



RĪGAS MENEDŽMENTA KOLEDŽA

SIA "Rīgas Menedžmenta Koledža", Reģistrācijas Nr. 50203022521, Izglītības iestādes reģistrācijas Nr.3347802535,
Valērijas Seiles iela 1, k-4, Rīga, LV-1019, tālr. 28007735, e-pasts: info@managementcollege.eu, www.mcollege.eu

APSTIPRINĀTS

Rīgas Menedžmenta Koledžas

Domes sēdē, 11.04.2024., protokols Nr. 1-1.5/2024/02

Dokumenta nr. 1-2.1.1

E-pasts saziņai kvalitātes vadības jautājumos:

qualityassurance@college.lv

KVALITĀTES VADĪBAS SISTĒMAS POLITIKAS ROKASGRĀMATA

SATURS

Izmaiņas	3
Vispārīgi.....	3
Kvalitātes vadības sistēmas vispārīgais apraksts	3
Darbības sfēra un izņēmumi	3
1. Vadības atbildība.....	3
Politika	3
Plānošana	4
Rīgas Menedžmenta Koledžas SVID analīze	5
Vadība un struktūra	5
Kvalitātes vadības sistēma	6
Rīgas Menedžmenta Koledžas nolikumi, noteikumi un instrukcijas	6
Atbildību sadalījums	6
Dokumentu un pierakstu vadība	7
Komunikācija	7
Orientēšanās uz studējošiem	7
Vadības pārskats	7
2. Resursu vadība	8
Personāla resursi	8
Materiālie resursi - infrastruktūra	9
Finanšu resursi	9
Klientu (studējošo) īpašums.....	9
3. Darbības analīze un pilnveidošana.....	9
Studējošo un darba devēju apmierinātības pētīšana.....	10
Darbinieku iesaistīšana	10
Iekšējais audits	10
Pakalpojumu sniegšanas procesa un gala rezultātu vērtēšana	11
Akadēmiskā personāla analīze	11
Neatbilstību vadība	11
Studējošo līdzdalība studiju procesa pilnveidošanā.....	12
Sadarbība ar Latvijas un ārzemju augstskolām.....	12
Korektīvās un preventīvās rīcības	12
Datu analīze.....	13

Izmaiņas

Versija	Datums	Izmaiņu apkopojums
2	04.01.2019.	Iekļauts neatbilstību reģistrs
3	30.01.2020.	Organizatoriskās struktūras izmaiņas
4	10.05.2022.	Pārskatīts un precizēts atbilstoši Koledžas izmaiņām
5	11.04.2024.	Organizatoriskās struktūras izmaiņas

Vispārīgi

Kvalitātes vadības sistēmas vispārīgais apraksts

Kvalitātes vadības sistēmas politikas rokasgrāmatā (turpmāk - KVSPR) ir aprakstīta Rīgas Menedžmenta Koledža (turpmāk – Koledža) izveidotā Kvalitātes vadības sistēma, kura nosaka Koledžas iekšējo darba kārtību. KVSPR izveidota tā, lai uzskatāmi parādītu Koledžas iekšējo darba kārtību, ievērojot ārējo un iekšējo normatīvo aktu prasības, tai skaitā ISO 9001 standarta un vadlīnijas kvalitātes nodrošināšanai Eiropas augstākās izglītības telpā (turpmāk – ESG).

KVSPR aprakstīta Koledžas darbības pamatnostādnes attiecībā uz kvalitātes vadības sistēmu. Šajā sadaļā aprakstītās pamatnostādnes ir saistošas visai Koledžai.

KVSPR ir publisks dokuments un tas ir pieejams visiem Koledžas darbiniekiem, akadēmiskajam personālam, studējošiem un citām ieinteresētām pusēm, ja vien šo personu rīcībā nav saskatāmas darbības, kas vērstas pret Koledžas labklājību un biznesu.

Jebkurš Koledžas darbinieks, klients vai ieinteresētā puse var iesniegt ieteikumus vai komentārus par Koledžas Kvalitātes vadības sistēmas atbilstību standarta ISO 9001 un/vai ESG prasībām, kā arī piedāvāt pasākumus Kvalitātes vadības sistēmas uzlabošanā un/vai pilnveidošanā.

