tebe in za tvoj običajni način učenja. Pri ocenjevanju poskušaj biti čim bolj iskren/-a in realističen/-na. Na vprašanja odgovarjaš tako, da oceniš, kako pogosto vsaka od trditev velja za tebe, in obkroži številko v ustreznem stolpcu: 0 – nikoli ali skoraj nikoli ne velja zame; 1 – večinoma ne velja zame; 2 – včasih velja, včasih ne velja zame; 3 – večinoma velja zame; 4 – vedno ali skoraj vedno velja zame.*

*Priredila sem vprašalnik za računalniško uporabo. S tem smo povečali interes dijakov za reševanje vprašalnika, saj so se rezultati vprašalnika izrisali takoj, ko je dijak odgovoril na vse trditve. Tako je vsak dijak takoj dobil povratno informacijo o svojih močnih in šibkih področjih učenja.*

*Dijaki 1. letnikov v vseh programih so vprašalnik reševali pri pouku informatike v obdobju od 11.5.2009 do 22.5.2009. Izvedba je potekala tako, da sem na začetku ure predstavila pomen spretnosti in znanj učenja učenja in predstavila dijakom vprašalnik in način reševanja. V nadaljevanju so dijaki vsak za svojim računalnikom odgovorili na vse trditve in si nato pogledali tudi vsak svoje rezultate. Vsakem dijaku sem interpretirala njegove rezultate z vidika močnih in šibkih področij učenja. Ob koncu ure so vsi dijaki dobili izpis svojih rezultatov na papirju z navodilom, da rezultate vložijo v svojo mapo učnih dosežkov, da bodo ob ponovitvi testiranja lahko primerjali svoje stare in nove rezultate.*

*Vprašalnik je reševalo 100 dijakov (od 182 dejansko vpisanih) (31 (od 36 dejansko vpisanih) SSI Aranžerski tehnik, 40 (od 67 dejansko vpisanih) SPI Trgovec in 29 (od 79 dejansko vpisanih) PTI Ekonomski tehnik).*

## **Rezultati in usmeritve**

### **Rezultati**

*Individualne rezultate vsakega dijaka smo interpretirali neposredno po reševanju vprašalnika z vsakim dijakom. Takšna interpretacija je imela namen uvesti dijake v razmišljanje o lastnem učenju in ozavestiti, kaj so pri njih močna in kaj šibka področja učenja. Odziv dijakov ob tovrstni interpretaciji je bil zelo pozitiven, zato predpostavka, da so dijaki vendarle motivirani za izboljšanje svojega učenja, ni preveč optimistična in nam lahko predstavlja vzpodbudo pri uvajanju učenja učenja v redni pouk.*

*Poleg individualnih rezultatov pa so nas zanimali predvsem skupinski rezultati oz. drugače povedano: želeli smo odgovor na vprašanje ali je katero področje ali celo več področij skupna šibka točka učenja pri naših dijakih.*

*Kvantitativna analiza odgovorov dijakov je pokazala, da če združimo odgovore dijakov pri vseh petih trditvah posameznega področja, ne dobimo šibkih in močnih področij, ker so pri vseh področjih odgovori na nekatere trditve odstopali v nasprotno smer in tako povzročili, da rezultat za celotno področje ni odstopal od povprečja. Do tega je prišlo, ker vprašalnik v osnovi ni namenjen obdelavi skupinskih podatkov ampak je prilagojen obdelavi za posameznike.*

*Ker analiza odgovorov ob že vnaprej seštetih odgovorih na trditve po področjih ni dala zelenih rezultatov, smo naredili še analizo po posameznih trditvah, ne da bi jih že vnaprej združili v področja. Analiza je pokazala, da se šibka področja vendarle pokažejo, saj so se v zgornji tretjini trditev, ki so jih dijaki v večji meri zaznavali kot svojo šibkost, grupirale po 3, 4, ali celo vseh 5 trditev iz področij: obvladovanje časa, pomnjenje informacij – spomin, preverjanje lastnega znanja in ohranjanje koncentracije. To se je zgodilo pri vseh programih z le malo odstopanji glede na program. Za boljšo ponazoritev glej Grafikon: Močna in šibka področja učenja in Tabele: Rangirane trditve po izobraževalnih programih.*

*Avtorica vprašalnika mag. Jasna Vesel navaja da dijaki najbolj pogosto kot šibkosti izpostavijo področja: obvladovanje časa, obvladovanje strahu in stresa in ohranjanje koncentracije(iz knjige Tatjane Ažman: Učenje učenja – kako se učiti in se naučiti spretnosti vseživljenjskega učenja, ZRSŠ 2008).*

*Dobra novica za našo šolo je, da glede na rezultate strah in stres glede učenja pri nas dijakom povzroča manj težav.*

*So pa dijaki pri nas dodatno izpostavili težave s pomnjenjem informacij in težave s preverjanjem lastnega znanja.*

*Treba se je zavedati, da tako pridobljena ocena močnih in šibkih področij učenja izhaja iz samoocene dijakov in je omejena s postavkami, ki jih meri navedeni vprašalnik. Kljub navedenim omejitvam ocena lahko služi za orientacijo pri izbiri učnih strategij s poučevanjem katerih bi pri dijakih okrepili njihova šibka področja učenja.*

*Malo si še oglejmo rezultate. Iz njih je razvidno, da dijaki, ki so reševali vprašalnik ne zaznavajo učenja z razumevanjem kot svojo šibkost. Naša predpostavka je, da če bi ocenjevali učenje s kakšno drugo metodo npr. s preizkusi, ocenami učiteljev ali z neposrednim opazovanjem, da bi tudi pri tem področju pri večini dijakov zaznali težave. Menimo, da je učenje z razumevanjem, kljub rezultatom na vprašalniku eno izmed področji, katerim je treba posvetiti posebno pozornost. To potrjuje tudi rezultat pri področju preverjanja lastnega znanja, kjer se dijaki čutijo šibki. Namreč za ustrezno oceno lastnega znanja je bistveno prav razumevanje vsebine, ki smo se je učili.*

*Pri področjih, ki se nanašajo na motivacijo: interes za znanje in pomen ocen, ki ju dijaki pretežno ne zaznavajo kot šibka področja je potrebno ob rezultatih dodati, da so vprašalnik izpolnjevali dijaki, ki redno obiskujejo pouk, torej je šlo za spontano selekcijo. Dijaki, ki redno obiskujejo pouk, so za šolo zainteresirani od tu tudi rezultati, ki kažejo, da naši dijaki nimajo težav z motivacijo. Zanimivo bi bilo vprašalnik aplicirati tudi pri dijakih, ki pouka ne obiskujejo. Naša hipoteza je, da bi se vsaj pri področjih povezanih z motivacijo rezultati razlikovali v tem, da bi pri dijakih, ki ne obiskujejo pouka bilo več dijakov, ki bi motivacijo zaznavali kot svojo šibkost pri učenju.*





Rang lista trditve v programu trgovec

(rang1= pri največ dijakih ocenjena šibkost, rang45= pri najmanj dijakih ocenjena kot šibkost)

Rang	Področje učenja	Zap. Št. Trditve	Trditve
1	Pomnjenje informacij	9	Učno snov si skušam zapomniti predvsem tako, da jo večkrat preberem v učbeniku ali zapiskih
2	Pomnjenje informacij	7	Ne vem, kako bi si lahko zapomnil/a veliko količino snovi pri posameznih predmetih
3	Obvladovanje časa	4	Učenju namenjam premalo časa, ker me bolj zanimajo druge stvari
4	Urnavanje koncentracije	43	Ne vem, kako bi lahko izboljšal/a svojo koncentracijo pri učenju
5	Obvladovanje časa	2	Učenje odlagam do zadnje minute, učim se tik pred preverjanjem znanja
6	Urnavanje koncentracije	41	Med učenjem doma se težko skoncentriram, saj mi misli begajo na druge stvari
7	Urejenost učenja - organiziranost	18	Pozabim narediti domače naloge
8	Preverjanje znanja	24	Dogaja se mi, da sem vprašan/a ravno tisto učno snov, ki se je nisem učil/a
9	Preverjanje znanja	25	Z učenjem neke učne snovi preneham, ne da bi preverjal/a ali snov dobro obvladam
10	Obvladovanje časa	5	Svojeja namena, da se bom učil/a ob predvidenem času, ne uresničim
11	Urnavanje koncentracije	42	Dogaja se mi, da sem med razlago pri pouku zaspan/a, sanjarim ali klepetam
12	Učenje z razumevanjem	15	Dogaja se mi, da se učno snov učim bolj na pamet
13	Preverjanje znanja	23	Za neko učno snov imam občutek, da jo dobro znam, potem pa kljub temu dobim slabo oceno
14	Obvladovanje strahu in stresa	28	Počutim se utrujen/a in naveličan/a šole in učenja
15	Pomnjenje informacij	6	Kadar se moram neko snov natančno naučiti (točna zapornitev snovi), mi postane učenje neprijetno
16	Pomen ocen - zunanja motivacija	40	Ni mi pomembno, da bi bil/a med boljšimi dijaki v razredu
17	Obvladovanje strahu in stresa	26	Doživljam hudo tremo pred spraševanjem ali pisnim preverjanjem za oceno
18	Interes za znanje - notranja motivacija	34	Do učenja čutim odpor, zato se težko prisilim k učenju
19	Učenje z razumevanjem	11	Dogaja se mi, da ne vem, kaj naj se učim
20	Interes za znanje - notranja motivacija	35	K učenju me prisili samo grožnja slabih ocen ali popravnih izpitov
21	Preverjanje znanja	21	Dogaja se mi, da se učno snov naučim, vendar se mi je ne da ponavljati in utrjevati
22	Urejenost učenja - organiziranost	19	Dogaja se mi, da nimam volje za pripravo lastnih izpisikov bistvene učne snovi iz zvezka ali učbenika
23	Pomen ocen - zunanja motivacija	39	Čeprav bi pri nekaterih šolskih predmetih lahko dobil/a tudi višjo oceno, se mi zanje ne da učiti
24	Učenje z razumevanjem	14	Med učenjem se mi ne ljubi preveč razmišljati ali poglobljati se v učno snov
25	Učenje z razumevanjem	13	Dogaja se, da se med učenjem niti ne trudim, da bi zares dobro razumel/a učno snov
26	Pomnjenje informacij	10	Če sem se neke učne snovi že učil/a, se težko pripravim k ponovnemu ponavljanju iste snovi
27	Preverjanje znanja	22	Nimam občutka ali znam ali ne, kadar vem, da bom vprašan/a
28	Urnavanje koncentracije	45	Med učenjem neke učne snovi se mi dogaja, da ne vem, kaj sem ravnokar prebral/a
29	Obvladovanje strahu in stresa	30	Dogaja se mi, da zaradi skrbi zaradi ocen v šoli ne morem spati
30	Pomen ocen - zunanja motivacija	38	Zadovoljen/na sem tudi z nizko oceno, samo da se mi ni treba več učiti
31	Pomnjenje informacij	8	Hitro pozabim, kar sem se naučil/a
32	Interes za znanje - notranja motivacija	32	Kadar učne snovi pri nekem predmetu ne razumem, se neham učiti
33	Urejenost učenja - organiziranost	20	Moj zapiski v zvezkih so neurejeni
34	Obvladovanje časa	3	Zmanjka mi časa, da bi se dobro naučil/a učno snov
35	Pomen ocen - zunanja motivacija	36	V življenju lahko uspeš, tudi če se ne učiš in nimaš dobrih ocen v šoli
36	Urnavanje koncentracije	44	Med učenjem doma me "nekaj ali nekdo" prekinja pri učenju (npr. telefon, TV, obiski, lakota, ...)
37	Obvladovanje časa	1	Nimam prave predstave o tem, kako načrtovati čas za učenje
38	Obvladovanje strahu in stresa	29	Moj drugi problemi (ljubezenski, finančni, družinski, ...) me močno ovirajo pri učenju
39	Interes za znanje - notranja motivacija	31	Učna snov pri večini predmetov v šoli mene zanima
40	Učenje z razumevanjem	12	Med učenjem ne razmišljam o tem, ali sem razumel/a bistvo učne snovi
41	Obvladovanje strahu in stresa	27	Zaradi šole, učenja ali ocen sem slabe volje in depresiven/na
42	Interes za znanje - notranja motivacija	33	Učna snov pri večini predmetov v šoli zame nima velikega pomena ali smisla
43	Urejenost učenja - organiziranost	17	Ne najdem se dobro v učbenikih in delovnih zvezkih, ki jih uporabljamo v šoli
44	Pomen ocen - zunanja motivacija	37	Dogaja se mi, da mi postane vseeno, kakšne ocene bom imel/a pri posameznem predmetu
45	Urejenost učenja - organiziranost	16	Dogaja se mi, da nimam pregleda nad tem, katero učno snov obravnavamo pri posameznem predmetu

