

# UtbildningsSpecialisterna lege artis AB

## ARBETSPLAN FÖR 2010 UTBILDNINGSSPECIALISTERNA LEGE ARTIS AB

### INLEDNING

Utbildningsspecialisterna grundades av Roland Andreasson 1984. Ursprungligen levererade företaget endast språkutbildning för personal i näringslivet. Verksamheten drevs i handelsbolagsform till 1992. Från 1993 drivs det i aktiebolagsform. 1990 utvidgades vårt kompetensområde till att också omfatta starta eget utbildningar och rådgivning för nyföretagare. En av våra nischer här är starta eget kurser och konsultationer för kommunalt anställd personal som önskar avknoppa/privatisera. Vår uppdragsgivare har på detta område främst varit Stockholms stad. Sedan 1994 anlitas vi dessutom av staden för genomförande av kommunal vuxenutbildning. Vi genomför dessutom olika uppdragsutbildningar inom områden med anknytning till ekonomi och juridik.

Skolans organisation präglas av öppenhet, tydlighet och korta beslutsvägar. Arbets- och ansvarsfördelning är väl klargjord även för skolans kursdeltagare. Lärare, skolledning och administrativ personal finns alltid tillgängliga under skolans öppettider. För skolans organisation, verksamhet och utveckling finns en särskilt utarbetad kvalitetsutvecklingsmodell, arbetsplan, likabehandlingsplan och annan dokumentation. All planering/utveckling sker i en organisation som möjliggör för kursdeltagare och personal att aktivt bidra till utformningen av utbildningens uppläggning och innehåll.

Vi har en flexibel och lätt omställningsbar organisation. Vi har utvecklat mycket goda administrativa rutiner. Vårt arbetssätt präglas av långsiktighet och framförhållning.

Vi disponerar ändamålsenliga undervisningslokaler på Elias Lönnrots väg 5 i Blackeberg.

Vår vision/skolans motto skulle kunna sägas vara: "Vi vill inte bara förmedla kunskaper, utan också öppna nya möjligheter."

Vi ser det som mycket viktigt att medvetandegöra deltagarna om sina resurser och stärka deras självförtroende och därigenom öka deras möjligheter till fortsatta studier, arbete eller eget företagande. Vi vill skapa en positiv studiemiljö. Den består i den helhet som är summan av allt det som vi vill att skolan representerar och som vi hela tiden strävar efter. För vår del handlar detta exempelvis (utan rangordning efter vikt) om: goda möjligheter till inflytande över sin studiesituation, ett bemötande från personalen som präglas av respekt för deltagaren, ett uppmuntrande förhållningssätt till deltagaren och en stor

## UtbildningsSpecialisterna lege artis AB

beredvillighet att stödja denne i såväl sina studier som i andra sammanhang, en miljö där man är sedd som individ och ingår i ett socialt sammanhang där det finns möjlighet till erfarenhetsutbyte, en fysisk miljö som inbjuder till studier (stort ljusinsläpp, bekväma sittmöjligheter, stimulerande färgsättning, tillgång till relevant teknisk utrustning), en tydlig miljö (klara rutiner, enkla beslutsvägar), små undervisningsgrupper, kompetenta lärare, ett generöst utlagt antal undervisnings- och stödtimmar, samt generösa öppet- och telefontider.

Vår principiella hållning är nolltolerans gällande diskriminering, kränkning och mobbing. Vi upplever att klimatet på skolan präglas av att alla visar varandra respekt och uttrycker nyfikenhet när det gäller varandras bakgrund och erfarenhet. Detta klimat skapas bland annat genom att frågorna om allas lika värde och respekten för olikheter behandlas i undervisning och diskuteras såväl i som utanför klassrummet.

På skolan finns en likabehandlingsplan som har utarbetats i samarbete med deltagare och personal. Alla har besvarat ett antal frågor som diskuterats vid ett seminarium varefter en plan utarbetats som godtagits av såväl deltagare som personal. Detta arbete har också fungerat som ett utmärkt forum för diskussioner just runt värdegrunder. Planen fyller på detta sätt flera funktioner: den blir ett levande dokument och den blir en naturlig utgångspunkt för samtal runt alla former av diskriminering och mobbing.