Darbības sfēra un izņēmumi

Darbības sfēra: īsā cikla profesionālā augstākā izglītība un piektā līmeņa profesionālā kvalifikācija

1. Vadības atbildība

Politika

Rīgas Menedžmenta Koledžas vīzija - studējoši iecienīta, starptautiski pazīstama, darba devēju atzīta, sabiedrības augsti novērtēta, mūsdienīga augstākās izglītības iestāde.

Rīgas Menedžmenta Koledžas misija – sagatavot radoši domājošus un sociāli atbildīgus speciālistus mūsdienu pasaules veidošanai.

Rīgas Menedžmenta Koledžas stratēģiskie mērķis:

1. Mūsdienīgs studiju process sociāli atbildīgu speciālistu sagatavošanai.
2. Starptautiska sadarbība zināšanu pārneses veicināšanai.
3. Darba devēju iesaiste studiju un pētniecības procesā.
4. Koledžas tēla atpazīstamības nodrošināšana sabiedrībā.

Rīgas Menedžmenta Koledžas kvalitātes politika:

1. Akadēmiskā personāla un studējošo akadēmiskā brīvība, studiju un pētniecības darba nedalāmība.
2. Iespēja iegūt īsā cikla profesionālo augstāko izglītību un piektā līmeņa profesionālo kvalifikāciju Koledžas realizētajos studiju virzienos.
3. Iespēja sagatavoties izglītības turpināšanai atbilstošās augstākās izglītības programmās.
4. Studiju programmu izstrāde un īstenošana atbilstoši zinātnes attīstības līmenim, darba tirgus prasībām un valsts noteiktajiem profesiju standartiem.
5. Nepārtraukta un sistemātiska mācīšanas un mācīšanas kvalitātes procesa uzlabošana, pilnveidošana, tai skaitā kvalitātes vadības sistēmas uzraudzība.
6. Studiju programmas tiek realizētas atbilstoši mērķiem.
7. Augsta akadēmiskā personāla profesionalitāte.
8. Sabiedrības informēšana par studiju programmu mērķiem, mācīšanas un mācīšanās uzdevumiem, studiju un zinātnisko pētījumu virzieniem un rezultātiem.
9. Efektīva un savstarpēja informācijas apmaiņa starp Koledžas darbiniekiem, studējošiem un sadarbības partneriem.

Plānošana

Koledžas stratēģisko plānošanu veic Direktors, kurš nosaka Koledžas attīstības virzienus. Izejot no šī informācijas tiek noteikti mērķi un uzdevumi.

Operatīvā plānošana noris sanāksmēs.

Nepieciešamos resursus mērķu īstenošanai nosaka un nodrošina Direktors. Noteikto mērķu un plānu izpildei seko visas atbildīgās personas, saskaņā ar noteiktajām pilnvarām un uzdevumiem. Mērķu īstenošanas rezultātus apkopo vadības pārskatā.

Rīgas Menedžmenta Koledžas SVID analīze

Iekšējie faktori	
<i>Stiprās puses</i> • Iespēja savienot studijas ar darbu. • Iespēja turpināt studijas augstākās izglītības studiju programmās, sākot ar 3.kursu. • Labi attīstīta tālmācības sistēma ar visu nepieciešamo nodrošinājumu. • Nodrošināta nepieciešamā materiāli tehniskā bāze. • Profesionāls un kvalificēts akadēmiskais personāls. • Pasniedzēju prasme strādāt, izmantojot IKT, datu bāzes un inovatīvas metodes. • Individuālā pieeja studējošiem studiju procesa īstenošanā. • Pasniedzēju pieredze darbā ar ārzemju studentiem. • Konkurētspējīga mācību maksa.	<i>Vājās puses</i> • Mazs studiju programmu skaits. • Koledžas jaunais tēls ir mazpazīstams sabiedrībā. • Uzrunājošas un mērķtiecīgas reklāmas trūkums. • Nav stratēģisko sadarbības partneru - lielu, pazīstamu darba devēju un sociālo uzņēmumu. • Neliels vieslekciju skaits Koledžā. • Maz izbraukuma nodarbību uzņēmumos. • Pasniedzēju nodarbinātība citās darba vietās, jo maza noslodze Koledžā. • Nepietiekama komunikācija pasniedzēju un studējošo starpā konsultatīvajā darbā. • Finansiāla atkarība no studējošo maksāspējas.
Ārējie faktori	
<i>Iespējas</i> • Ārvalstnieku interese par studijām Latvijā. • Daudzu potenciālo studentu ieinteresētība studēt attālināti. • Starptautisko projektu piedāvātās iespējas. • Darba devēju ieinteresētība kvalificētos darbiniekos ar pieredzi. • Pieaugošais pieprasījums pēc biznesa problēmu risinājumiem.	<i>Draudi</i> • Demogrāfijas ietekme uz studējošo skaitu Latvijā. • Biežas izmaiņas reglamentējošo normatīvo aktu prasībās. • Konkurence augstāko izglītības iestāžu starpā. • Iespēja studēt par valsts budžeta līdzekļiem citās augstākās izglītības iestādēs. • Potenciālo ārzemju studentu vāja iepriekšēja izglītība un studiju valodas zināšanas. • Birokrātija ārzemju studentu piesaistīšanā. • Citu augstskolu labi attīstītas tālmācības vides. • Izmaiņas darba devēju prasībās attiecībā uz izglītības programmām un studiju rezultātu. • Militārie, ģeopolitiskie konflikti