Rang lista trditve v programu aranžerski tehnik

(rang1= pri največ dijaki ocenjena šibkost, rang45= pri najmanj dijakih ocenjena kot šibkost)

Rang	Področje učenja	Zap. Št. Trditve	Trditve
1	Pomnjenje informacij	9	Učno snov si skušam zapomniti predvsem tako, da jo večkrat preberem v učbeniku ali zapiskih
2	Obvladovanje časa	4	Učenju namenjam premalo časa, ker me bolj zanimajo druge stvari
3	Urnihanje koncentracije	42	Dogaja se mi, da sem med razlago pri pouku zaspan/a, sanjam ali klepetam
4	Urnihanje koncentracije	41	Med učenjem doma se težko skoncentriram, saj mi misli begajo na druge stvari
5	Urejenost učenja - organiziranost	18	Pozabim narediti domače naloge
6	Obvladovanje časa	2	Učenje odlašam do zadnje minute, učim se tik pred preverjanjem znanja
7	Urnihanje koncentracije	45	Med učenjem neke učne snovi se mi dogaja, da ne vem, kaj sem ravnokar prebral/a
8	Urnihanje koncentracije	43	Ne vem, kako bi lahko izboljšal/a svojo koncentracijo pri učenju
9	Preverjanje znanja	24	Dogaja se mi, da sem vprašan/a ravno tisto učno snov, ki se je nisem učil/a
10	Pomen ocen - zunanja motivacija	40	Ni mi pomembno, da bi bil/a med boljšimi dijaki v razredu
11	Obvladovanje strahu in stresa	28	Počutim se utrujen/a in naveličan/a šole in učenja
12	Preverjanje znanja	23	Za neko učno snov imam občutek, da jo dobro znam, potem pa kljub temu dobim slabo oceno
13	Preverjanje znanja	22	Nimam občutka ali znam ali ne, kadar vem, da bom vprašan/a
14	Pomnjenje informacij	6	Kadar se moram neko snov natančno naučiti (točna zapomnitev snovi), mi postane učenje neprijetno
15	Pomnjenje informacij	7	Ne vem, kako bi si lahko zapomnil/a veliko količino snovi pri posameznih predmetih
16	Obvladovanje časa	3	Zmanjka mi časa, da bi se dobro naučil/a učno snov
17	Interes za znanje - notranja motivacija	34	Do učenja čutim odpor, zato se težko prisilim k učenju
18	Obvladovanje časa	5	Svojega namena, da se bom učil/a ob predvidenem času, ne uresničim
19	Preverjanje znanja	21	Dogaja se mi, da se učno snov naučim, vendar se mi je ne da ponavljati in utrjevati
20	Preverjanje znanja	25	Z učenjem neke učne snovi preneham, ne da bi preverjal/a ali snov dobro obvladam
21	Interes za znanje - notranja motivacija	35	K učenju me prisili samo grožnja slabih ocen ali popravnih izpitov
22	Učenje z razumevanjem	15	Dogaja se mi, da se učno snov učim bolj na pamet
23	Učenje z razumevanjem	12	Med učenjem ne razmišljam o tem, ali sem razumel/a bistvo učne snovi
24	Urnihanje koncentracije	44	Med učenjem doma me "nekaj ali nekdo" prekinja pri učenju (npr. telefon, TV, obiski, lakota, ...)
25	Obvladovanje časa	1	Nimam prave predstave o tem, kako načrtovati čas za učenje
26	Obvladovanje strahu in stresa	29	Moji drugi problemi (ljubezenski, finančni, družinski, ...) me močno ovirajo pri učenju
27	Obvladovanje strahu in stresa	26	Doživljam hudo tremo pred spraševanjem ali pisnim preverjanjem za oceno
28	Interes za znanje - notranja motivacija	31	Učna snov pri večini predmetov v šoli me ne zanima
29	Pomnjenje informacij	8	Hitro pozabim, kar sem se naučil/a
30	Pomen ocen - zunanja motivacija	38	Zadovoljen/na sem tudi z nizko oceno, samo da se mi ni treba več učiti
31	Obvladovanje strahu in stresa	27	Zaradi šole, učenja ali ocen sem slabe volje in depresiven/na
32	Učenje z razumevanjem	14	Med učenjem se mi ne ljubi preveč razmišljati ali poglobljati se v učno snov
33	Interes za znanje - notranja motivacija	33	Učna snov pri večini predmetov v šoli zame nima velikega pomena ali smisla
34	Urejenost učenja - organiziranost	20	Moji zapiski v zvezkih so neurejeni
35	Pomen ocen - zunanja motivacija	39	Čeprav bi pri nekaterih šolskih predmetih lahko dobil/a tudi višjo oceno, se mi zanje ne da učiti
36	Učenje z razumevanjem	11	Dogaja se mi, da ne vem, kaj naj se učim
37	Pomnjenje informacij	10	Če sem se neke učne snovi že učil/a, se težko pripravim k ponovnemu ponavljanju iste snovi
38	Urejenost učenja - organiziranost	16	Dogaja se mi, da nimam pregleda nad tem, katero učno snov obravnavamo pri posameznem predmetu
39	Pomen ocen - zunanja motivacija	36	V življenju lahko uspeš, tudi če se ne učiš in nimaš dobrih ocen v šoli
40	Urejenost učenja - organiziranost	19	Dogaja se mi, da nimam volje za pripravo lastnih izpiskov bistvene učne snovi iz zvezka ali učbenika
41	Interes za znanje - notranja motivacija	32	Kadar učne snovi pri nekem predmetu ne razumem, se neham učiti
42	Učenje z razumevanjem	13	Dogaja se, da se med učenjem niti ne trudim, da bi zares dobro razumel/a učno snov
43	Urejenost učenja - organiziranost	17	Ne najdem se dobro v učbenikih in delovnih zvezkih, ki jih uporabljamo v šoli
44	Pomen ocen - zunanja motivacija	37	Dogaja se mi, da mi postane vseeno, kakšne ocene bom imel/a pri posameznem predmetu
45	Obvladovanje strahu in stresa	30	Dogaja se mi, da zaradi skrbi zaradi ocen v šoli ne morem spati

Rang lista trditvev v programu ekonomski tehnik PTI  
(rang1= pri največ dijakih ocenjena šibkost, rang45= pri najmanj dijakih ocenjena kot šibkost)