Likabehandlingsplanen har alltså helt utarbetats i samarbete med deltagare och personal. När det gäller Arbetsplanen har deltagare och personal fungerat som remissinstans (där givetvis inkomna synpunkter beaktats). Ambitionen är att framledes involvera deltagare och personal i även i det direkta utarbetandet av Arbetsplanen.

Resultat till enhetens kvalitetsredovisningsresultat och utvecklingsområden kopplas till arbetsplanen vilken fortlöpande uppdateras.

Vi noterar med tillfredsställelse att intresset för företagande ökar, vilket även gäller behovet av ekonomiassistenter. Vi tror att våra typer av yrkesinriktade utbildningar kommer att efterfrågas i ökande utsträckning och fortsätter utveckling av innehåll och upplägg i/av dessa kurspaket. Vi ser inga risker utan endast möjligheter.

### ENHETENS ÅTAGANDEN

Skolans specifika åtaganden och målsättningar framgår av avtal med Utbildningsnämnden. Här regleras skolans åtaganden av avtal, tillägg och ändringar till avtalet, avgivet anbud samt förfrågningsunderlaget med bilagor.

Av avtalet framgår bland annat följande åtaganden för skolan:

- bedriva verksamhet i enlighet med nämnda styrdokument, samt följa vid varje tidpunkt gällande mål och kvalitetskrav

## UtbildningsSpecialisterna lege artis AB

- svara för information om utbildningen samt studie- och yrkesvägledning
- bedriva utbildningen enligt gällande kursplaner och betygskriterier fastställda för gymnasieskolan och komvux
- svara för samtliga resurser för utbildningens genomförande såsom lärare, lokaler, utrustning etcetera
- använda lärare som har en utbildning avsedd för den undervisning de i huvudsak skall bedriva
- genomföra fortlöpande utvärderingar.

I det anbud som UtbildningsSpecialisterna avgivit åtar vi oss – utöver ovan – att ge deltagarna de både praktiska och teoretiska kunskaper som behövs för att kunna starta och driva ett företag respektive arbeta som ekonomiassistent höja deltagarnas kompetens på olika områden inom samhälle och näringsliv i syfte att förbättra deltagarnas ställning även på arbetsmarknaden medvetandegöra deltagarna om sina resurser för att höja självförtroendet kvalitetssäkra verksamheten genom kompetenta lärare, samråd med deltagarna, god planering, fortlöpande utvärderingar samverka med andra utbildningsanordnare, företag, organisationer och myndigheter i syfte att utveckla verksamheten och koordinera resurser för att uppnå synergieffekter efter avslutad utbildning ge samtliga deltagare obegränsad och kostnadsfri rådgivning i samband med företagsstart.

Till våra prioriterade mål hör vidare att

- minska andelen IG:n
- minska andelen avbrott
- öka deltagarinflytandet
- tydliggöra grunderna för betygssättning
- utveckla nödvändiga stödinsatser

### **ARBETSSÄTT**

Vi följer våra deltagare i ett nära samarbete under utbildningen. Detta sker bland annat genom sedvanlig kunskapskontroll, utvärderingar och avstämningar baserad på den individuellt upprättade studieplanen. Vi är medvetna om att många deltagare är studieovana. Alltså är utbildning i studieteknik ett självklart utbildningsinslag. Vi är medvetna om att många deltagare har läs- och skrivsvårigheter, samt saknar baskunskaper i exempelvis datakunskap och matematik. Alltså är detta något som vi är observanta på och där vi sätter in nödvändiga stödinsatser. Vi ser det som mycket viktigt att alla deltagare får det individuellt utformade stöd som de är i behov av. Vi arbetar så att alla deltagare är omgärdade av ett skyddsnät där skolan tar initiativet – i förekommande fall – till problemanalys och förslag till insatser. Det handlar konkret om exempelvis extra, helt individuell undervisning, individuellt upplagda prov, individuellt framtagna arbets- och studieuppgifter; allt i sådan omfattning som är nödvändig.

