

Mímir-símenntun ehf. er í eigu Alþýðusambands Íslands og hóf starfsemi sína árið 2003. Mímir er með samning við Fræðslusjóð um vottaðar námsleiðir, náms- og starfsráðgjöf og raunfærnimat. Einkahlutafélagið Mímir-símenntun ehf. er rekið til almannaheilla og því er ekki heimilt að greiða eigendum arð. Hagnaður af starfsemi félagsins er notaður til að efla mennta- og fræðslumál fullorðins fólks á íslenskum vinnumarkaði. Mímir starfar á grundvelli laga um framhaldsfræðslu 27/2010 og á grundvelli viðurkenningar fræðsluaðila framhaldsfræðslu sem gefin er út til þriggja ára af mennta- og barnamálaráðuneyti.

Markmið framhaldsfræðslu samkvæmt lögunum eru:

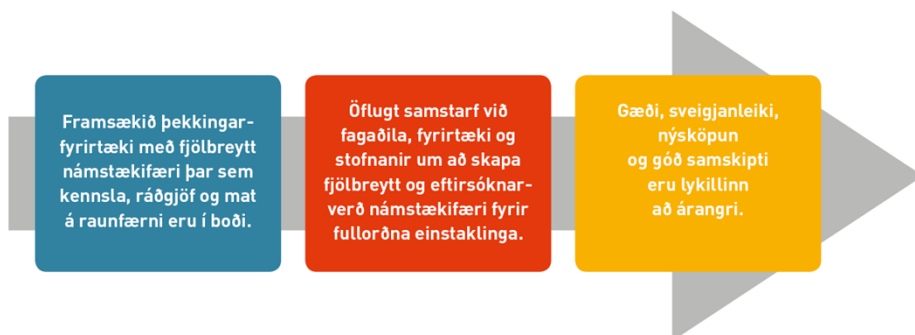
- Að veita einstaklingum með stutta skólagöngu að baki aukin tækifæri til virkrar þátttöku í samfélaginu.
- Að veita einstaklingum á vinnumarkaði með stutta formlega skólagöngu að baki viðeigandi námstækifæri og auðvelda þeim að hefja nám að nýju.
- Að gefa einstaklingum færi á að efla starfshæfni sína og efla ábyrgð þeirra í því tilliti.
- Að skapa svigrúm og úrræði til að mæta þörfum atvinnulífsins fyrir aukna þekkingu og hæfni starfsmanna.
- Að veita einstaklingum sem búa við skerta möguleika til náms eða atvinnuþátttöku framhaldsfræðslu þar sem tekið er mið af ójafnri stöðu þeirra og hæfni.
- Að afla viðurkenningar á gildi náms sem fellur utan hins formlega framhaldsskóla- og háskólakerfis.
- Að stuðla að því að nám og reynsla sem aflað er utan hins formlega skólakerfis verði metin að verðleikum.
- Að efla menntunarstig í landinu og íslenskt menntakerfi.

Viðurkenning fræðsluaðila framhaldsfræðslu samkvæmt lögunum byggist á mati á eftirfarandi þáttum:

- Aðstöðu til kennslu og námskeiðahalds.
- Skipulagi náms og umsjón með því.
- Námskrám eða námslýsingum.
- Hæfni þeirra sem annast framhaldsfræðslu með tilliti til þekkingar þeirra og reynslu.
- Fjárhagsmálefnum og tryggingum.
- Tilvist gæðakerfis með áherslu á nám fullorðinna.

Meginmarkmið Mímis er að skapa tækifæri til náms fyrir fullorðið fólk með stutta formlega skólagöngu og hvetja fólk á vinnumarkaði til símenntunar og starfsþróunar. Enn fremur að bjóða upp á fjölbreytta kennslu í íslensku sem öðru máli, auk þess náms- og starfsráðgjöf, raunfærnimat og tungumálanámskeið. Skipulag námsins tekur mið af þörfum vinnandi fólks og atvinnulífs.

Mímir starfar undir gildunum framsækni, fagmennska og samvinna.



Gæðastefna Mímis

Mímir-símenntun er með gæðavottun EQM+ ([European Quality Mark](#)) sem er vottun fyrir fræðsluaðila í fullorðinsfræðslu og fræðsludeildir fyrirtækja og stofnana. Gæðavottunin felur í sér viðurkennd gæðaviðmið fyrir fræðslu, ráðgjöf um nám og störf og raunfærnimat.

Mímir hefur markað sér stefnu með innleiðingu EQM+ gæðakerfisins varðandi þá þjónustu sem skólinn veitir. Þá nýtir Mímir sér ferlisnálgun ISO 9001 gæðastaðalsins. Gæðahandbók þessi endurspeglar starfsemina og sýnir fram á virkni gæðastjórnunarkerfisins. Með gæðastefnu sinni tryggir Mímir stöðuga þróun og umbætur í starfsemi fyrirtækisins í samræmi við PDCA-hringinn, þ.e:

Skipuleggja (e. Plan): Setja fram markmið fyrir kerfið og ferli þess, og þær auðlindir sem nauðsynlegar eru til þess að skila niðurstöðum sem samræmast kröfum viðskiptavina og stefnu Mímis og bera kennsl á og takast á við áhættu og tækifæri.

