

# HOTEL SCHOOL

## VIESNĪCU BIZNESĀ KOLEDŽĀ

„HOTEL SCHOOL” Viesnīcu biznesa koledža  
Izglītības iestādes reģ. nr.: 3397802926, Adrese: Smilšu iela 3, Rīga, LV-1050  
Tālr.: (+371) 67213037, e-pasts: [info@hotelschool.lv](mailto:info@hotelschool.lv), <http://www.hotelschool.lv>

APSTIPRINĀTA  
„HOTEL SCHOOL” Viesnīcu biznesa koledžas  
2024. gada 11. aprīļa padomes sēdē  
protokols Nr. 4-8/2

Rīgā, 2024. gada 12. aprīlī

Nr. 4-2/1

### “HOTEL SCHOOL” VIESNĪCU BIZNESĀ KOLEDŽAS KVALITĀTES POLITIKA

1. SIA “HOTEL SCHOOL” Viesnīcu biznesa koledža (turpmāk – Koledža) Kvalitātes politikas galvenais mērķis ir sekmēt tās virzību uz pastāvīgu kvalitātes pilnveidi visās tās darbības jomās – viesmīlības izglītībā, lietišķajā pētniecībā, inovāciju projektos un sadarbībā ar ārējām iesaistītajām pusēm gan vietējā, gan starptautiskā mērogā. Kvalitāti Koledžā saprot arī kā atbilstību definētajiem mērķiem un rezultāta atbilstību iesaistīto pušu izmaksām (*value for money*).
2. Koledža Kvalitātes politiku īsteno saskaņā ar tās definēto [misiju, vīziju, vērtībām](#) un stratēģiju, ievērojot Koledžas nolikumu un citus iekšējos normatīvus, [Augstskolu likumā](#) un [Profesionālās izglītības likumā](#), kā arī citos ārējos normatīvos noteikto.
3. Koledža ievieš aktuālo starptautiskā izglītības iestāžu pārvaldības standarta ISO 21001:2018 ietvaru (turpmāk – integrētās vadības sistēma), ko veido:
  - 3.1. izpratne par organizāciju un tās kontekstu, iesaistīto pušu vajadzību un gaidu apzināšana, kā arī situācijai atbilstoša tvēruma definēšana;
  - 3.2. līderība un atbildību definēšana;
  - 3.3. plānošana mērķu sasniegšanai, risku mazināšanai un iespēju izmantošanai, kā arī pārmaiņu vadīšanai;
  - 3.4. nepieciešamo resursu un kompetenču noteikšana un atbalsta nodrošināšana;
  - 3.5. operatīvās darbības plānošana un kontrole, pakalpojumu izstrāde, īstenošana un pilnveide;
  - 3.6. snieguma vērtēšana, vadības sistēmas un stratēģijas pārskatīšana;
  - 3.7. korektīvo un preventīvo darbību veikšana un iespēju identificēšana pastāvīgai pilnveidei.
4. Atbilstoši integrētās vadības sistēmai, Koledžā tiek piemēroti šādi vadības principi:
  - 4.1. fokuss uz studentiem un citām iesaistītajām pusēm, kam tiek radīta vērtība;
  - 4.2. iesaistīto pušu iekļaušana tām būtisko jautājumu risināšanā;
  - 4.3. attiecību vadība ilgtermiņa sadarbībai ar iesaistītajām pusēm;