Större delen av utbildningen är lärarledd parallellt med olika typer av projektarbeten. För varje kurs finns dag för dag schema och tydliga målsättningar.

## UtbildningsSpecialisterna lege artis AB

I vårt STARTA EGET paket ingår för deltagarna att fortlöpande bevaka det lokala näringslivet, samt dessutom specialstudera ett företag, skriva rapport och presentera denna. Parallellt med detta arbete pågår samtidigt ett arbete med ett så kallat modellföretag där deltagaren ges möjlighet att fokusera helt på sin egen affärsidé och under kurspaketets gång i princip vidta alla nödvändiga åtgärder för start av företag direkt efter utbildningens slut. I vårt EKONOMIASSISTENTPAKET ingår för deltagarna att fortlöpande bevaka alla utannonserade tjänster med anknytning till utbildningen, samt dessutom specialstudera ett företag, skriva rapport och presentera denna. En tanke här är även att använda sig av den framkomna informationen från företagen i den fortsatta utformningen av utbildningen, samt i bästa fall att även skapa kontakter som leder till arbete/praktik efter avslutad utbildning.

Vi ser utbildning som en process i tre faser: före utbildning, under utbildning och efter utbildning. Vi tar ansvar för deltagaren även efter utbildningen. Det är vår utbildningsgaranti. Vi lovar våra deltagare obegränsad och kostnadsfri rådgivning efter avslutad utbildning. Vi har i stort sett daglig kontakt med deltagare (även sådana som har avslutat sin utbildning hos oss för flera år sedan) och som vill ha råd/hjälp när det gäller sina blivande, nystartade eller igångvarande företag: restauranger, larmföretag, distributionsföretag, cateringfirmor, redovisningsbyråer, caféer, reklambyråer, konsthantverkare, underhållningsföretag och så vidare.

Det nämnda stödet kan exempelvis avse

- marknads- och konkurrentanalys
- resultatbudgetering/lönsamhet
- likviditetsbudgetering
- finansiering
- övertag av inventarier, maskiner, utrustning
- hyresrättsliga frågor
- upprättande respektive granskning av avtal
- lagstiftning och tillståndsfrågor
- kvalitets- och miljösäkring
- val av företagsform och registrering
- kompanjonavtal
- skatter, avgifter och moms
- skatte- och avgiftsanmälan
- löpande redovisning
- organisation och ledarskap
- ägarspecifika frågor
- arbetsrättsliga och fackliga frågor.

Nedan redovisar vi några konkreta exempel på det förändrings- och utvecklingsarbete som vi för närvarande bedriver och där vi i mångt och mycket uppnått resultat men ändå fortsätter med utvecklingsarbetet.

## UtbildningsSpecialisterna lege artis AB

- integration av miljöarbetet med strategin för kvalitetsutveckling och framtagning av miljöåtagande
- intensifiering av fortbildning inom för oss relevanta ämnesområden
- utökad omvärldsbevakning genom bland annat utökade kontakter med övriga utbildningsanordnare
- utvidgning av utbildningsgarantierna genom införande av individuellt ”skyddsnet” för varje enskild deltagare
- revidering av ”Verktyg för utvärdering” i kvalitetsutvecklingsmodellen
- omarbetning av kvalitetsutvecklingsmodellens layout
- omarbetning av de individuella studieplanerna i främst syfte att skapa ett bättre underlag för studiehandledning och orientering om framtida studie- och yrkesval
- revidering av ”Arbetsplaner för kurspaketen” och ”Övergripande mål/undervisningsmål i kvalitetsutvecklingsmodellen”
- flexibla undervisningsupplägg
- fortsatt förbättringsarbete av lokalernas utrustning, inredning och användningsmöjligheter
- utökad satsning på tekniker för inläring
- utformning av nyckeltal/enkäter för uppföljning/utvärdering
- att fortsätta utveckla det individuella stödet/planeringen för varje enskild deltagare i syfte att sänka antalet IG:n
- att i anslutning till ovan fortsätta utveckla tekniker/metoder för att hjälpa deltagare med läs- och skrivsvårigheter
- att intensifiera arbetet med att tidigt identifiera eventuella problem, och därför snabbt kunna vidta relevanta åtgärder
- att tillvarata deltagarnas erfarenheter och utveckla nya utbildningskoncept
- minska andelen avbrott
- öka deltagarinflytandet
- tydliggöra grunderna för betygssättning
- utarbeta lokala betygskriterier.