Rang	Področje učenja	Zap. Št. Trditve	Trditve
1	Pomnjenje informacij	9	Učno snov si skušam zapomniti predvsem tako, da jo večkrat preberem v učbeniku ali zapiskih
2	Obvladovanje časa	2	Učenje odlagam do zadnje minute, učim se tik pred preverjanjem znanja
3	Pomnjenje informacij	7	Ne vem, kako bi si lahko zapomnil/a veliko količino snovi pri posameznih predmetih
4	Obvladovanje časa	5	Svojega namena, da se bom učil/a ob predvidenem času, ne uresničim
5	Urnihanvanje koncentracije	41	Med učenjem doma se težko skoncentriram, saj mi misli begajo na druge stvari
6	Urnihanvanje koncentracije	43	Ne vem, kako bi lahko izboljšal/a svojo koncentracijo pri učenju
7	Obvladovanje časa	3	Zmanjka mi časa, da bi se dobro naučil/a učno snov
8	Pomnjenje informacij	6	Kadar se moram neko snov natančno naučiti (točna zapomnitev snovi), mi postane učenje neprijetno
9	Urnihanvanje koncentracije	45	Med učenjem neke učne snovi se mi dogaja, da ne vem, kaj sem ravnokar prebral/a
10	Obvladovanje časa	4	Učenju namenjam preveliko časa, ker me bolj zanimajo druge stvari
11	Urnihanvanje koncentracije	42	Dogaja se mi, da sem med razlago pri pouku zaspan/a, sanjarim ali klepetam
12	Preverjanje znanja	24	Dogaja se mi, da sem vprašan/a ravno tisto učno snov, ki se je nisem učil/a
13	Obvladovanje strahu in stresa	28	Počutim se utrujen/a in naveličan/a šole in učenja
14	Pomen ocen - zunanja motivacija	40	Ni mi pomembno, da bi bil/a med boljšimi dijaki v razredu
15	Urnihanvanje koncentracije	44	Med učenjem doma me "nekaj ali nekdo" prekinja pri učenju (npr. telefon, TV, obiski, lakota, ...)
16	Pomen ocen - zunanja motivacija	39	Čeprav bi pri nekaterih šolskih predmetih lahko dobil/a tudi višjo oceno, se mi zanje ne da učiti
17	Učenje z razumevanjem	12	Med učenjem ne razmišljam o tem, ali sem razumel/a bistvo učne snovi
18	Učenje z razumevanjem	15	Dogaja se mi, da se učno snov učim bolj na pamet
19	Interes za znanje - notranja motivacija	34	Do učenja čutim odpor, zato se težko prisilim k učenju
20	Urejenost učenja - organiziranost	18	Pozabim narediti domače naloge
21	Preverjanje znanja	21	Dogaja se mi, da se učno snov naučim, vendar se mi je ne da ponavljati in utrjevati
22	Obvladovanje strahu in stresa	29	Moji drugi problemi (ljubezenski, finančni, družinski, ...) me močno ovirajo pri učenju
23	Interes za znanje - notranja motivacija	31	Učna snov pri večini predmetov v šoli me ne zanima
24	Interes za znanje - notranja motivacija	35	K učenju me prisili samo grožnja slabih ocen ali popravnih izpitov
25	Preverjanje znanja	23	Za neko učno snov imam občutek, da jo dobro znam, potem pa kljub temu dobim slabo oceno
26	Obvladovanje strahu in stresa	27	Zaradi šole, učenja ali ocen sem slabe volje in depresiven/na
27	Učenje z razumevanjem	14	Med učenjem se mi ne ljubi preveč razmišljati ali poglobljati se v učno snov
28	Obvladovanje strahu in stresa	26	Doživljam hudo tremo pred spraševanjem ali pisnim preverjanjem za oceno
29	Pomen ocen - zunanja motivacija	36	V življenju lahko uspeš, tudi če se ne učiš in nimaš dobrih ocen v šoli
30	Preverjanje znanja	25	Z učenjem neke učne snovi preneham, ne da bi preverjal/a ali snov dobro obvladam
31	Učenje z razumevanjem	13	Dogaja se, da se med učenjem niti ne trudim, da bi zares dobro razumel/a učno snov
32	Interes za znanje - notranja motivacija	33	Učna snov pri večini predmetov v šoli zame nima velikega pomena ali smisla
33	Pomen ocen - zunanja motivacija	37	Dogaja se mi, da mi postane vseeno, kakšne ocene bom imel/a pri posameznem predmetu
34	Preverjanje znanja	22	Nimam občutka ali znam ali ne, kadar vem, da bom vprašan/a
35	Pomnjenje informacij	10	Če sem se neke učne snovi že učil/a, se težko pripravim k ponovnemu ponavljanju iste snovi
36	Interes za znanje - notranja motivacija	32	Kadar učne snovi pri nekem predmetu ne razumem, se neham učiti
37	Pomen ocen - zunanja motivacija	38	Zadovoljen/na sem tudi z nizko oceno, samo da se mi ni treba več učiti
38	Obvladovanje časa	1	Nimam prave predstave o tem, kako načrtovati čas za učenje
39	Urejenost učenja - organiziranost	19	Dogaja se mi, da nimam volje za pripravo lastnih izpiskov bistvene učne snovi iz zvezka ali učbenika
40	Pomnjenje informacij	8	Hitro pozabim, kar sem se naučil/a
41	Obvladovanje strahu in stresa	30	Dogaja se mi, da zaradi skrbi zaradi ocen v šoli ne morem spati
42	Urejenost učenja - organiziranost	17	Ne najdem se dobro v učbenikih in delovnih zvezkih, ki jih uporabljamo v šoli
43	Urejenost učenja - organiziranost	16	Dogaja se mi, da nimam pregleda nad tem, katero učno snov obravnavamo pri posameznem predmetu
44	Učenje z razumevanjem	11	Dogaja se mi, da ne vem, kaj naj se učim
45	Urejenost učenja - organiziranost	20	Moji zapiski v zvezkih so neurejeni

## **Usmeritve**

Na podlagi pridobljenih rezultatov z vprašalnikom *Moja močna in šibka področja učenja* lahko načrtovanje spodbujanja učinkovitih učnih strategij prilagodimo konkretnim potrebam dijakov.

Rezultati nakazujejo največ težav naših dijakov pri **ohranjanju koncentracije**. Koncentracija je sposobnost zbirati misli na zaželeni točki in jih tam pustiti (Nič ne koristi, če se lahko koncentriramo samo za nekaj sekund, biti moramo sposobni, da svoje misli tudi za dalj časa naravnamo na določeno točko). Koncentracija je spretnost, ki jo lahko z vajo izboljšujemo. Večina nas je to delala v otroštvu igranje, ne da bi se tega zavedali. Nekateri pa koncentracije iz različnih razlogov niso vadili, in ker se te spretnosti v šolah ne uči sistematično, ima mnogo dijakov tudi v srednji šoli nezadovoljivo spretnost koncentracije.

V literaturi obstaja ogromno vaj za urjenje koncentracije, ki so predstavljene kot igra in bi jih naši dijaki gotovo sprejeli, učitelji pa zlahka vključili v svojo izpeljavo pouka.

Dijaki imajo glede na rezultate težave tudi s **pomnjenjem informacij – spominom**. Učitelji bi lahko v pouk vključili spoznavanje strategij za izboljšanje spomina:

### 1. Strategije za izboljšanje zapornitve manj smiselne snovi:

- večkratno ponavljanje z odmori,
- prekomerno učenje najpomembnejšega gradiva tudi potem, ko ga že obvladamo,
- utrjevanje prvega učenja preden začnemo z drugim,
- grupiranje že ločenih delov snovi,
- upoštevanje mesta v seriji,
- več pozornosti nameniti srednjim delom,
- mnemotehnični pripomočki oz. spominske bergle (uporaba domišljije, asociacij, povezav, vizualizacije, metodo potovanja in druge).

### 2. strategije za zapornitev bolj smiselne snovi:

- priklic pomembnega predznanja,
- preoblikovanje napačnega predznanja,
- izločevanje bistvenih pojmov (tabele, miselni vzorci),
- vaja osmišljanja, kodiranja in elaboracije-iskanje lastnih primerov,
- organiziranje znanja v sistem,
- upoštevanje naslovov, podnaslovov, povzetkov,
- povezovanje sistemov besednega, vidnega, slušnega...spomina.

Težave s **preverjanjem lastnega znanja** nakazujejo na več možnih izvorov težav, naštejmo le dve: ena je lahko v podcenjevanju pomena ponavljanja naučenega, druga v težavah dijakov pri luščenju bistva. Obe težavi je možno odpravljati s strategijami za zapornitev snovi navedenimi zgoraj.

Glede na rezultate vprašalnika predstavlja **obvladovanje časa** največji problem za dijake PTI-ja, kar po eni strani lahko razumemo, ker velikokrat usklajujejo službo in šolo, po drugi strani pa je to zaskrbljujoče, ker bi

*glede na starost spretnosti v razporejanju časa morali bolje obvladati od mlajše generacije. Sledijo jim trgovci in aranžerski tehniki.*

*Problem pri urjenju načrtovanja izrabe časa je velikokrat, da dijake težko motiviramo za bolj sistematično spremljanje izrabe svojega časa in za načrtovanje učinkovitejše izrabe časa. Učitelji bi dijakom lahko pomagali tako, da bi jim konkretnije predstavili, koliko časa je v povprečju potrebno za učenje neke snovi, jih vzpodbujali k opazovanju samih sebe pri učenju in uporabi znanja o samem sebi za načrtovanje izrabe svojega časa.*

*Ne vezano na rezultate vprašalnika pa strokovni delavci ugotavljamo tudi, da imajo naši dijaki precej težav s samo **veščino branja**. Ena od usmeritev šole v bodoče bi lahko bila tudi uvajanje bralnih strategij v sam pouk. Učitelj lahko npr. vodi dijake skozi celoten učni proces. Bralne strategije so uporabne pri večini besedil (družboslovnih in naravoslovnih). Namen je, da učenci identificirajo in na določen način klasificirajo informacije iz besedila s ciljem, da prebrano bolje razumejo in si bolje zapomnijo. Če se bralne strategije uporabljajo pri pouku, jih dijaki vadijo na sistematičen način, vodeno, z možnostjo takojšnje povratne informacije, kar olajša ponotranjanje in posledično učinkovito rabo tudi, ko se učijo sami doma.*

*Navedene usmeritve predstavljajo za šolo dolgoročni cilj, saj gre za spremembe pouka, ki jih je bolje uvajati postopoma.*

## **UVAJANJE IZBOLJŠAV V IZOBRAŽEVALNEM PROCESU V ŠOLSLEM LETU 2009/10**

### **Učenje in poučevanje**

Usmeritve samoevalvacije področja »Učenje in poučevanje«, ki smo jo izvedli maja 2008 so bile, da poskusimo uvesti določene izboljšave pri praktičnem pouku – uporabimo več aktivnih metod poučevanja, ki bodo lahko bolj motivirale dijake za sodelovanje in učenje.

V šolskem letu 2009/10 smo začeli z uvajanjem izboljšav pri praktičnem pouku v 2. letnikih program Trgovec v okviru modula Prodaja blaga.

Uvedli smo dve aktivnosti:

- učenje določenih učnih vsebin v delovnem procesu – na prodajnem mestu / učitelji skupaj z inštruktorji in trenerji poučujejo skupine dijakov, dijaki rešujejo pripravljene delovne liste,
- usposabljanje učiteljev strokovnih predmetov v PS Mercator / učitelji vsebin poznavanje blaga, prodajnega procesa, pospeševanja prodaje, trženja in psihologije prodaje.

Začeli smo s programom

- spoznavanje blagovnih skupin na prodajnem mestu skupaj z inštruktorji in trenerji
- psihologija prodaje, pospeševanje prodaje, opravljanje prodajnega prostora

## **Sodelovanje s Trgovsko akademijo I. / HAK I v Celovcu-ZGLEDOVALNI OBISK**

Uporabili smo izhodišča metode zgledovanja /benchmarking/ in 10.12.2009 obiskali Trgovsko akademijo I. v Celovcu

Na ta obisk smo bili povabljeni potem, ko so nas 5. 11. 2009 obiskali strokovni delavci Trgovske akademije I., podpredsednik deželnega šolskega sveta in več svetovalnih delavcev iz različnih šol iz območja avstrijske Koroške.

Metoda je učinkovito sredstvo, ki omogoča učenje v lastni organizaciji z vpogledom v najboljšo prakso drugih in zgledovanje po njih pri izboljševanju lastne kakovosti.

Dobili smo vpogled v delo in prakso šole, ki izvaja sorodne programe, kot jih izvajamo na naši šoli.

Določili smo področja oziroma predmet zgledovanja, med zbranimi predlogi določili prioritete in vprašanja znotraj posameznega področja posredovali vnaprej na akademijo v Celovec.

Odločili smo se za naslednja IV. področja o katerih bi se želeli pogovarjali:

- Strateški dejavniki / njihova vizija in razvojni načrt šole, profesionalni razvoj zaposlenih in prenašanje znanja, skrb za kakovost /
- Izobraževalni proces in podporni procesi / organizacija izobraževanja in izvajanje pouka, sodelovanje v projektih /
- Dosežki dijakov– rezultati / primerjava z našimi dosežki, zaposljivost dijakov in zadovoljstvo delodajalcev s kakovostjo njihovega znanja
- Vzgojna problematika / šolski red, izostajanje od pouka, opravičevanje odsotnosti in ukrepanje /

Ravnatelj Trgovske akademije I. s sodelavci nam je predstavil dejavnost šole. Odgovorili so nam na nekaj posredovanih vprašanj, večina odgovorov je bila povezana z njihovo vizijo in razvojnimi načrti ter organizacijo pouka.