Vadība un struktūra

Koledžas vadība tiek organizēta saskaņā ar [Rīgas Menedžmenta Koledžas nolikumu](#) un [Augstskolu likumu](#). Koledžas augstākā pārvaldes institūcija ir Direktors.

[Koledžas organizatorisko struktūru](#) skatīt Koledžas mājas lapā. Darbinieku pienākumi aprakstīti amata aprakstos.

Kvalitātes vadības sistēma

Kvalitātes vadības sistēmu apraksta rokasgrāmata, kuras mērķis ir atainot Koledžas sniegto pakalpojumu pamatprincipus, ievērojot normatīvo aktu, ISO 9001 standarta un ESG prasības.

Kvalitātes vadības sistēmas rokasgrāmata iekļauj šādu dokumentu un/vai to kopu, kā arī noteikta to pieejamība sabiedrībai:

Nr. p.k.	Dokumenta un/vai to kopu nosaukums	Pieejamība		
		Koledžas darbiniekiem	Studējošiem Moodle sistēmā	Koledžas mājas lapā
1	Kvalitātes vadības sistēmas politikas rokasgrāmata	P	P	P
2	Kvalitātes vadības politika	P	P	P
3	Kvalitātes vadības sistēmas mērķi	P	N	P
4	Koledžas darbības risku novērtēšana	P	N	N
5	Procedūru reģistrs un procedūras	P	N	N
6	Veidlapu reģistrs un veidlapas	P	D	D
7	Iekšējā audita grafiks un atskaites	P	N	N
8	Ārējā audita programma un pārskata ziņojumi	P	N	N
9	Sadarbības partneru reģistrs un novērtējums	P	N	N
10	Koledžas kvalitātes vadības pārskats	D	N	N
11	Ārējo normatīvo aktu reģistrs	P	P	P
12	Lietu nomenklatūra	P	N	N

P – pieejams

N – nav pieejams

D – tikai attiecināmie dokumenti un/vai to kopā

Rīgas Menedžmenta Koledžas nolikumi, noteikumi un instrukcijas

Rīgas Menedžmenta Koledžas nolikumi, noteikumi un instrukcijas pieejami Koledžas darbiniekiem. Uz studējošiem attiecināmiem dokumentiem studējošais var iepazīties Moodle sistēmā vai [Koledžas mājas lapā](#), savukārt, citas ieinteresētās puses var iepazīties [Koledžas mājas lapā](#).

Atbildību sadalījums

Pamatojoties uz Koledžas izveidoto organizatorisko struktūru ir noteikti katras struktūras atbildība un uzdevumi studiju procesa organizēšanā:

- Direktors ir atbildīgs par Koledžas darbību, īsteno Koledžas administratīvo un saimniecisko vadību un ir Koledžas oficiālais pārstāvis visās Koledžas darbībās.
- Studējošo pašpārvalde pārstāv Koledžas studējošos un aizstāv viņu tiesības un intereses, kā arī veicina izglītības un zinātnes attīstību Koledžas.
- Attīstības daļa veic Koledžas attīstības pasākumus.
- Uzņemšanas daļa veic studējošo piesaisti Koledžas.
- Studiju daļa veic studējošo imatrikulāciju un studiju plānu realizāciju, pārbauda studiju procesu, kā arī veic studiju rezultātu datu analīzi.