Utveckling och verksamhetsförbättring sker i stor utsträckning i det vardagliga arbetet där skolpersonal och kursdeltagare konfronteras med problem, ser möjligheter och tar fram förslag till förbättringar.

I det egenbedrivna utvecklingsarbetet vinnlägger vi oss om ett större konkretiserande av kunskapsmålen beträffande vad som skall ingå i grunderna för betygssättningen på skolan för att ytterligare trygga likvärdigheten i bedömning och betygssättning. Detta är ett pågående utvecklingsarbete, som bland annat resulterat i ett dokument som sammanfattar betygssystemet på ett tydligt sätt för våra kursdeltagare.

# UtbildningsSpecialisterna lege artis AB

## DOKUMENTET FÖR BETYGSSYSTEMET INNEHÅLLER NEDANSTÅENDE MOMENT

- Skriftligt informationspaket vid kursstart
- betygsriterier
- kursens innehåll
- kursens mål
- kvalitetsutvecklingsmodell
- lokal arbetsplan
- dag för dag planering
- instuderingsfrågor
- inlämningsuppgifter
- individuell studieplan
- Inlämningsuppgifter Antalet inlämningsuppgifter varierar i olika kurser beroende på kursernas omfattning. Det är dock alltid aktuellt med minst en uppgift. Tanken med inlämningsuppgifterna är att man här ges möjlighet att visa att man kan tillämpa förvärvade kunskaper. Inlämnandet av dessa uppgifter är obligatorisk om man vill ha möjlighet att erhålla betygen VG eller MVG. Uppgifterna bedöms endast som godkända eller icke godkända av läraren, och återlämnas därefter till deltagaren. Lösningarna till uppgifterna genomgås gemensamt med alla deltagare samtidigt. Det är därför viktigt att uppgifterna inlämnas vid överenskommen tidpunkt.
- Delprov/självtest Vid kursens mitt genomförs ett delprov. Detta fungerar endast som självtest, och ingår inte i underlaget för betygssättningen. Efter provet genomgås svaren gemensamt med alla deltagare samtidigt.
- Individuella utvecklingssamtal Utvecklingssamtalen äger rum med varje deltagare för sig. Läraren använder bland annat delprovsresultatet, och den första inlämningsuppgiften, som underlag för samtalet. Vid detta tillfälle avstäms även den individuella studieplanen.
- Instuderingsfrågor Till varje kurs hör särskilda instuderingsfrågor som man arbetar med på egen hand. Lösningarna till dessa frågor indikerar vad som normalt krävs för betygsnivån G. En gemensam genomgång av instuderingsfrågorna äger rum mot kursens slut.
- Repetition I samband med kursslut genomförs en repetition. Där får man nyckelord och nyckelbegrepp som man också har nytta av vid sin egen fortsatta repetition.
- Skriftligt slutprov Kursen avslutas med ett skriftligt prov. I provet ingår även separata VG och MVG frågor av mer analyserande och resonerande natur.
- Återkoppling När proven rättats och bedömts, genomförs en gemensam genomgång. Man ges även möjlighet till ett individuellt samtal rörande lärarens bedömning av svar och lösningar på frågor och av uppgifter.