Iz njihove dobre prakse bi lahko marsikaj uporabili in vključili v naš razvojni načrt.

Nekaj odgovorov in predstavo o delovanju njihove šole smo dobili tudi z direktnim postavljanjem vprašanj, skozi neformalne razgovore med ogledom šole, učilnic in kabinetov.

Spremljali smo tudi izvajanje pouka, kjer smo v živo videli, kako konkretno poteka pouk – italijanskega, angleškega jezika, delo v učnem podjetju, IKT,..

S tem obiskom naše sodelovanje s Trgovsko akademijo I. v Celovcu ni zaključeno.

Dogovorili smo se za nadaljnje sodelovanje in imeli bomo še veliko priložnosti za razgovore o področjih in problemih, ki smo jih izpostavili že na tem srečanju in so skupni naši ter njihovi šoli.

Najprej bomo začeli sodelovati v okviru predmetnih področij »Projekti in poslovanje podjetja« ter »učno podjetje«, kjer se bodo lahko povezali učitelji in dijaki obeh šol.

Preučili bomo tudi možnosti sodelovanja v projektih ESS, kjer bi se lahko povezali in predstavili kot partnerski šoli.

## **IZREDNO IZOBRAŽEVANJE**

### **MERJENJE ZADOVOLJSTVA UDELEŽENCEV**

Zadovoljstvo udeležencev izobraževanja je eden izmed najpomembnejših dejavnikov pri presojanju in razvijanju kakovosti izobraževalnih organizacij. Poznamo različne možnosti in načine merjenja zadovoljstva, potrebno pa je razumevanje samega koncepta zadovoljstva.

Pri načrtovanju postopkov merjenja zadovoljstva udeležencev, je pomembno, da razmislimo, kaj nam sam pojem pomeni, kako ga razumemo in kaj bomo v resnici merili.

**»Zadovoljstva udeležencev v izobraževanju ni lahko opredeliti!«**

Kotler in Clarke sta zadovoljstvo uporabnikov opredelila kot stanje, ki ga občuti oseba, potem ko izkusi neko dejavnost /izdelek-dosežek/ in ta izpolni njegova pričakovanja.

Iz te opredelitve in še mnogih drugih /Oliver, Salomon,.. / lahko zaključimo, da se osredotočajo na koncepte pričakovanj, izkušenj in na to, kako smo zaznali določeno storitev ter jo na podlagi vsega tega ovrednotili.

Tako lahko opredelimo temeljni model zadovoljstva uporabnikov. z naslednjimi elementi:

PRIČAKOVANJA O STORITVI	IZKUŠNJA STORITVE	ZAZNAVA STORITVE	OVREDNOTENJE STORITVE
----------------------------	----------------------	---------------------	--------------------------



Poznavanje pričakovanj in potreb udeležencev je pomembno zato, da kakovostno načrtujemo izobraževalni proces.

Prav ta pričakovanja in potrebe so udeležencem merilo, ko ob koncu izobraževanja vrednotijo, koliko so se jim ta pričakovanja izpolnila in kako so zadovoljni z uporabljenimi storitvijo.

Uporabnik ima potrebe, pričakovanja in zahteve, ki postanejo specifikacije - opisi za storitev. **Kakovostna storitev je torej tista, ki ustreza pričakovanjem in zahtevam uporabnikov.**

Gre za razvojni model, zahteve in potrebe uporabnikov se s časom spreminjajo, zato je treba ustreznost zahtev in potreb nenehno preverjati.

Kritiki konceptov merjenja zadovoljstva, ki temeljijo zgolj na konceptu pričakovanj menijo, da je treba upoštevati, da udeleženec ni vedno sposoben opredeliti svojih potreb po izobraževanju. Velikokrat se zgodi, da vpliva na potrebe in pričakovanja ponudnik storitve in jo oblikuje brez raziskav o potrebah uporabnikov.

Zaradi tega nadaljnji razvoj koncepta zadovoljstva razširi osnovni model tako, da vključi trajnost in konsistentnost zadovoljstva uporabnikov v času.

Nekatere spremljave zadovoljstva udeležencev so namreč pokazale, da bosta zorenje posameznika in širina specifične izkušnje s storitvijo nekoliko vplivala na spreminjanje ravni njegovega zadovoljstva.

To lahko ponazorimo z zgledi, ki jih pogosto omenjamo učitelji – udeleženci so lahko med izobraževanjem manj zadovoljni z učitelji, ki so zahtevni in strogi, čez leta pa, ko dozori in znanje uporabljajo pri svojem delu, pa svoje zadovoljstvo z istim učiteljem znova ovrednotijo.

Skozi čas ugotovijo, da jih je naučil veliko in da so bila njegova zahtevna merila smiselna in zanje koristna.

Tovrstnih primerov na smemo posploševati. Iz izobraževalne prakse poznamo tudi primere, ko enako storitev različni udeleženci ocenijo zelo različno. Njihova zaznava storitve je zelo odvisna od prejšnjega znanja in izkušenj.

# **MERJENJE ZADOVOLJSTVA KANDIDATOV PS MERCATOR Z ORGANIZACIJO IN IZVAJANJEM PRIPRAV NA POSLOVODSKE IZPITE**

*/ Pripravili Nada Klučar, vodja skupine za kakovost, grafična obdelava podatkov  
Silva Pralica, članica komisije /*

## **1. POTEK SAMOEVALVACIJE**

### **Predstavitev obravnavanega prednostnega področja**

Merjenje in spremljanje zadovoljstva udeležencev s programom priprav na poslovodske izpite je naša pogodbeno obveznost.

Na izbranem področju imamo že od začetka izvajanja programa izbran cilj – »Zagotoviti kakovostne priprave na poslovodske izpite pri GZS«.

Priprave organiziramo in izvajamo že od leta 2002. Izvedbo procesa organizacije priprav evalviramo po zaključenih pripravah za posamezni predmet oziroma modul.

Na kakovost organizacije in izvedbe priprav ter uspeh na izpitu vpliva več dejavnikov in mi kot izvajalci imamo vpliv le na določene.

### **Načrtovanje, izvedba in spremljava doseganja zastavljenega cilja**

Udeleženci so po zaključku priprav za posamezni predmet oziroma modul izpolnili spletni vprašalnik, ki smo ga pripravili na osnovi spletne zbirke vprašanj za presojanje kakovosti.

Instrumentarij - spletno zbirko vprašanj je razvil ACS v sodelovanju z izobraževalnimi organizacijami, ki so bile vključene v projekt »Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje.«

Merili smo zadovoljstvo udeležencev na **ravni programa in modula oziroma predmeta**, vključili pa smo tudi **merjenje zadovoljstva s predavatelji**.

Povratna informacija udeležencev o zadovoljstvu s posameznim predmetom oziroma modulom je pomemben del nenehnega razvoja. Osredotoča se na učenje in poučevanje, povezano z natančno določenim predmetom – modulom.

Temeljni namen zbiranja povratnih informacij na ravni predmeta je pomagati predavateljem prilagajati in izboljševati predmet-modul tako, da se izboljša učenje udeležencev in njihova izobraževalna izkušnja /uspešno opravljen izpit/.

Pridobivanje mnenj udeležencev o kakovosti dela učiteljev, je v praksi izobraževalnih organizacij v večini primerov bolj prostovoljna dejavnost, ki jo izpeljujejo s ciljem notranjega izboljševanja kakovosti.

Kritiki tovrstnega ocenjevanja pa poleg še drugih pomislekov /rezultati so kaj malo uporabni za načrtovanje in vpeljevanje izboljšav, ni povratnih informacij, ocene ostanejo zaupne, o njih se pogovorita samo učitelj in njegov nadrejeni/ omenjajo, da postane ocenjevanje učiteljev bolj sredstvo menedžerskega nadzora kakor pa pripomoček za razvoj.

Dobra stran tega instrumenta je, da je z njim mogoče hitro prepoznati zares hude težave. V institucijah, kjer je veliko učiteljev pogodbenih sodelavcev in se ti pogosto menjavajo, je tovrstno ocenjevanje lahko koristno, ker se udeleženci hitro odzovejo na novega učitelja in morebitne težave.

Na **ravni programa** smo ugotavljali, kako so bili udeleženci zadovoljni:

- z vsebino izobraževalnega programa,
- uporabnostjo pridobljenega znanja,
- ali je pridobljeno znanje in spretnosti v skladu z njihovimi pričakovanji,
- organizacijskimi rešitvami glede letne, tedenske in dnevne razporeditve predavanj, razporeditvijo in številom izpitnih rokov in
- kaj udeleženci menijo o številu ur priprav v programu.

Na **ravni predmeta oziroma modula** smo po zaključenih pripravah ugotavljali, kako so bili udeleženci zadovoljni z:

- Vsebino predmeta in uporabnostjo znanja / teme koristne in povezane z opravljanjem delovnih nalog,
- Predavateljem / razlago, povezavo s primeri iz prakse, pripravljenostjo pomagati in svetovati udeležencem,
- Organizacijskimi rešitvami glede razporeditve ur predavanj, izpitnih rokov in smislom predhodnega preizkusa znanja,
- Učilnico / tehnična opremljenost, prijazen prostor- osvetlitev in zračnost,
- Obsegom ur organiziranega izobraževanja,
- Izbiri oblik in metod dela,
- Učbeniki in pripravljenih učnim gradivom.

Vprašanja s pomočjo katerih smo merili zadovoljstvo udeležencev na ravni predmeta-modula so bila zastavljena tako, da smo na osnovi pridobljenih povratnih informacij lahko dobili vpogled tudi v **zadovoljstvo udeležencev s predavatelji**.

Poleg zadovoljstva z razlago, povezovanjem učnih vsebin s primeri iz prakse in pripravljenostjo pomagati in svetovati udeležencem, nas je zanimalo tudi :

- Katere metode uporabljajo učitelji pri poučevanju,
- Če udeležence spodbujajo k uporabi različnih učnih virov in spodbujajo razprave o obravnavani temi,
- Na kakšne načine pomagajo udeležencem pri samostojnem učenju /priporočajo gradiva, pripravljajo gradivo za samostojno učenje, izpitna vprašanja, spletne strani,../

- Kako so zadovoljni z gradivom, ki ga je pripravil učitelj za svoj predmet-modul /je razumljivo, vsebuje izpitno snov in dovolj vaj ter praktičnih primerov, omogoča samostojno učenje in pripravo na izpit/

## **2. REZULTATI SAMOEVALVACIJE IN USMERITVE**

### **Ovrednotenje doseganja zastavljenih ciljev**

Pri vrednotenju doseganja zastavljenega cilja izhajamo iz pridobljenih podatkov, njihove obdelave in analize.