- Studiju virzienu vadītāji organizē konferences, seminārus un vieslekcijas, kā arī apmaiņas braucienus, lai nodrošinātu studiju programmu realizāciju.
- Bibliotēka nodrošina studējošos ar nepieciešamo literatūru un tīmekļa pakalpojumiem.

Dokumentu un pierakstu vadība

Dokumentu un pierakstu vadības nodrošināšanai ir izstrādātas procedūras, kurās ir ietverta tāda informācija kā dokumentācijas izstrādes kārtība, dokumentu noformēšana, izmaiņu veikšana, identifikācija, apstiprināšana, saskaņošana, uzglabāšanas noteikumi, kā arī procedūra elektronisko dokumentu vadībai. Papildus pierakstu vadības nodrošināšanai konkrētās procedūrās un darba dokumentos ir noteikts, kādi pieraksti ir jāveic un to tālākā vadība.

Komunikācija

Koledža nodrošina komunikāciju starp darbiniekiem, studējošiem un citām ieinteresētām personām.

Komunikācija ar darbiniekiem, studējošo pašpārvaldi un studējošiem notiek izmantojot e-pastus, Moodle sistēmu, Koledžas mājas lapu, saziņas programmatūru (piemēram, SKYPE, Wathapp u.c.), tālruņus, kā arī klātienē – sapulces.

Savukārt, komunikācija ar ieinteresētām pusēm notiek, izmantojot e-pastus, Koledžas mājas lapu, saziņas programmatūru (piemēram, SKYPE, Wathapp u.c.) un tālruņus.

Orientēšanās uz studējošiem

Koledža darbojas saskaņā ar [Augstskolu likumu](#) un ir orientēta uz kvalitatīvu studiju procesa organizēšanu. Lai nodrošinātu kvalitatīvu un uz studentu orientētu studiju procesu, tad tiek veiktas šādas darbības:

- studiju procesa auditēšana (iekšējais audits);
- hospitācija un analīze;
- darbinieku aptaujas un datu analīze;
- studējošo aptaujas un datu analīze;
- darba devēju aptaujas un datu analīze;
- absolventu aptaujas un datu analīze.

Koledžā izveidota [Studējošo pašpārvalde](#), caur kuru studējošais arī ir iespējas piedalīties Koledžas apmācību organizēšanā un/ vai sniegtot rakstiskus priekšlikumus Koledžai.

Vadības pārskats

Vadības pārskata veikšanai ir izstrādāta procedūra, kas nosaka atbildīgos, izpildes kārtību un nepieciešamo apkopojamo informāciju.

Koledžā augstākā vadība regulāri pārskata Kvalitātes vadības sistēmu pēc ISO 9001 standarta un ESG ieteikumiem, lai nodrošinātu nepārtrauktu sistēmas piemērotību, efektivitāti un atbilstību.

Pārskatam nepieciešamās informācijas apkopošanu (auditu atskaites, ieinteresēto pušu ieteikumi un sūdzības, institūciju pārskatu rezultāti, ieteikumi pilnveidojumiem, veiktie pilnveidojumi u.tml.) un analīzes organizēšanu veic kvalitātes vadības sistēmas atbildīgā persona sadarbībā ar studiju daļu.

Vadības pārskata gaitā, kurā piedalās Koledžas direktors, studiju daļas pārstāvis, studējošo pašpārvaldes pārstāvis, atbildīgais par kvalitātes vadības sistēmu, tiek noteikti

nepieciešamie pilnveidojumi Koledžas darbības uzlabošanai. Pārskata gaitā visi pieņemtie lēmumi tiek dokumentēti pārskata protokolā.

2. Resursu vadība

Veiksmīgai iestādes darbībai, pastāvēšanai un attīstībai Koledžas direktors plāno, uztur un analizē visus nepieciešamos resursus, saskaņojot ar Koledžas valdi. Lai nodrošinātu studējošo vajadzībām atbilstošu pakalpojumu, kā arī uzturētu un nepārtraukti pilnveidotu Koledžas sistēmas darbību, resursu vadība tiek realizēta visos Koledžas līmeņos.

