

5. Processer

Definition:

Excellente organisationer udtænker, styrer og forbedrer processer for fuldt ud at tilfredsstille og skabe større værdi for kunder og andre interessenter.

Delkriterier	Relevante fremgangsmåder	Udbredelse (%)	Evaluering og vurdering	Dokumentation og eksempler
5a. Processer udvikles, designes og styres systematisk	CEU Koldings kerneproces pædagogik	100%	Ved ændret lovgivning Elevevalueringer Pædagogisk kvalificering Virksomhedstilfredsheds-analyse Fokusgruppemøder	<ul style="list-style-type: none"> • Bekendtgørelser • Lokale undervisningsplaner, studieordninger og studieplaner • Placeret på skolens hjemmeside samt på Notes
	CEU Koldings kerneproces vejledning	100%	Ved ændret lovgivning Elevevalueringer Pædagogisk kvalificering Virksomhedstilfredsheds-analyse Fokusgruppemøder	<ul style="list-style-type: none"> • "Brugerservice på CEU Kolding" • Struktur for brugerservice

Delkriterier	Relevante fremgangsmåder	Udbredelse (%)	Evaluering og vurdering	Dokumentation og eksempler
5b. Processer fornyes, når nødvendigt, ved nytænkning med henblik på fuldt ud at tilfredsstille og skabe større værdi for kunderne og øvrige interessenter	1. Fornyelse af vejledningsprocessen.	100%	Pædagogisk kvalificering Elevevalueringer Virksomhedstilfredshed	<ul style="list-style-type: none"> • BS notat • Virksomhedskontaktordningen • Kontaktlærerfunktionen • Virksomhedskonsulent • Trepartskontakt
	2. Forbedring af planlægningsprocessen (fra planlægning til booking/den individuelle ydelse).	50%	Pilotprojekt Gennemført Fokusgruppeinterview Pædagogisk kvalificering Elevevalueringer	<ul style="list-style-type: none"> • Planlægning og registreringssystem www.Xible udarbejdet og i forsøgsvis driftsfase på Skovvangen
5c. Produkter og ydelser udvikles og designes på baggrund af kundernes behov og forventninger	1. Undervisningens tilblivelse inden for EUD Et eksempel på, hvordan undervisningen på erhvervsuddannelserne tilrettelægges.	100%	Ministeriet Lokale uddannelsesudvalg Elevevalueringer Virksomhedstilfredshed Pædagogisk kvalificering Fokusgruppeinterview	<ul style="list-style-type: none"> • Lokale undervisningsplaner • Læringsaktiviteter i elevplan • Mødereferater fra lokale uddannelsesudvalg • Rapport fra pædagogisk kvalificering • Elevtilfredshedsmålinger • Virksomhedstilfredsheds-målinger
	2. Pædagogisk kvalificering (en spørgeramme til opfølgning)	100%	Årligt i forbindelse med planlægning af processen	<ul style="list-style-type: none"> • Rapporter • Fællesmøder, K2-møder, teammøder
	3. Opfølgningsproces på kundetilfredshed (Opfølgning på de resultatmål, der er opnået.)	100%	Løbende evaluering og vurdering i forbindelse med processens gennemførelse	<ul style="list-style-type: none"> • Elevtilfredshedsmålinger • Virksomhedsanalyse

Delkriterier	Relevante fremgangsmåder	Udbredelse (%)	Evaluering og vurdering	Dokumentation og eksempler
5d. Produkter og ydelser produceres, leveres og serviceres	1. Vejledningens gennemførelse i 5 faser: <ul style="list-style-type: none"> • Indslusningssamtale • Udarbejdelse af uddannelsesplan • Hansenberg klar • Hansenberg gennemførelse • Hansenberg udslusning 	100%	Elevtilfredshedsmålinger Frafaldsprocenter Virksomhedstilfredsheds-målinger Antal indgåede uddannelsesaftaler	<ul style="list-style-type: none"> • Elevplan m.m. • Brugerservice-beskrivelse
	2. Grundforløb med stabile sociale rammer – herunder screening af elever før opstart	50%	Elevtilfredshedsmålinger Frafaldsprocenter	<ul style="list-style-type: none"> • Beskrivelse af koncept • Gennemførelse • Pædagogisk AnalyseSystem (PAS) • Uddannelse af medarbejdere
5e. Kunderelationer styres og styrkes	1. Lokale uddannelsesudvalg, paritetiske sammensatte udvalg med repræsentanter fra org. og virksomheder	100%	Virksomhedstilfredsheds-målinger	<ul style="list-style-type: none"> • Referater • Lokale undervisningsplaner
	2. Brugerråd (elev- og studenterrepræsentanter)	100%	Elevtilfredshedsmålinger Pædagogisk kvalificering	<ul style="list-style-type: none"> • Referater fra brugerråd og bestyrelse • Politik og vedtægter for brugerråd