Vprašalnik so udeleženci izpolnjevali direktno na spletu, anonimno vsakokrat po zaključenih pripravah iz določenega predmeta- modula.

Rezultati se nanašajo na predmete-modul, ki smo jih izvajali v skupini VI. v šolskem letu 08/09 in do koca leta 2009 / poslovna matematika, Poznavanje blaga, Pedagoško-andragoški modul, Poslovno komuniciranje v angleškem jeziku in Trgovinska zakonodaja /.

V skupino VI. je skupaj vključenih 18 udeležencev / 14 žensk in 4 moški /. Njihova starostna struktura je naslednja:

- 50% je starih med 31 in 40 let
- 29%                               41 in 50 let
- 14%                               21 in 30 let
- 7%                                 nad 50 let

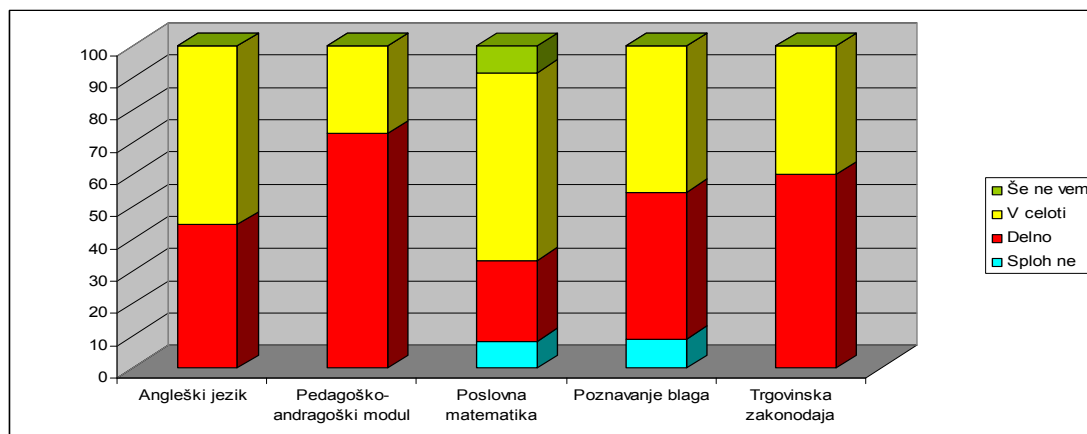
Najprej želimo prikazati nekaj zbranih podatkov na določena konkretno zastavljena vprašanja in grafično obdelavo le teh.

V nadaljevanju pa bomo prikazali, kaj smo na osnovi zbranih podatkov ugotovili glede na zastavljene cilje in nakazali usmeritve za prihodnje leto.

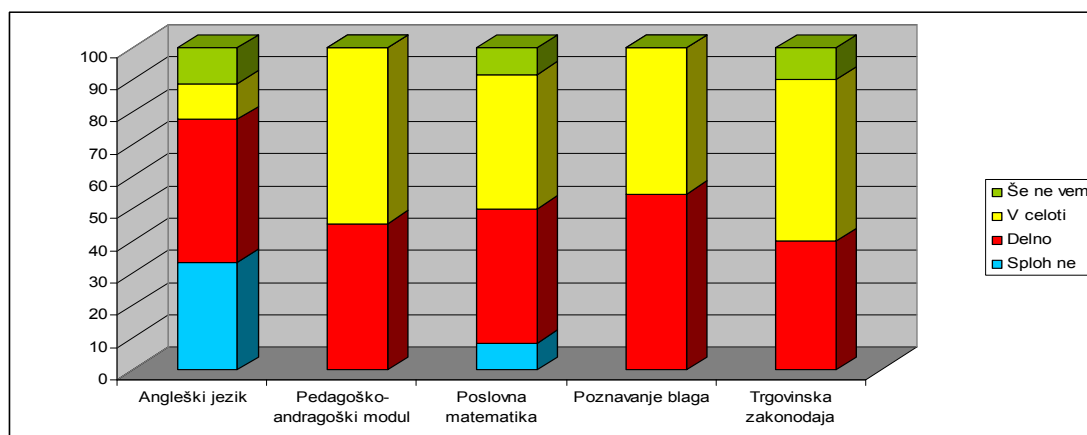
S tem želimo bralcem poročila pokazati, kako je potekal proces presojanja kakovosti. V primeru, da pa bi želeli podroben vpogled v zbrane informacije na odgovore pri ostalih vprašanjih, jih lahko posredujemo. Vse informacije, ki smo jih preučevali, so zbrane v poročilu, ki ga vsako leto pripravimo in posredujemo naročniku PS Mercator.

## Kako ste zadovoljni z uporabnostjo pridobljenega znanja?

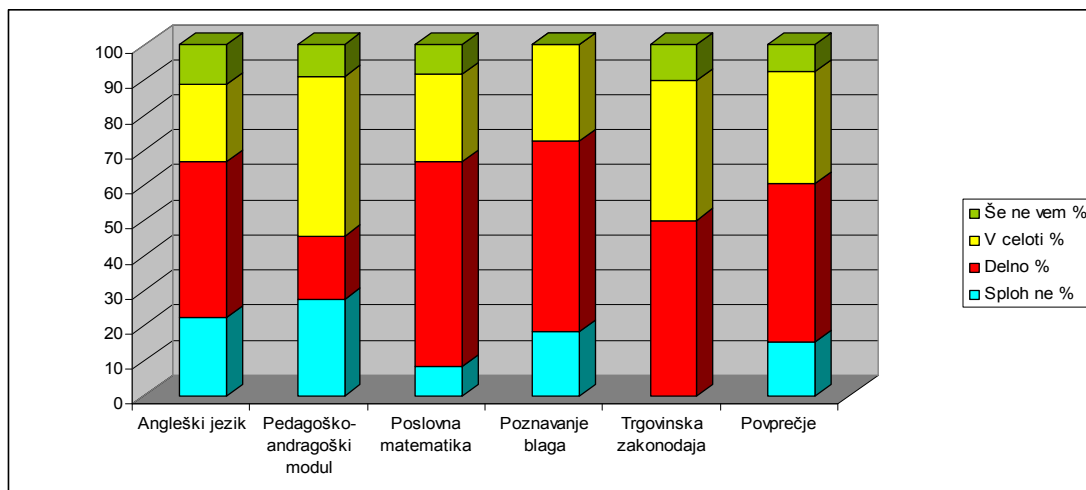
Uporabljam ga pri razumevanju novih vsebin.	Sploh ne	Delno	V celoti	Še ne vem
	%	%	%	%
Angleški jezik	0,00	44,44	55,56	0,00
Pedagoško-andragoški modul	0,00	72,73	27,27	0,00
Poslovna matematika	8,33	25,00	58,33	8,33
Poznavanje blaga	9,09	45,45	45,45	0,00
Trgovinska zakonodaja	0,00	60,00	40,00	0,00
<b>Povprečje</b>	<b>3,48</b>	<b>49,52</b>	<b>45,32</b>	<b>1,67</b>



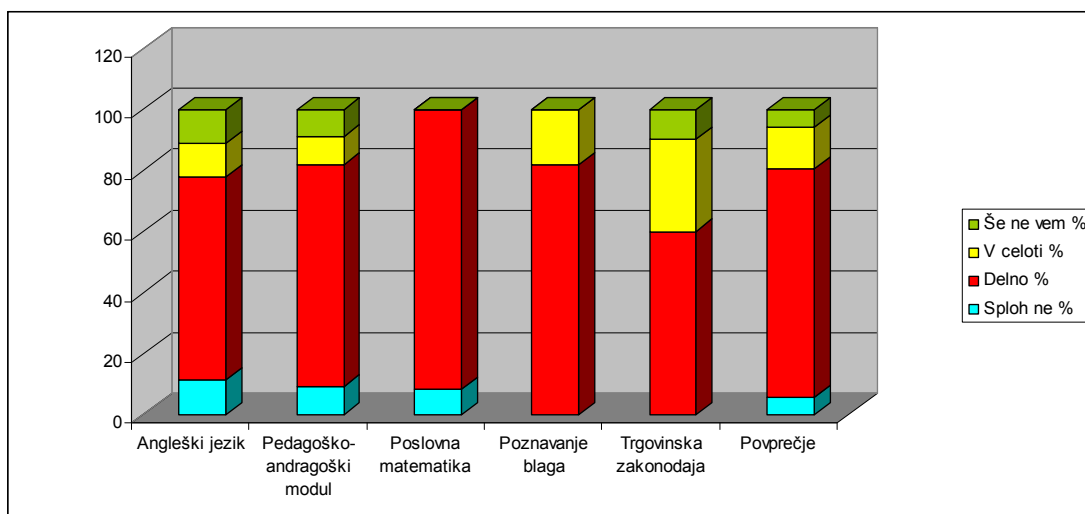
Uporabljam ga pri opravljanju svojega dela	Sploh ne	Delno	V celoti	Še ne vem
	%	%	%	%
Angleški jezik	33,33	44,44	11,11	11,11
Pedagoško-andragoški modul	0,00	45,45	54,55	0,00
Poslovna matematika	8,33	41,67	41,67	8,33
Poznavanje blaga	0,00	54,55	45,45	0,00
Trgovinska zakonodaja	0,00	40,00	50,00	10,00
<b>Povprečje</b>	<b>8,33</b>	<b>45,22</b>	<b>40,56</b>	<b>5,89</b>



Pridobljeno znanje mi koristi v zasebnem življenju.	Sploh ne	Delno	V celoti	Še ne vem
	%	%	%	%
Angleški jezik	22,22	44,44	22,22	11,11
Pedagoško-andragoški modul	27,27	18,18	45,45	9,09
Poslovna matematika	8,33	58,33	25,00	8,33
Poznavanje blaga	18,18	54,55	27,27	0,00
Trgovinska zakonodaja	0,00	50,00	40,00	10,00
<b>Povprečje</b>	<b>15,2</b>	<b>45,1</b>	<b>31,99</b>	<b>7,71</b>