Resursi Koledžai tiek iedalīti sekojošās grupās un noteiktas atbildīgās personas:

Nr. p.k.	Resurss	Atbildīgais
1.	Personāls	Koledžas valde
2.	Finanšu	Koledžas valde
3.	Studiju realizācijai nepieciešamie materiāli	Koledžas direktors

Personāla resursi

Koledžas personālu veido vispārējais personāls, akadēmiskais personāls un viesdocētāji vieslektori, viesdocenti.

Darbinieku pienākumi un atbildība Koledžas darbiniekiem tiek noteikta darba līgumos (amata aprakstā), kvalitātes rokasgrāmatā, procesa aprakstos, nolikumos un citos iekšējos normatīvajos dokumentos.

Koledžas personāla politika ir balstīta uz Koledžas vadības izveidoto organizatorisko struktūru un tās darbības efektivitāti.

Personāla politika ir vērsta uz Koledžas mērķu īstenošanu, nodrošinot darbinieku efektīvu vadīšanu un ar to saistīto procesu saskaņotu izpildi. Lai to realizētu Koledžas vadības uzdevums ir:

- pilnveidot katra darbinieka profesionālās spējas un darba efektivitāti;
- attīstīt darbiniekos uz studentu orientētas darba metodes un apkalpošanas kultūru;
- veidot labvēlīgu klimatu Koledžā;
- veicināt savstarpēji labas attiecības un sadarbību starp struktūrvienībām;
- nodrošināt darbiniekiem karjeras veidošanu, izglītošanās un izaugsmes iespējas.

Minēto uzdevumu veikšanai Koledža vadība rūpīgi plāno un realizē šādus pasākumus:

- nodarbinātības plānošanu un uzraudzību;
- darbinieka izglītošanas vajadzību izzināšanu, plānošanu un realizēšanu;
- labvēlīgas darba atmosfēras radīšanu;
- efektīvas informācijas apmaiņas veicināšanu;
- rūpīga darbinieku atlasi un ievadīšanu darbā.

Materiālie resursi - infrastruktūra

Visu nepieciešamo infrastruktūru pakalpojumu sniegšanai nodrošina Koledžas direktors, saskaņojot ar Koledžas valdi. Koledžas direktors, konsultējoties ar studiju virzienu vadītājiem un citiem darbiniekiem, nosaka nepieciešamību pēc materiāliem kvalitatīva pakalpojuma sniegšanai, kā arī piedāvā iespējamus sadarbības partnerus.

Koledža uz esošo situāciju izmanto Baltijas Starptautiskā akadēmijas bibliotēku (noslēgts līgums). Taču Koledža atvēlē līdzekļus materiālu iegādei.

Koledžas darbības uzturēšanai ikdienā ir arī noteikts budžets nepieciešamā mazvērtīgā inventāra un kancelejas preču iegādei, kuru organizē Koledžas direktors.

Finanšu resursi

Finanšu resursu vadība tiek organizēta atbilstoši Latvijas Republikā pastāvošajai likumdošanai – finanšu plānošana, uzskaitē un analīze tiek veikta, ievērojot normatīvo aktu prasības.

Koledžas gada budžetu apstiprina, uzskaita un koordinē Koledžas direktors ar Koledžas valdi.

Klientu (studējošo) īpašums

Koledžas darbībā neatņemama sastāvdaļa ir darbs ar reflektantu un studējošo sniegto personīgo informāciju, t.sk. personas datus. Šajā sakarā tie dokumenti (pieraksti), kuri satur šādu informāciju ir apzināti un ietverti Koledžas lietu nomenklatūrā un pakļauti vadībai. Līdz ar to Koledža savā darbībā nodrošina studējošo sniegtās informācijas, t.sk. personas datu, aizsardzību, kas ir saskaņā ar Fizisko personas datu aizsardzības likumu. Gadījumā, ja tiks konstatēts kaut kāda veida kaitējums klienta īpašumam, klients uzreiz būs informēts un sastādīts akts. Tālākā rīcība būs noteikta saskaņojot ar klientu un Latvijas Republikas likumdošanas prasībām.