Gera (e. Do): Innleiða það sem skipulagt var.

Gáta (e. Check): Vakta og (þar sem við á) mæla ferli svo og vörur og þjónustu sem af þeim leiða með samanburði við stefnur, markmið, kröfur og skipulagða starfsemi og gefa skýrslu um niðurstöður.

Aðhafast (e. Act): Grípa til aðgerða til að bæta frammistöðu eftir því sem nauðsyn krefur.

Gæðavinna miðar að því að bæta stöðugt verkferla í því skyni að draga úrsóun og tryggja samræmi.

Markmið gæðastefnu Mímis eru:

- Að veita viðskiptavinum góða og faglega þjónustu sem samræmist ákvæði laga um framhaldsfræðslu og viðurkenningu fræðsluaðila framhaldsfræðslu.
- Að minnst 85% nemenda séu ánægð með þjónustu, kennslu og aðbúnað.
- Að gæta að hagkvæmni í rekstri og skila með því hámarksþjónustu fyrir markhópin með þá tekjustofna sem standa undir starfseminni.
- Að tryggja starfsfólki hvetjandi starfsumhverfi og viðhalda og efla fagþekkingu þess.
- Að tryggja vandað val á aðilum til kennslu fyrir fullorðni fólk og veita þeim gott utanumhald sem og viðhalda og efla fagþekkingu þeirra.
- Að skapa skilvirkt, ábyrgt og traust vinnuumhverfi þar sem gæði eru í forgangi.

Skipulag gæðastarfs

Framkvæmdastjóri ber ábyrgð á gæðastefnu fyrirtækisins og skipar gæðateymi sem hefur yfirumsjón með gæðastarfi. Gæðateymi ákveður umfang gæðastjórnunarkerfisins og ber ábyrgð á útgáfu á verklagsreglum og öðrum gæðaskjölum. Gæðastjóri ber ábyrgð á því að verklagsreglur og önnur skjöl

séu uppfærð, þeim sé viðhaldið og að unnið sé samkvæmt þeim. Þá ber hann ábyrgð á að starfsmenn fái reglulega þjálfun og fræðslu til að tryggja að þeir séu meðvitaðir um gæðakröfur og verklag og séu upplýstir um breytingar jafn óðum og þær verða. Starfsmenn Mímis taka þátt í að útbúa verklagsreglur sem tengjast starfssviði þeirra.

Stýring skjala

Skjöl gæðastjórnunarkerfisins eru útgáfustýrð. Flokkar þeirra eru eftirtaldir: Stjórnskipulag og stefnur, verklagsreglur, leiðbeiningar, reglur, gátlistar, eyðublöð og handbækur. Haldið er utan um útgáfu skjala í gæðahluta One Systems skjalakerfisins og eru þau aðgengileg starfsmönnum þar.

Ferli

Verkferli starfseminnar eru útskýrð í verklagsreglum sem gefnar eru út í útgáfustýrðum skjölum og kynntar starfsmönnum. Gæðateymi ákvarðar hvaða verkferli eru nauðsynleg fyrir gæðastjórnunarkerfið og beitingu þeirra innan starfseminnar. Í verkferlum skal:

- Ákvarða það ílag sem krafist er og það frálag sem vænst er.
- Ákvarða röð og gagnverkan.
- Ákvarða og beita þeim viðmiðum og aðferðum (þ.m.t. vöktun, mælingum og tengdum frammistöðuvísum) sem þarf til þess að tryggja markvirkra starfrækslu og stýringu þessara verkferla.
- Ákvarða þær auðlindir sem þörf er á og tryggja að þær séu tiltækar.
- Úthluta ábyrgð og völdum fyrir þessi verkferli.
- Takast á við áhættu og tækifæri.
- Meta verkferlin og innleiða hverjar þær breytingar sem þörf er á til þess að tryggja að þau nái tilætluðum niðurstöðum.
- Bæta verkferlin og gæðastjórnunarkerfið.

Umbótastarf

Mímir ákvarðar og velur tækifæri til umbóta og innleiðir aðgerðir sem nauðsynlegar eru til að mæta kröfum viðskiptavina og bæta ánægju. Markmiðið með umbótastarfinu er að bæta vöru og þjónustu til þess að mæta kröfum og takast á við framtíðarþarfir og væntingar, leiðréttu og koma í veg fyrir soun, bæta frammistöðu og virkni gæðastjórnunarkerfisins.

Mímir framkvæmir innra mat með jöfnu millibili til þess að veita upplýsingar um hvort gæðastjórnunarkerfið samræmist eigin kröfum eða kröfum EQM+. Umbótastarf byggist á langtíma- og skammtímaáætlunum um innra mat, úttektum, árangursmælingum, umbótaverkefnum og gerð árlegra sjálfsmatsskýrsla sem birtar er á vef Mímis í samræmi við kröfur 14. gr. laga um framhaldsfræðslu.