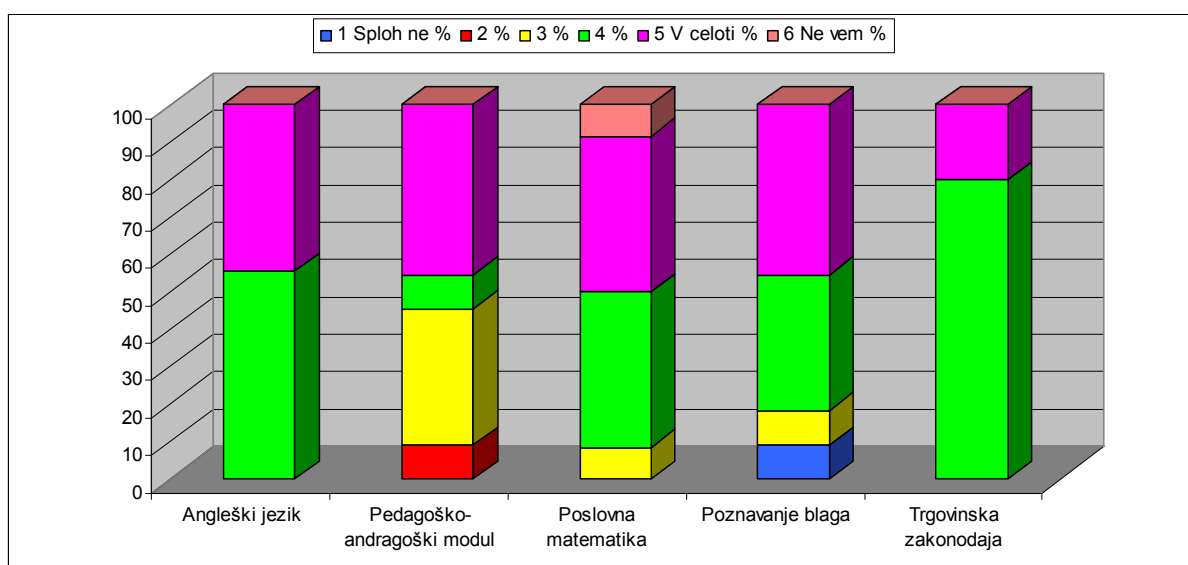


Prenašam ga na sodelavce	Sploh ne	Delno	V celoti	Še ne vem
	%	%	%	%
Angleški jezik	11,11	66,67	11,11	11,11
Pedagoško-andragoški modul	9,09	72,73	9,09	9,09
Poslovna matematika	8,33	91,67	0,00	0,00
Poznavanje blaga	0,00	81,82	18,18	0,00
Trgovinska zakonodaja	0,00	60,00	30,00	10,00
<b>Povprečje</b>	<b>5,71</b>	<b>74,58</b>	<b>13,68</b>	<b>6,04</b>

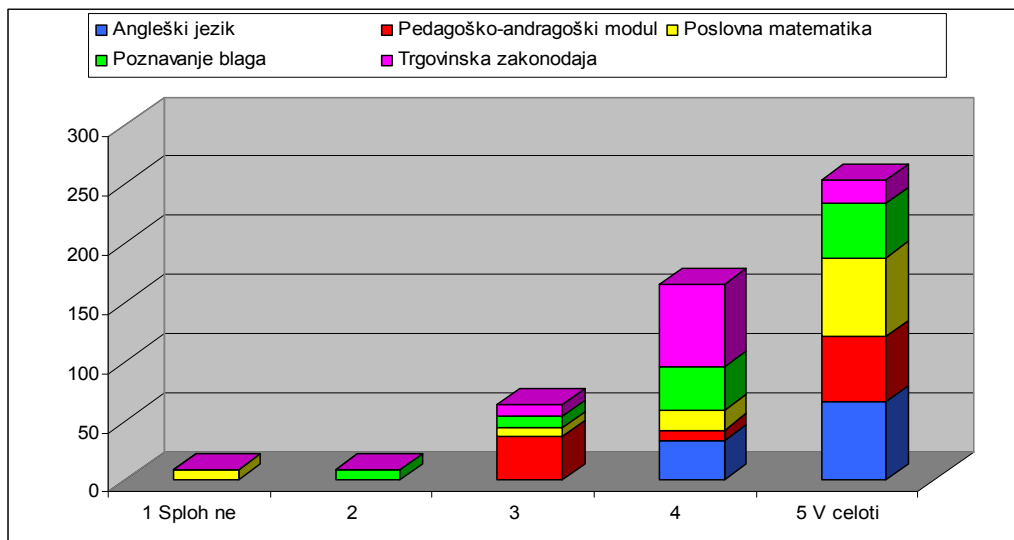


## Kako ste zadovoljni z naslednjimi organizacijskimi rešitvami?

Letna razporeditev predavanj.	1 Sploh ne	2	3	4	5 V celoti	6 Ne vem
	%	%	%	%	%	%
Angleški jezik	0,00	0,00	0,00	55,56	44,44	0,00
Pedagoško-andragoški modul	0,00	9,09	36,36	9,09	45,45	0,00
Poslovna matematika	0,00	0,00	8,33	41,67	41,67	8,33
Poznavanje blaga	9,09	0,00	9,09	36,36	45,45	0,00
Trgovinska zakonodaja	0,00	0,00	0,00	80,00	20,00	0,00
<b>Povprečje</b>	<b>1,82</b>	<b>1,82</b>	<b>10,76</b>	<b>44,54</b>	<b>39,4</b>	<b>1,67</b>

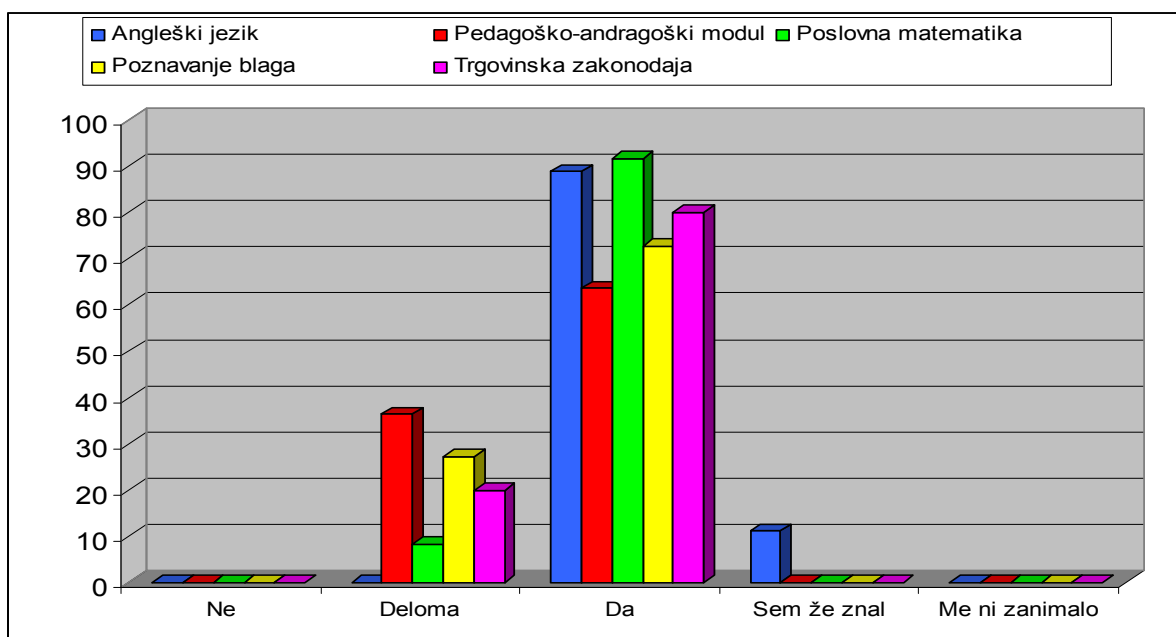


Tedenska razporeditev predavanj	1 Sploh ne	2	3	4	5 V celoti
	%	%	%	%	%
Angleški jezik	0,00	0,00	0,00	33,33	66,67
Pedagoško-andragoški modul	0,00	0,00	36,36	9,09	54,55
Poslovna matematika	8,33	0,00	8,33	16,67	66,67
Poznavanje blaga	0,00	9,09	9,09	36,36	45,45
Trgovinska zakonodaja	0,00	0,00	10,00	70,00	20,00
<b>Povprečje</b>	<b>1,67</b>	<b>1,82</b>	<b>12,76</b>	<b>33,09</b>	<b>50,67</b>



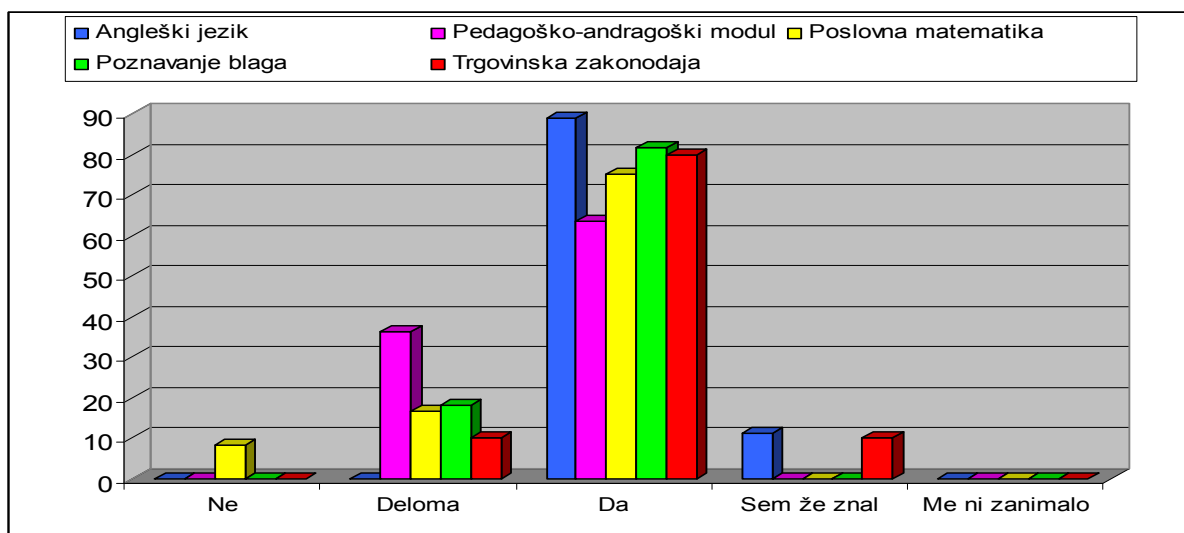
**Ali menite, da ste si v izobraževalnem programu pridobili pričakovano znanje in spretnosti:**

pridobitev novih znanj in uporabnih vsebin	Ne	Deloma	Da	Sem že znal	Me ni zanimalo
	%	%	%	%	%
Angleški jezik	0	0	88,9	11,1	0
Pedagoško-andragoški modul	0	36,4	63,6	0	0
Poslovna matematika	0	8,3	91,7	0	0
Poznavanje blaga	0	27,3	72,7	0	0
Trgovinska zakonodaja	0	20	80	0	0
Povprečje	0	18,4	79,4	2,2	0