3. Darbības analīze un pilnveidošana

Koledža savas darbības pilnveidošanai, studējošo, darba devēju apmierinātības vairošanai, uzņēmuma vadība apkopo un analizē šādu informāciju:

- studiju procesa rezultāti (Koledžas pašnovērtējums);
- auditu rezultāti;
- korektīvo un preventīvo datu rezultāti;
- studējošo atsauksmes un sūdzības;
- studējošo aptaujas;
- darba devēja aptaujas;
- absolventu aptaujas;
- mācību spēka hospitācija (studiju procesa kvalitātes vērtēšana);
- Koledžas personāla aptaujas, ieteikumi un sūdzības;
- ieinteresēto pušu ieteikumi, novērojumi, norādījumi.

Izskatot un analizējot šo informāciju Koledžas vadība var spriest par sniegto pakalpojumu kvalitāti, studējošo/ personāla/darba devēju/ absolventu apmierinātību, izveidotās un ieviestās pārvaldes sistēmas darbību un pieņemt lēmumus par Koledžas tālāko darbības pilnveidošanu.

Koledžas kvalitātes vadības sistēmas pilnveidošanās iespējas un tās efektivitāte tiek izvērtēta arī organizētajās sapulcēs, kuras noris regulāros laika posmos.

Darbības pilnveidošanai noris arī aktīva sadarbība ar šādām ieinteresētām pusēm:

- Izglītības un Zinātnes ministrija,
- Akadēmiskas informācijas centrs,
- Valsts izglītības kvalitātes dienests,
- Latvijas tirdzniecības un rūpniecības kameru,
- Latvijas Koledžas asociāciju,
- Augstākās izglītības kvalitātes aģentūra,
- Latvijas darba devēju konfederācija,
- Latvijas investīciju un attīstības aģentūra,
- Latvijas tūrisma aģentu un operatoru asociācija,
- citām koledžām un augstskolām.

Studējošo un darba devēju apmierinātības pētīšana

Ar aktīvu studējošo, absolventu un darba devēju līdzdalību Koledžas var labāk uzturēt un pilnveidot kvalitātes vadības sistēmu.

Tā kā darbs ar studējošiem ir viena no mūsu izvirzītajām politikas pamatnostādnēm, kā arī darba devējs ir viens no kritērijiem, kas var liecināt par kvalitatīvu sniegtu izglītību, tad tiek piemērotas dažādas metodes to apmierinātības pētīšanai:

- studējošo aptaujas;
- darba devēju aptaujas;
- absolventu aptaujas;
- iesniegto sūdzību izskatīšana un lēmumu pieņemšana.

Visi ienākošie dati tiek apkopoti un pārskatīt noteiktos laika posmos. Iegūtie rezultāti izskatīti sanāsmēs un vadības pārskatā.

Darbinieku iesaistīšana

Augsti kvalificēts akadēmiskais un vispārējais personāls un to kvalitatīvs darba veikums ir viena no Koledžas prioritātēm. Tādēļ liela vērība tiek pievērsta darbinieku apmierinātībai un motivēšanai. Darbinieku veicamā darba kvalitatīvai izpildei, noris pastāvīgs darbs ar personālu: veicamo jauninājumu izskaidrošana, darbinieku kvalifikācijas celšanai iekšējo un ārējo, nepieciešamības gadījumā, apmācību rīkošana. Papildus Koledžas darbiniekiem ir tiesības izteikt priekšlikumus apmācību veikšanai, pamatojot to nepieciešamību.

Paši darbinieki var ņemt aktīvu dalību uzņēmuma kvalitātes vadības sistēmas pilnveidošanā, sniedzot priekšlikumus Koledžā.

Iekšējais audits

Vadības sistēmas efektīvas darbības nodrošināšanai kvalitātes vadības sistēmas atbildīgā persona organizē regulāru auditu veikšanu. Sistemātiskai Kvalitātes vadības sistēmas efektivitātes novērtēšanai tiek sastādīts audita grafiks tā, lai vismaz vienu reizi gadā tiktu auditētas visas norises un standarta ISO 9001 prasības. Ja nepieciešams var ierosināt ārpusplāna auditus. Par šāda veida audita rīkošanu lēmumu pieņem kvalitātes vadības sistēmas atbildīgā persona, savlaicīgi informējot direktori un auditējamās.