- 4.4. uz pierādījumiem balstīta un atbildīga lēmumu pieņemšana attiecībā pret iesaistītajām pusēm;
  - 4.5. līderība, kas ir orientēta uz ilgtspējīgu vērtības veidošanu un pastāvīgu pilnveidi;
  - 4.6. vadības pieejamība jautājumu risināšanai un stingra iestāšanās pret diskrimināciju un pārkāpumiem;
  - 4.7. procesu un to savstarpējās saistības plānošana;
  - 4.8. ētiska rīcība izglītībā ([akadēmiskais godīgums](#)), datu drošība un aizsardzība.
5. Pārmaiņu vadībai Koledža izmanto 8 soļus, kas balstīti Kotera modelī:
- 5.1. tiek aktualizēts risināmais jautājums, veidojot iesaistītajām pusēm izpratni par tā svarīgumu un steidzamību;
  - 5.2. tiek veidota risināmā jautājuma vadības grupa ar galveno iesaistīto pušu pārstāvjiem, kuri darbojas kā komanda;
  - 5.3. tiek skaidri un iesaistītajām pusēm saprotami definēta un komunicēta vīzija jeb sasniedzamais rezultāts un tā ietekme;
  - 5.4. vadības grupas darbā tiek iekļautas iesaistītās puses un/vai veidotas atsevišķas darba grupas plašāku pārmaiņu gadījumā;
  - 5.5. pārmaiņu ieviešanai tiek nodrošināts atbalsts no vadības puses, identificēti un noņemti šķēršļi;
  - 5.6. tiek atzīmēta (svinēta) robežstabu sasniegšana;
  - 5.7. iesaistītajām pusēm tiek atgādināts par to, cik būtiski ir ieviest pārmaiņas noteiktajā laikā;
  - 5.8. ieviestās pārmaiņas tiek nostiprinātas organizācijas kultūrā par tām atgādinot esošajiem darbiniekiem un informējot jaunus.
6. Saskaņā ar [Standartiem un vadlīnijām kvalitātes nodrošināšanai Eiropas augstākās izglītības telpā](#) un labo praksi, Koledžā:
- 6.1. ir procedūra programmu izstrādei un apstiprināšanai;
  - 6.2. programmas tiek īstenotas tā, lai iedrošinātu studentus aktīvi iesaistīties studiju procesa veidošanā un sekmju vērtēšana atbilst šai pieejai;
  - 6.3. konsekventi tiek piemērotas tās izstrādātās procedūras attiecībā uz visiem studentu *studiju dzīves* posmiem;
  - 6.4. tiek nodrošināta mācībspēku un galveno sadarbības partneru kompetence;
  - 6.5. iesaistītās puses tiek nodrošinātas ar nepieciešamajiem resursiem;
  - 6.6. tiek vākta, analizēta un izmantota informācija efektīvai programmu pārvaldībai u.c. aktivitātēm;
  - 6.7. tās iesaistītajām pusēm regulāri un viegli pieejamā veidā tiek nodrošināta skaidra, precīza, objektīva un aktuāla informācija par Koledžas darbību un piedāvātajām programmām;
  - 6.8. pastāvīgi apseko un izvērtē savas programmas, tostarp izmantojot ārējo kvalitātes vērtēšanu.
7. Koledžas īstenotajās *BTEC* izglītības programmās tiek ievērotas [BTEC centra vadlīnijas](#) kvalitātes nodrošināšanai.