Langtímaáætlun um innra mat

Gæðastjóri í samstarfi við gæðateymi gerir tillögur til framkvæmdastjóra og með samráði við framkvæmdastjórn að fjögurra ára áætlun um innra mat. Valin eru tækifæri til umbóta og hvers kyns aðgerðir sem nauðsynlegar eru til að mæta kröfum og bæta ánægju viðskiptavina. Við val á umbótaverkefnum er haft í huga mikilvægi þess að innra mat nái yfir allt það verklag sem unnið er með, jafnvel þótt engin sérstök vandamál hafi komið upp, til þess að tryggja að allt sé í samræmi við gæðastefnu fyrirtækisins og kröfur EQM+. Tillaga að langtímaáætlun er kynnt og rædd á starfsmannafundi og í framhaldinu staðfestir framkvæmdastjóri hana.

Ársáætlun um innra mat

Ársáætlun um innra mat er ítarlegri útfærsla á fyrsta ári langtímaáætlunar og notuð til þess að hafa yfirsýn yfir þær úttektir sem eiga að fara fram ár hvert. Upp úr ársáætlun vinnur gæðastjóri tímasetta verkefnaáætlun sem hann vinnur eftir við stjórnun gæðakerfis.

Innra mat/úttektir

Gæðastjóri skipuleggur og verkstýrir innra mati/úttektum í samræmi við ársáætlun um innra mat. Hann velur úttektaraðila úr hópi starfsmanna í samráði við gæðateymi. Úttektaraðilinn hefur þekkingu á þeim ferlum sem hann á að taka út. Gæðastjóri lýsir efni og umfangi úttektarinnar fyrir úttektaraðila sem rýnir fyrirbyggjandi gögn, ræðir við starfsmenn og greinir frábrigði út frá viðeigandi gögnum og fyrirbyggjandi upplýsingum. Úttektaraðili metur þörf fyrir aðgerðir til úrbóta og metur hvort gæðastjórnunarkerfið samræmist kröfum Mímis og/eða kröfum EQM+ og hvort verklag sé innleitt og framkvæmt á fullnægjandi hátt. Úttektaraðili útfyllir frávika- og umbótaskýrslu sem gæðateymi tekur til umfjöllunar og afgreiðslu.

Ábendingar og kvartanir

Mímir tekur á móti ábendingum og kvörtunum um hnapp á vefsíðunni mimir.is, tölvupósti, samtölum eða könnunum. Hægt er að bera upp erindi undir nafni eða nafnlaust. Gæðastjóri tekur við ábendingum og kvörtunum og ber ábyrgð á að þær fari fyrir gæðateymið jafn óðum og þær berast. Hann aflar upplýsinga og tryggir að efni kvörtunar sé greint og því fylgt eftir. Frávika- og umbótaskýrsla er gerð og tekin til umfjöllunar og afgreiðslu í gæðateymi. Viðeigandi starfsmenn og eftir því sem við á eru utanaðkomandi aðilar upplýstir um lyktir mála.

Frávika- og umbótaskýrsla

Við upphaf úttektar stofnar gæðastjóri frávika- og umbótaskýrslu þar sem fram koma upplýsingar um upphaf máls, hvað er til úttektar, tímaáætlun og viðmið um árangur. Úttektaraðili heldur fundargerðir yfir fundi sem hann á með starfsfólki og lýkur gerð frávika- og umbótaskýrslu sem hann skilar til gæðastjóra ásamt fylgigögnum. Gæðateymi tekur umbótaskýrslu til umfjöllunar og afgreiðslu og kynnir viðeigandi starfsmönnum niðurstöðu hennar. Gögn varðandi hverja úttekt eru varðveitt í skjalakerfi Mímis.

Sjálfsmatsskýrsla

Sjálfsmatsskýrsla er gefin út á fyrsta ársfjórðungi hvers árs og fjallar um árið á undan. Hún gefur heildstæða mynd af gæðum og árangri skólastarfsins. Markmiðið með sjálfsmatsskýrslunni er að viðhalda stöðugu umbótastarfi. Sjálfsmatsskýrslan er mikilvæg fyrir þróun og umbætur í starfi Mímis og stuðlar að auknu gæðastarfi.

Sjálfsmatsskýrsla gerir grein fyrir umbótastarfi það árið. Hún gerir grein fyrir niðurstöðum innra mats, þ.e. áætlunum, úttektum og frávika- og umbótaskýrslum, niðurstöðum kennslukannana og tölulegum upplýsingum um skólastarfið.

Rýni stjórnenda

Á fyrsta ársfjórðungi ár hvert fer rýni stjórnenda fram. Gæðastjóri undirbýr og boðar fund með framkvæmdastjórn þar sem eftirfarandi er tekið til umfjöllunar:

- Staða aðgerða vegna fyrri rýni.
- Breytingar á málefnum sem varða gæðastjórnunarkerfið.
- Upplýsingar um umbótastarf, frammistöðu og frávik.
- Upplýsingar um hvort auðlindir til rekstrar séu viðeigandi og nægjanlegar.
- Innra og ytra rekstrarumhverfi Mímis greint með hagsmunaaðila í huga.
- Tækifæri til umbóta.