Kvalitātes vadības sistēmas atbildīgā persona, konsultējoties ar Koledžas direktoru, nosaka audita mērķi auditoriem un sastāda auditoru grupu, kurā iekļauj Koledžas personālu vai ārējos konsultantus - auditorus. Gadījumā, ja izvēlētajiem auditoriem nav pietiekamas zināšanas audita veikšanā, kvalitātes vadības sistēmas atbildīgā persona veic/ organizē apmācības. Lēmumu par ārējo konsultantu pieaicināšanu pieņem Koledžas direktors.

Audita laikā atklātas neatbilstības un/vai nepilnības dokumentē, un tās tiek uzglabātas Kvalitātes vadības rokasgrāmatā.

Pakalpojumu sniegšanas procesa un gala rezultātu vērtēšana

Lai nodrošinātu kvalitatīvu studiju procesu, sākot no studiju programmas atvēršanas līdz apmierinātam darba devējam, ievērojot ārējo un iekšējo normatīvo aktu prasības, Koledža noteikusi šādus procesa raksturotājus:

- studiju programmas organizācija un izmaiņas,
- studiju metodes, vērtēšanas sistēma un studiju rezultāti,
- studiju programmas perspektīvu novērtējums;
- studējošo analīze,
- akadēmiskā personāla analīze,
- darba devēja analīze,
- absolventu analīze,
- ieinteresēto pušu analīze.

Rezultātu raksturotājs ir pakalpojuma atbilstība ieinteresēto pušu izvirzītajām prasībām.

Akadēmiskā personāla analīze

Akadēmiskā personāla analīzei pakļaujas gan Koledža ievēlētais akadēmiskais personāls, gan viesdocētāji.

Sākotnēji akadēmiskais personāls tiek novērtēts pirms līgumattiecību noslēgšanas – Curriculum Vitae (CV) analīze un pārrunas ar Koledžas direktoru un studiju virziena vadītāju, lai novērtētu potenciālā docētāja profesionālās spējas. Pēc līgumattiecību noslēgšanas un ievēlēšanas Koledžas akadēmiskā personāla sastāvā, docētāju pasniegšanas kvalitāti novērtē ar hospitācijas palīdzību. Gadījumā, ja pasniegšanas kvalitāte nav atbilstoša, tad tiek veiktas pārrunas par nepieciešamajiem uzlabojumiem profesionālajā darbībā. Semestra/sesijas beigās, pēc pārbaudījumu noslēgšanas, tiek veikta studējošo aptauja, kurā tie sniedz savu vērtējumu par docētāju darbu, kā arī tiek apkopota informācija par docētāju vadīto studiju darbu rezultātiem. Visa iegūtā informācija tiek analizēta, un pamatojoties uz tās rezultātiem, Koledžas direktors, studiju virziena vadītājs novērtē docētāju darbības rezultātus un pieņem lēmumu par turpmākajām darbībām.

Neatbilstību vadība

Organizējot studiju procesu, tiek kontrolēts, lai nerastos neatbilstošs pakalpojums¹. Ja studiju gaitā tiek atklātas nepilnības vai neatbilstības, kas var ietekmēt gala rezultātu, vai no studējošā vai kādas citas ieinteresētās puses iegūta informācija par neatbilstoši sniegtu izglītības pakalpojumu.

¹ Neatbilstošs pakalpojums rodas, neizpildot tam noteiktās prasības (reglamentējošās prasības, standartu prasības, pārvaldes sistēmas dokumentācijā noteiktās prasības utml.).

Kvalitātes vadības sistēmas rokasgrāmata

Nr. 1-2.1.1.

Versija: 5

Iekšējā audita laikā atklātās neatbilstības² un nepilnības³ tiek fiksētas veidlapās, kurās papildus norāda šo neatbilstību koriģējošos pasākumus, atbildīgas personas un novēršanas termiņus, kā arī novērsto neatbilstību efektivitātes novērtējumu.