Vi anser att ett problem utgörs av frånvaro från den lärarledda undervisningen. Här anger vi – utan rangordning – några skäl: 1 Försämrad studieekonomi, vilket tvingar fler till

## UtbildningsSpecialisterna lege artis AB

arbete i kombination med studier 2 Ökade möjligheter till individuella distans- och flexupplägg (i och för sig en avsedd effekt) minskar nödvändigheten av att delta i lärarytt undervisning 3 En allt mer utbredd medvetenhet om att något närvarokrav inte finns. Man kan naturligtvis tänka sig flera åtgärder för problemlösning. De flesta är inte aktuella: att förbättra studieekonomin, att återinföra närvarokrav. De mer realistiska är att snabbt ingripa och lösa de bakomliggande orsakerna till deltagarens mer än tillfälliga frånvaro, att ytterligare individualisera uppläggningsen av studierna och erbjuda ytterligare stödinsatser. Vi har även infört en servicefunktion som innebär att den som har varit frånvarande kan hitta allt under sin frånvaro utdelat material i en speciell pärm. Vi erbjuder vidare våra deltagare att kostnadsfritt kopiera varandras lektionsanteckningar. All kopiering är för övrigt kostnadsfri. Vi bistår även av och till våra deltagare med inspelning av lärarens lektionsgenomgång. Det bygger naturligtvis på att detta önskemål utsågs i förväg.

Vi anser att ett viktigt utvecklingsområde rör deltagarnas inflytande över sin utbildningssituation. Per definition avser inflytandet allt sådant som inte direkt kan definieras som myndighetsutövning eller som står i konflikt med gällande lagar och förordningar. Utan särskild rangordning (ej heller med krav på fullständig uppräknings) kan detta inflytande avse synpunkter på kursens innehåll (med utgångspunkt från mål som eleverna skall ha uppnått efter avslutad kurs, samt skolans egen arbetsplan), tolkning av betygskriterier, utformning av examinationsformer och inlämningsuppgifter, utbildningens pedagogiska/metodiska uppläggning (andel lärarytt undervisning, eget arbete, grupparbete), studiebesök/föreläsare, val av kurslitteratur, dag för dag schemats utformning (exempelvis omkastning av undervisningsdagar), projektarbeten, anskaffning av referenslitteratur och programvaror och behov av stödinsatser. Det kan naturligtvis även handla om mer triviala frågor som byte av Gevalia till Zoega i kaffemaskinen och anskaffning av namnskyltar.

Grundförutsättningen för arbetet med studerandeinflytande är trovärdighet. Deltagaren måste uppleva att hans/hennes åsikter är av verkligt intresse och att dessa åsikter också respekteras och beaktas. Här är många olika arbetssätt aktuella. Ett är inrättande av deltagarråd och där skolan åtminstone ansvarar för att ett första möte initieras. Ett annat är att i god tid före kursstart förse deltagaren med allt material som rör kursen för att på så sätt skapa möjligheter att hinna ta del av materialet, framföra sina synpunkter och få dessa beaktade. Ett tredje är veckovisa avstämningar lärare/deltagare för att inför den kommande veckan kunna göra eventuella korrigeringar av innehåll och upplägg. Ett fjärde är regelbundna individuella utvecklingssamtal och avstämningar av individuella studieplaner. Ett femte är naturligtvis diskussioner/analyser runt genomförda brukarundersökningar.

En stor andel av våra deltagare uppnår betyget godkänt. En förklaring är det individualiserade stöd som skolan erbjuder. Den huvudsakliga orsaken till misslyckande anser vi vara att deltagaren kombinerar sina studier med arbete, vilket givetvis får negativa konsekvenser för studierna. Även för deltagare med exempelvis uttalade läs- och skrivsvårigheter är det möjligt att lyckas med studierna förutsatt en tillräckligt massiv stödinsats från skolans sida parad med ett engagemang från deltagarens sida att vilja

## UtbildningsSpecialisterna lege artis AB

lyckas. Det är också en viktig uppgift för skolan att bidra till att skapa detta engagemang. Det sker bland annat genom deltagaren ses som individ och får ett individuellt stödprogram.