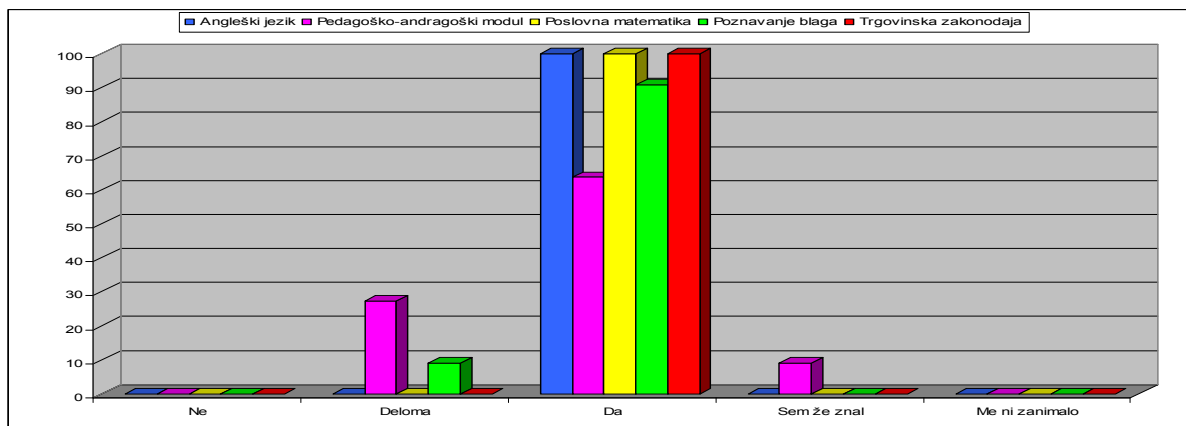




sodelovanju v organiziranem izobraževalnem procesu	Ne	Deloma	Da	Sem že znal	Me ni zanimalo
Angleški jezik	0	0	88,89	11,11	0
Pedagoško-andragoški modul	0	36,36	63,64	0	0
Poslovna matematika	8,33	16,67	75	0	0
Poznavanje blaga	0	18,18	81,82	0	0
Trgovinska zakonodaja	0	10	80	10	0
Povprečje	1,7	16,2	77,9	4,2	0



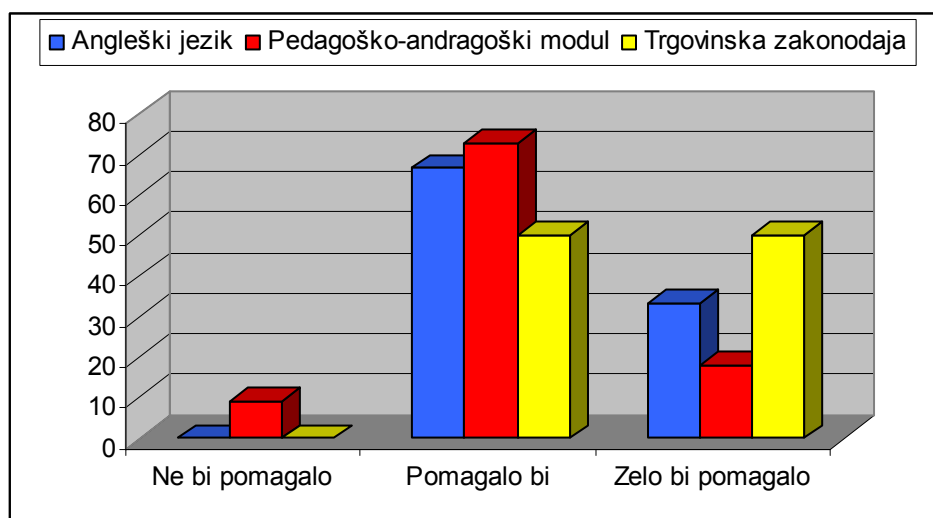
priložnosti, da naredim nekaj za osebno rast	Ne	Deloma	Da	Sem že znal	Me ni zanimalo
Angleški jezik	0	0	100	0	0
Pedagoško-andragoški modul	0	27,27	63,64	9,09	0
Poslovna matematika	0	0	100	0	0
Poznavanje blaga	0	9,09	90,91	0	0
Trgovinska zakonodaja	0	0	100	0	0
Povprečje	0	7,27	90,91	1,82	0



## Ali bi vam naslednji ukrepi olajšali učenje pri predmetih z manjšim obsegom ur?

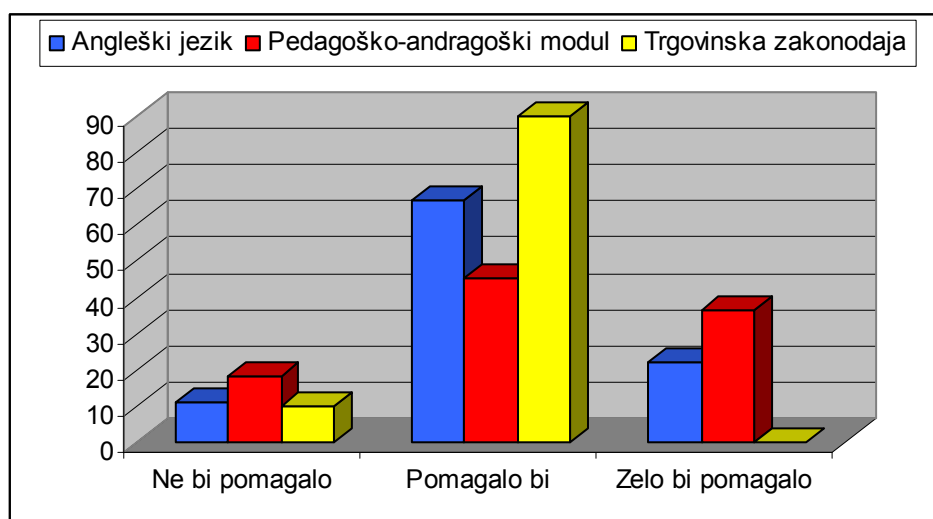
Učno gradivo, prilagojeno za samostojno učenje.

	Ne bi pomagalo	Pomagalo bi	Zelo bi pomagalo
Angleški jezik	0	66,67	33,33
Pedagoško-andragoški modul	9,09	72,73	18,18
Trgovinska zakonodaja	0	50	50



Interaktivno učno gradivo na medmrežju (vzorčni testi, gradivo z vprašanji, možnost za elektronsko komunikacijo z učitelji).

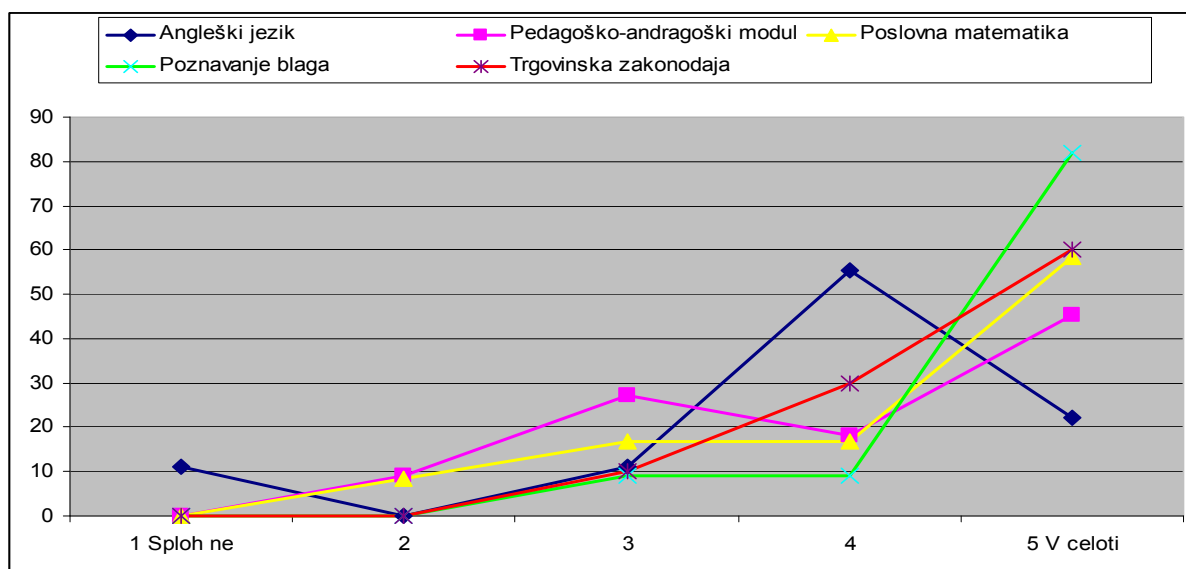
	Ne bi pomagalo	Pomagalo bi	Zelo bi pomagalo
Angleški jezik	11,11	66,67	22,22
Pedagoško-andragoški modul	18,18	45,45	36,36
Trgovinska zakonodaja	10	90	0



## Prosimo, da ocenite, kako ste bili zadovoljni na predavanjih

Predavatelj uporablja primere iz prakse

	1 Sploh ne	2	3	4	5 V celoti
Angleški jezik	11,11	0	11,11	55,56	22,22
Pedagoško-andragoški modul	0	9,09	27,27	18,18	45,45
Poslovna matematika	0	8,33	16,67	16,67	58,33
Poznavanje blaga	0	0	9,09	9,09	81,82
Trgovinska zakonodaja	0	0	10	30	60



## Analiza rezultatov in ugotovitve

### I. Merjenje zadovoljstva udeležencev na ravni programa

Na ravni programa smo spremljali zadovoljstvo z vsebino programa, uporabnost pridobljenega znanja, organizacijske rešitve v smislu števila ur in razporeditev predavanj in izpitni roki ter uresničitev pričakovanj udeležencev.

Merili smo zadovoljstvo po predmetih, udeleženci so bili najbolj zadovoljni z vsebinami Poslovnega komuniciranja v angleškem jeziku- 89%, Poslovne matematike 83% in Trgovinske zakonodaje 50%. Manj zadovoljni so bili z vsebinami Poznavanja blaga in modulom Pedagoško-andragoški del.

Uporabnost pridobljenega znanja – 45% udeležencev uporablja pridobljeno znanje evalviranih predmetov pri razumevanju novih učnih vsebin v celoti in 50% delno.

41% udeležencev uporablja znanje teh predmetov pri svojem delu v celoti, 45% pa znanje uporablja delno.

32% udeležencev znanje v celoti koristi v zasebnem življenju, 45% pa delno.

Pridobljeno znanje prenašajo tudi na družinske člane 62% in na sodelavce 75%.

Organizacijske rešitve - Kako so bili z razporeditvijo predavanj v letu, tednu in dnevu udeleženci zadovoljni, kažejo naslednji odstotki:

51% je v celoti zadovoljnih s tedensko razporeditvijo /2% jih ni zadovoljnih/,

48% je v celoti zadovoljnih z dnevno razporeditvijo /5% nezadovoljnih/

39% je v celoti zadovoljnih z letno razporeditvijo /2% nezadovoljnih/.

Glede izpitnih rokov na GZS in Trgovinski zbornici je 45% udeležencev zadovoljnih v celoti, 31% je zadovoljstvo ocenilo s 4, 7% pa je nezadovoljnih.