8. Īstenojot Erasmus+ programmas projektus augstākās, profesionālās un pieaugušo izglītības sektoros, Koledža ievēro šādu ārējo regulējumu:
  - 8.1. [Erasmus+ programmas vadlīnijas 2021.-2027. g.](#);
  - 8.2. [Erasmus+ augstākās izglītības harta 2021.-2027. g.](#) un [politikas paziņojums](#);
  - 8.3. [Erasmus+ kvalitātes standarti pieaugušo izglītības, profesionālās izglītības un mācību un skolu \(vispārējās\) izglītības jomā 2021.-2027. g.](#)
9. Īstenojot profesionālās izglītības programmas, Koledža ievēro [Vadlīnijas izglītības kvalitātes nodrošināšanai vispārējā un profesionālajā izglītībā](#).
10. Koledžā izmantotie kvalitātes nodrošināšanas mehānismi ir parādīti 1. pielikumā.
11. Pastāvīgai pilnveidei Koledžā tiek noteikti sasniedzamie rezultāti, izvērtētas dažādas pieejas nosprausto mērķu sasniegšanai šobrīd un nākotnē, tiek atbilstoši īstenotas paredzētās aktivitātes un tās tiek novērtētas un pārskatītas, lai mācītos un pilnveidotos. Koledža seko līdzi saviem rezultātiem un atbilstoši pielāgo savu darbību augstākas vērtības radīšanai iesaistītajām pusēm.
12. Koledžā definētie procesi, nolikumi u.c. iekšējie normatīvi tiek pārskatīti ne retāk kā reizi trijos gados.
13. Kvalitātes politika ir saistoša visam Koledžas personālam un sadarbības partneriem, kuri ir iesaistīti procesos, par kuriem atbild Koledža. Ikviens koledžas personāla pārstāvis, tostarp studenti, kā arī sadarbības partneri uzņemas atbildību par kvalitāti un iesaistās kvalitātes nodrošināšanā, tādējādi veidojot kvalitātes kultūru Koledžā.
14. Koledžas dibinātājs definē Koledžas vīziju, izstrādā stratēģiju, iekļaujot iesaistītās puses un veido priekšnosacījumus kvalitātes nodrošināšanai un pilnveidei.
15. Koledžas Dome ir koleģiāla lēmējinstītūcija, ar kuras palīdzību Koledžas pārvaldībā tiek iekļauti galveno iesaistīto pušu pārstāvji.
16. Kvalitātes vadītājs ir atbildīgs par kvalitātes vadības sistēmu Koledžā, izstrādā Kvalitātes politiku un reizi gadā (akadēmiskā gada noslēgumā) Koledžas darbībā iesaistītajām pusēm sniedz atzinumu par kvalitātes vadības sistēmas pilnveidi.
17. Koledžas direktors ir atbildīgs par Kvalitātes politikas ieviešanu, īstenošanu un uzraudzību Koledžā.
18. Kvalitātes politiku apstiprina Koledžas dome, tā tiek pārskatīta ne retāk kā reizi trijos gados, ņemot vērā kvalitātes vadības sistēmas efektivitāti un iesaistīto pušu viedokli. Dokuments ir publiski pieejams ikvienam interesentam.

## Koledžā izmantotie kvalitātes nodrošināšanas mehānismi

1. Iesaistīto pušu anketēšana, rezultātu analīze un pilnveidojumu ieviešana.
2. Darba devēju (prakses) atsauksmju analīze un pilnveidojumu ieviešana.
3. Mācībspēku un administratīvo darbinieku darbības ikgadējais novērtējums un attīstības plānošana.
4. Nodarbību hospitēšana un labo prakšu koplietošana.
5. Minimālo prasību studiju kursu izstrādei definēšana un pilnveide.
6. Studiju kursu e-vietņu kvalitātes pārbaude un pilnveidošana.
7. Atbalsts studējošajiem un mācībspēkiem studiju procesa kvalitātes pilnveidei.
8. Metodisko semināru mācībspēkiem īstenošana.
9. Mācības administratīvajam personālam.
10. Studējošo snieguma (sekmes studiju laikā, studiju parādi, noslēguma darbu vērtējumi) novērtējums un pilnveidojumu ieviešana
11. Studiju pārtraukšanas gadījumu un iemeslu monitorings un preventīvu darbību veikšana studiju pārtraukšanas samazināšanai.
12. Institūcijas ikgadējs pašnovērtējums (studiju gada pārskats).
13. Pašnovērtējums un pilnveidojumu plānošana un ieviešana, izmantojot *ESG*, *AIKA*, *IKVD* un *ISO 21001:2018* principus.
14. Iekšējie auditi *BTEC* programmās atbilstoši *Pearson Education* metodoloģijai.
15. Studiju virzienu un programmu ikgadējais pašnovērtējums un attīstības plānošana.
16. Studiju virziena pašnovērtējums akreditācijai un rekomendāciju ieviešanas plāns.
17. Institūcijas funkcionālo jomu darbības un attīstības plānu izstrāde un īstenošana.
18. Institūcijas vidēja termiņa stratēģija un ikgadējo prioritāšu noteikšana un īstenošana.
19. Procedūru izstrāde un pilnveidošana.
20. Sūdzību un iebildumu vadība, priekšlikumu izskatīšana.
21. Risku plānošana un darbības to mazināšanai.
22. Labo prakšu apguve, piedaloties ārējā kvalitātes vērtēšanā citās institūcijās.
23. Kvalitātes mehānismu pārskatīšana.

Publicēt 2024. gada 12. aprīlī.

"HOTEL SCHOOL" Viesnīcu biznesa koledžas  
direktore

J. Pasnaka