### UPPFÖLJNING

Uppföljning av att uppställda mål nås sker på följande sätt:

1. Skriftliga prov (samt inlämningsuppgifter) i varje kurs
2. Utvecklingssamtal i varje kurs med varje enskild deltagare
3. Sjävttest/delprov i mitten av varje kurs
4. Uppföljning efter kurs (se kvalitetsgarantier)
5. Brukarundersökningar
6. Veckovisa avstämningar med lärare och deltagare för planering av kommande vecka

Vi arbetar aktivt med uppföljning av avbrott. De vanligaste avbrottsorsakerna som vi har identifierat är långtidssjukskrivning, fått arbete/startat eget eller ej beviljats studiestöd/klarar ej studieekonomi. Dessa tre avbrottsorsaker är av den karaktären att dem måste accepteras utan vidare åtgärd. Möjligen kan vi ibland förhindra avbrott på grund av problem med studieekonomi genom att vara deltagaren behjälplig i kontakterna med CSN om det gäller teknikaliteter/missförstånd. Generellt gäller att avbrotten är mycket få.

Vi analyserar statistik. Det gäller bland annat sådan statistik som rör satta betyg, antal deltagare med icke godkänt resultat, avbrott och avropade deltagare som ej infinner sig till kursstart. Vi har en rad teorier på dessa områden – exempelvis varför antalet betygen IG ökar – men vi har inga givna svar, utan fortsätter med utredning på dessa områden. En för vår egen verksamhets förklaringsgrund kan vara när det gäller STARTA EGET att många av dessa deltagare står i beredskap att starta just företag, och därför prioriterar inhämtande av kunskaper användbara i företaget framför betygsgrundande prov och inlämningsuppgifter. Vi har också en högre andel IG:n i STARTA EGET paketet än i EKONOMIASSISTENT paketet. I det senare paketet bedöms betyg sannolikt såsom viktigare i samband med exempelvis vidare studier eller när man söker anställning.

Våra rutiner för klagomålshantering bygger på

- utredning,
- åtgärder och
- uppföljning!

Alla klagomål som rör verksamheten skall tillställas skolledningen. Detta gäller oavsett om klagomålen härrör från kursdeltagare eller personal. Skolledningen dokumenterar noggsamt framförda klagomål, utreder grunden för dessa, samt vidtar nödvändiga åtgärder. Det är viktigt att detta sker i samråd med den som framfört klagomålen. Det åvilar skolledningen att följa upp att vidtagna åtgärder lett till avsett resultat.

# UtbildningsSpecialisterna lege artis AB

Alla klagomål skall dokumenteras skriftligt. I dokumentationen skall ingå de framförda klagomålen, skolledningens utredning, vidtagna åtgärder, samt resultatet av dessa åtgärder.

## UTVÄRDERING

Utvärdering av verksamhet behövs av främst två väsentliga skäl. För det första för att kontrollera att avsedd kvalitet upprätthålls (kvalitetssäkring). För det andra för att ge underlag för utveckling (förbättring) av verksamheten. Samverkan, utvärdering och utveckling av verksamheten sammanfaller i stor utsträckning.

I verksamheten finns sedan länge en kvalitetsutvecklingsmodell som årligen revideras.

Vi utvärderar fortlöpande verksamheten genom exempelvis brukarundersökningar och veckovisa avstämningar med deltagarna.

En form av utvärdering sker i den dagliga dialogen mellan deltagare, personal och skolledning.

En annan form av utvärdering är den som är mer strukturerad och exempelvis baserad på frågeformulär.

Våra verktyg för utvärdering består av ett system med fyra olika stationer vid vilka deltagarnas synpunkter på och utvärdering av verksamheten inhämtas.

### Station 1

Varje lärare har varje vecka ett möte med sin undervisningsgrupp där den gångna veckan utvärderas. Genom veckovisa utvärderingar garanteras att återkopplingen från deltagarnas synpunkter till ändringar av upplägg och planering av undervisningen sker omgående.

### Station 2

Genom deltagarrådet finns ett forum för utvärdering av skolan i sin helhet, och en kanal till skolledningen där man inte behöver gå via läraren.

### Station 3

Utvärdering påkallad av Utbildningsförvaltningen/Vuxenutbildning Stockholm.

### Station 4

De synpunkter som framkommer i samband med enskilda samtal på utbildningens kvalitet skall dokumenteras skriftligt av läraren och tillställas skolledningen.