Studējošie ieteikumus/sūdzības par izglītības procesu var iesniegt, aizpildot Moodle sistēmā izvietoto [iesniegumu](#) vai Studiju daļā saņemot iesnieguma formu ("Iesniegums ieteikums/sūdzībai"). Citas ieinteresētās puses, kurām nav pieeja Moodle sistēmai, [iesnieguma formu](#) var aizpildīt elektroniski vai saņemt Koledžas Studiju daļā. Aizpildīto iesniegumu par ieteikumu/sūdzību nosūta uz e-pastu qualityassurance@college.lv vai izdrukātā formātā iesniedz Studiju daļā. Iesniegtie ieteikumi/sūdzības Studija daļa reģistrēt un nodot Koledžas direktoram. Direktors pats vai direktora norīkotā atbildīgā personu par konkrēto ieteikumu/sūdzību izskatīta, analizē un nepieciešamības gadījumā nosaka korektīvās/preventīvās darbības. Ieteikumi/sūdzības tiek izskatītas 15 darba dienu laikā pēc iesniegumu saņemšanas. Ja iesniedzējs norādījis e-pasta adresi, tad Studiju daļa 5 darba dienu laikā nosūta atbildes vēstuli par pieņemtiem lēmumiem.

Studējošo līdzdalība studiju procesa pilnveidošanā

Rīgas Menedžmenta Koledžas domē ir ievēlēti 3 studējošie, kas nodrošina studējošo līdzdalību, pieņemot lēmumus visos jautājumos, kas saistīti ar studiju procesa organizēšanu un uzlabošanu. Studējošie darbojas arī Studējošo pašpārvaldē.

Studējošie savu viedokli studiju procesa pilnveidošanai pauž tikšanās reizēs ar administrāciju, kā arī nodarbībās docētājiem. Studējošo atsauksmes, ieteikumi un aptauju rezultāti tiek apkopoti Studiju daļā, ar tiem regulāri tiek iepazīstināta administrācija, studējošo ieteikumi studiju procesa uzlabošanai tiek apspriesti Rīgas Menedžmenta Koledžas domes sēdēs.

Detalizētāk ar aptaujas rezultātiem var iepazīties pašvērtējuma ziņojumā un pie Koledžas direktora.

Sadarbība ar Latvijas un ārzemju augstskolām

Studiju programmas īstenošanas pārtraukšanas gadījumā attiecīgās studiju programmas studējošajiem iespēju turpināt izglītības ieguvu citā izglītības iestādē, kā arī turpināt studijas otrā līmeņa augstākās izglītības programmās nodrošina sadarbības līgumi ar šādām Latvijas augstskolām:

- Sociālās integrācijas valsts aģentūras koledža;
- Baltijas Starptautiskā akadēmija;
- Informācijas sistēmu menedžmentu augstskola.

No šīm augstskolām Koledža arī aicina sadarbībai docētājus lekciju un konferenču organizēšanai.

Koledža veikusi un turpina veikt pārrunas arī ar ārzemju augstākās izglītības iestādēm.

Korektīvās un preventīvās rīcības

Korektīvās rīcības tiek veiktas neatbilstoša pakalpojuma, atklāto neatbilstību vai nepilnību novērtēšanai. Par korektīvo rīcību izstrādāšanu un veikšanu ir atbildīgs attiecīgās daļas vadītājs. Korektīvo rīcību veikšanai daļas vadītājs nepieciešamības gadījumā veic

² Neatbilstība – noteiktu prasību neizpildīšana.

³ Nepilnība – potenciāls uzlabojumiem.

Kvalitātes vadības sistēmas rokasgrāmata

Nr. 1-2.1.1.

Versija: 5

pienākumu sadali. Veikto korektīvu efektivitātes novērtēšanai, atkarībā no situācijas, var tikt veikts audits vai arī šo jautājumu apskatīt sanāksmēs.

Pēc korektīvo rīcību rezultātu izvērtēšanas tiek izsvērtā preventīvo rīcību veikšanas nepieciešamība. Pirms preventīvo rīcību noteikšanas tiek veikta konkrētās neatbilstības (problēmas) cēloņu izpēte. Tālākā darbību secība ir līdzīga korektīvo rīcību veikšanai.

Visas izmaiņas, kas radušās korekcijas/ preventīvo pasākumu rezultātā, tiek atspoguļotas Koledžas iekšējā dokumentācijā.

Datu analīze

Koledžas tiek apkopota un analizēta informācija, kuru nosaka Latvijas Republikas normatīvie dokumenti, Koledžas direktors, lai noteiktu pārvaldes sistēmas piemērotību, efektivitāti un noskaidrotu iespējamās uzlabošanās iespējas. Tādējādi tiek analizēta pakalpojumu sniegšanas kvalitāte, tendences un ieinteresēto pušu apmierinātība/ neapmierinātība.