Število ur priprav je v programu po mnenju 83% udeležencev ravno prav, 17% pa jih meni, da je ur premalo.

Pričakovanja udeležencev glede pridobljenega znanja in spretnosti so se uresničila v visokem % - 79% da in 18% deloma.

Glede izmenjave izkušenj z drugimi 80% da in 2% ne,

Glede sodelovanja v organiziranem izobraževalnem procesu 78% da in 2% ne in glede priložnosti za osebno rast 91% da in 7% deloma.

### Usmeritve in priporočila

Zbrane informacije na ravni programa bomo posredovali naročniku in Trgovinski ter Gospodarski zbornici, kjer so pripravili program in izpitne kataloge. Dopolnili jih bomo še s povratnimi informacijami, ki jih bomo zbrali od predavateljev posameznih predmetov. Kot instrumentarij bomo uporabili kvalitativno metodo – fokusno skupino.

Podatki zbrani od udeležencev in od predavateljev so lahko osnova za vpeljevanje izboljšav v programu.

## **II. Merjenje zadovoljstva udeležencev na ravni predmeta – modula**

Na ravni predmeta-modula smo merili zadovoljstvo z vsebino predmeta, uporabnostjo znanja v povezavi z opravljanjem delovnih nalog in nekaterimi organizacijskimi rešitvami.

Vsebine predmeta Poslovna matematika so najbolj povezane z delom udeležencev / 83% jih meni, da v celoti /, sledi Trgovinska zakonodaja – 40% in modul pedagoško-andragoški del – 36%.

Z delom pa sploh niso povezane vsebine predmeta poznavanje blaga – meni 18% in komuniciranje v angleškem jeziku meni 11% udeležencev.

Zadovoljstvo udeležencev z nekaterimi organizacijskimi rešitvami prikazujemo v nadaljevanju:

- Razporeditev predavanj po predmetih udeležencem ustreza v naslednjih odstotkih – v celoti 58%, ocena 4 19% in ocena 3 17%.
- Število izpitnih rokov ustreza večini udeležencev – 48% v celoti, ocena 4 29% in ocena 3 15%.
- Interni preizkus / naša obveznost iz pogodbe / - v celoti ustreza 62% udeležencem, ocena 4 25% in ocena 3 5% udeležencev.

### Usmeritve in priporočila

Pridobivanje povratnih informacij na ravni predmeta – modula je bistveno za stalno razvijanje predmeta, zato se moramo odzvati vsi vključeni v proces izobraževanja na vse formalne in neformalne povratne informacije, ki jih dajejo udeleženci.

Upoštevati bi jih morali predavatelji in uvajati izboljšave tam, kjer jih lahko in strokovnjaki, ki pripravljajo kataloge znanj po predmetih in modulih ter člani izpitnih komisij / GZS, Trgovinska zbornica /.

### **III. Merjenje zadovoljstva udeležencev s predavatelji**

Pri merjenju zadovoljstva udeležencev na ravni predmeta smo dobili tudi povratne informacije udeležencev o zadovoljstvu s predavatelji po naslednjih kriterijih:

- Razlaga učne snovi
- Uporaba primerov s prakse
- Pomoč in svetovanje udeležencem v primeru njihovih potreb

Z razlago učne snovi so bili udeleženci dokaj zadovoljni pri vseh predmetih – v povprečju je 53% udeležencev razlago ocenilo z oceno 5, kar pomeni da so bili v celoti zadovoljni. Na prvem mestu je bilo zadovoljstvo z razlago pri predmetu poznavanje blaga – 83% ocena 5, na drugem mestu pa modul pedagoško andragoški del – 55% udeležencev ocena 5.

Kako udeleženci ocenjujejo uporabo primerov s prakse?

Največ udeležencev je zaznalo učiteljevo povezavo vsebin predmeta s primeri iz prakse pri poznavanje blaga / 91% oceni 5 in 4 /, sledi trgovinska zakonodaja - 90%, najmanj povezave pa so zaznali pri modulu pedagoško-andragoški del – 64%.

Udeleženci so bili zelo zadovoljni s pomočjo učiteljev in njihovim svetovanjem. Pri treh predmetih so 100% ocenili svetovanje in pomoč z najvišjima ocenama / 5 in 4 /.

Udeležence smo spraševali tudi:

- Katere metode uporabljajo učitelji pri svojem delu
- Ali jih spodbujajo k uporabi različnih učnih virov
- Kako jim pomagajo pri samostojnem učenju in
- Kaj menijo o pripravljenem učnem gradivu za posamezne predmete?

Dobili smo vpogled, katere metode uporabljajo učitelji in kako pogosto. To je seveda zelo odvisno od predmeta. Poleg tradicionalne metode /učitelj

razlaga, udeleženci si zapisujejo/, so zastopane tudi razprave o vprašanjih, kjer je možnih več odgovorov, spraševanje udeležencev in odgovarjanje učitelja, uporaba delovnih listov, razprave v manjših skupinah in poročanje, reševanje vaj /angl.j./, prenos teorije v prakso, demonstracije udeležencev, samostojno učenje iz pripravljenega gradiva.

Učitelji spodbujajo udeležence, da uporabljajo različne učne vire. Poleg učbenikov – 78% in pripravljenih učnih gradiv – 80%, ki so zastopani vedno, je 20% zastopano vedno tudi medmrežje.

Priložnostno oziroma včasih pa učitelji spodbujajo uporabo naslednjih virov takole:

- medmrežje 67%
- programi za samostojno učenje na CD ROM-u 38% / največ angl. j.-56%/.
- TV oddaje 38%, največ angleški jezik

Za učenje so najmanj priporočeni videoposnetki.

Učitelji pomagajo udeležencem pri samostojnem učenju na naslednje načine:

- Priporočajo določene učbeniki – 86%,
- Pripravljajo gradivo za samostojno učenje – 84%
- Pripravljajo vprašanja za izpit – 83%,
- Posredujejo sezname različnega strokovnega gradiva – 60%
- Posredujejo naslove ustreznih spletnih strani – 47%.

Udeleženci uporabljajo za učenje v glavnem tri vrste učnih gradiv  
zapiske predavanj – 87%  
učbenike – 67%  
pripravljeno gradivo predavateljev – 86%.

Pripravljeno interno učno gradivo so udeleženci ocenjevali tudi po posameznih predmetih in naslednjih kriterijih /je razumljivo, obsega vso izpitno snov, vsebuje dovolj vaj in praktičnih primerov, omogoča samostojno učenje za pripravo na izpit/.

### Usmeritve in priporočila

Vse informacije, ki smo jih zbrali od udeležencev, smo posredovali predavateljem s ciljem, da bodo lahko uvedli potrebne izboljšave, ki jih lahko in na katere imajo neposreden vpliv pri izvajanju izobraževanja naslednjih generacij.

## **SAMOEVALVACIJSKE AKTIVNOSTI V ODDELIKH Z ORGANIZIRANIMI PREDAVANJI IN NA PODROČJU NAČRTOVANJA IN IZPELJAVE IZOBRAŽEVALNEGA PROCESA ZA UDELEŽENCE, KI SE SAMOSTOJNO UČIJO**

*/ Pripravila članica komisije za kakovost Marija Pevec /*

### ***Izbrano področje samoevalvacijske aktivnosti:***

*Namen in cilj samoevalvacijske aktivnosti v šolskem letu 2008/09 je bil ovrednotiti kakovost izvedbe izobraževanja v oddelkih z organiziranimi predavanji in aktivnosti načrtovanja izpeljave izobraževanja pri udeležencih, ki se samostojno izobražujejo.*

*Področji sta bili izbrani zato, da dobimo najširšo oceno in povratne informacije o našem delu. Rezultate bomo uporabili za načrtovanje ukrepov, s katerimi bomo izboljšali izobraževalne in svetovalne storitve na področju izrednega izobraževanja.*

### ***Načrtovanje in izvedba:***

*V procesu samoevalvacije smo se osredotočili na kriterije, ki podrobneje opredeljujejo izobraževalni proces in svetovalne storitve. V pomoč nam je bil instrumentarij, ki ga je razvil ACS. Priredili smo ga za naše potrebe.*

*V oddelkih s predavanji je bilo izvedeno anketiranje udeležencev, tako pri splošnih kot pri strokovnih predmetih v programih ekonomski tehnik in trgovec. V anketiranju smo zajeli tudi udeležence samostojnega izobraževanja, ki so vključeni v vse ostale izobraževalne programe, ki jih ponujamo. Anketna vprašalnika je izpolnjevalo skupaj 86 udeležencev izrednega izobraževanja.*

*Udeleženci so se opredelili do postavljenih kriterijev:*

*Učitelj predavatelj*

*Aktualnost in uporabnost učnih vsebin*

*Učno gradivo*

*Ustreznost učilnice*

*Uvodni pogovor*

*Osebni izobraževalni načrt*

*Svetovalne ure za udeležence izrednega izobraževanja*

*Pomoč pri izobraževanju*

### ***Rezultati in usmeritve:***

*Z analizo rezultatov smo prišli do naslednjih ugotovitev. Udeleženci izobraževanja odraslih so mnenja, da jim učitelji dobro razložijo učno snov (86%). Predavanja so zanimiva (65%). Predavatelji jih vzpodbujajo k dejavnemu sodelovanju (54%). Glede uporabnosti in aktualnosti učne vsebine se udeleženci strinjajo v 45%. Učno gradivo je pregledno, vendar vsebuje premalo primerov izpitnih nalog (54%). Opremljenost učilnic je ustrezna (76%).*

*Udeleženci samoizobraževalci se v celoti strinjajo, da so v uvodnem pogovoru dobili dovolj informacij o poteku in ciljnih svojega izobraževanja. Upoštevamo njihove dosedanje delovne in učne izkušnje in so zadovoljni s pomočjo, ki jim jo nudimo*

*(75%). Osebni izobraževalni načrt je opora pri uresničevanju osebne izobraževalne poti (45%). Udeleženci izražajo zadovoljstvo s svetovalnimi urami učiteljev kot tudi zaposlenih na izrednem izobraževanju (82%).*

*Iz rezultatov evalvacijskih vprašalnikov je razvidno, da imamo številne kvalitete, ki predstavljajo naše prednosti in smo z njimi lahko zadovoljni.*

*V šolskem letu 2009/10 bomo naše aktivnosti usmerili na evalvacijo učnih gradiv, ki jih uporabljajo udeleženci izrednega izobraževanja.*

Ljubljana, 12. 1. 2010

Poročilo pripravile članice komisije za kakovost:

- Nada Klučar, vodja komisije,  
članice:
- Zora Kreft,
- Silva Pralica
- Marija Pevec

Samoevalvacijsko poročilo za šolsko leto 2008/09 z usmeritvami za šolsko leto 2009/10 je sprejel Svet Srednje trgovske šole Ljubljana na seji dne 26. 2. 2010.