



Kvalitetshåndbok

Norsk jernbaneskole

Utvikling og gjennomføring av utdanning og kurs

Kvalitetshåndbok for Norsk jernbaneskole

Innhold

1. Kvalitetssikring ved Norsk jernbaneskole.....	3
1.1 Om skolen.....	3
1.2 Norsk jernbaneskoles kvalitetspolitikk.....	7
1.2.1 Kvalitet på alle leveranser	7
1.2.2 Kursdeltakeren skal etter endt kurs/opplæring ha det læringsutbytte som kravstiller etterspør.....	7
1.2.3 Leveransene skal være i henhold til sektorens innmeldte behov	7
1.2.4 Opplæring skal skje i trygge omgivelser	7
1.2.5 Opplæringen skal være i samsvar med de til enhver tid gjeldende lover, regler og forskrifter.....	7
1.2.6 Skolens målstyring.....	7
1.3 Kvalitetssikring.....	8
1.3.1 Ledelsessystem for kvalitet	8
1.3.2 Kvalitetsarbeidet ved Norsk jernbaneskole.....	9
1.3.3 Innhente informasjon.....	10
1.3.4 Behandle informasjon	11
1.3.5 Internrevisjon	11
1.3.6 Dokumentstyring.....	11
1.3.7 Endringer i ledelsessystem for kvalitet	12
1.3.8 Innspill til forbedringer av kvalitetshåndboken	13
2. Hovedprosessen ved Norsk jernbaneskole	14
3. Delprosessene	15
3.1 Delprosess – behovsanalyse.....	15
3.2 Delprosess – planlegging	15
3.3 Delprosess – opplæring.....	15
3.4 Delprosess – evaluering og utvikling	15
4. Støttefunksjoner.....	16
4.1 Bestillinger	16
4.2 Øvingsanlegg	16
4.3 Eiendom.....	17
4.4 IKT	17
4.5 Økonomi og innkjøp	17
4.6 HR	17
4.7 HMS	17
4.8 Markedsføring	18

4.9 Arkivering	18
5. Rutiner i Ledelsessystem for kvalitet.....	19
Ledelse og kvalitet	19
Behovsanalyse	19
Planlegging	19
Opplæring.....	19
Evaluering/utvikling.....	19
Bestillinger.....	19
Øvingsanlegg	20
Eiendom.....	20
Økonomi og innkjøp	20
HR	20
HMS	20
Markedsføring	20
Arkivering	20
6. Versjonslogg	20

1. Kvalitetssikring ved Norsk jernbaneskole

1.1 Om skolen

Norsk jernbaneskole er en del av Bane NOR SF, og skal være et kompetansesenter for jernbanesektoren. Skolen utdanner togekspeditører, togledere samt grunn-, etter- og videreutdanning innen alle jernbanefagene. Skolen ble etablert i 2005, og er ISO-sertifisert i henhold til ISO 9001:2015 Ledelsesystemer for kvalitet.

I november 2019 vedtok konsernledelsen i Bane NOR nytt mandat for Norsk jernbaneskole.

Mandat:

- Målet med Norsk jernbaneskole (NJ) er å levere et fleksibelt og effektivt opplæringstilbud av høy kvalitet til norsk jernbane.
- NJ skal være den foretrukne kompetanseleverandør til Bane NOR og Bane NORs samarbeidspartnere/leverandører innen jernbanefag og trafikkutdanning, og skal sikre opplæringstilbud på nødvendig kompetanse.
- NJ skal levere fleksibel og effektiv opplæring av høy kvalitet i tråd med «Konsernprosedyre – kompetansestyring»

Mandatet utdyper suksesskriterier for å møte disse forventningene:

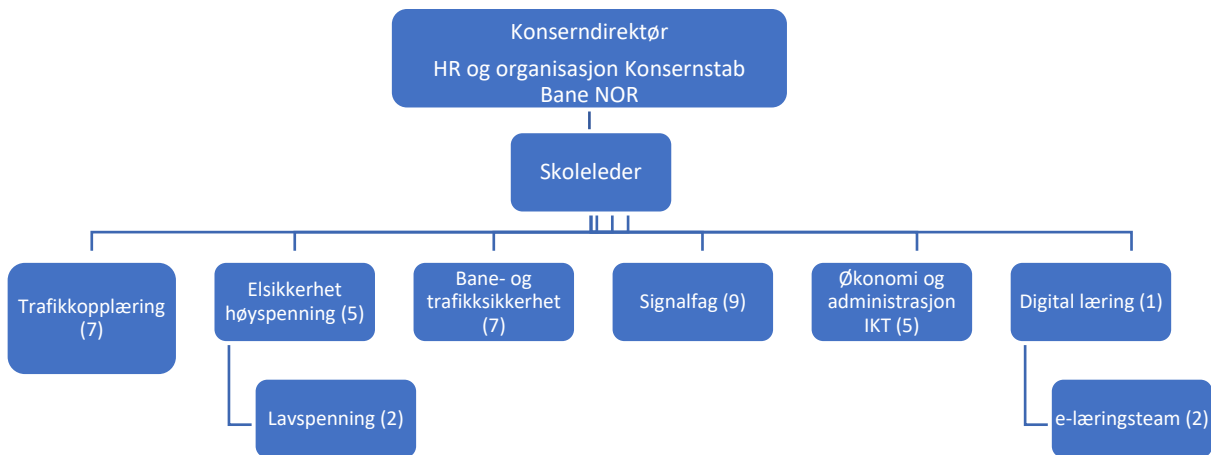
- **Kvalitet**
 - For hvert opplæringsprogram som leveres av NJ, skal det foreligge en læreplan med læringsmål. Læreplanen utarbeides og besluttes av fagansvarlig kravstiller i Bane NOR basert på gjeldende forskrifter og regelverk.
 - Opplæringssjefer ved NJ skal i samarbeid med pedagogisk team utforme og beslutte en opplæringsplan som oppfyller respektive læreplan, og denne skal beskrive hvordan undervisningen oppfyller pedagogiske krav.
 - Faglærere (instruktører) ved NJ planlegger undervisning i tråd med godkjent opplæringsplan.
 - Kursdeltakeres kvalifikasjoner etter endt opplæring skal vurderes gjennom et nøytralt godkjenningsregime.
 - Opplæring som gir kvalifikasjoner for personer som har funksjoner og oppgaver av betydning for sikkerheten skal oppdateres i Bane NORs system for kompetansestyring
 - Det skal være en systematikk for evaluering av de enkelte kurs etter gjennomført opplæring. Alle kursgjennomføringer skal evalueres av kursdeltaker, sensor og instruktør. Tilbakemeldinger følges opp og avvik håndteres i tråd med NJs gjeldende praksis for kvalitetsstyring (ISO 9001:2015).
- **Effektiv**

- Opplæring skal være økonomisk effektiv for kundene, og skal måles i forhold til gjeldende KPI'er i konsernet
 - Prising av kurstilbud skal være konkurransedyktig
 - NJ sine kunder utgjøres av kursdeltakere fra Bane NORs jernbane- og trafikkfaglige enheter, samt eksterne aktører som inngår i jernbanesektoren. NJ vil legge til rette for å kartlegge opplæringsbehov blant sine kunder.
- **Fleksibel**
 - NJ skal legge til rette for en fleksibel opplæring som tar i bruk innovative læringsformer
 - NJ skal etterstrebe modulbaserte opplæringsprogrammer hvor deler av opplæringen bør kunne gjennomføres digitalt
 - NJ skal være en spydspiss i Bane NOR og jernbanesektoren for bruk av nye digitale læringsformer
 - **Suksessfaktorer**

Mandatet til NJ er ambisiøst og offensivt. Følgende suksessfaktorer er viktige for å lykkes:

- NJ skal jobbe med å standardisere sin organisasjon, systemer og prosesser for å levere opplæring mest mulig enhetlig og effektivt
- NJs kurs/opplæring/fagansvarlige og fagansvarlige kravstillere er gjensidig avhengig av et godt samarbeid. Dette samarbeidet bør være preget av tydelig rolleavklaring, forutsigbare prosesser og jevnlig møter.
- For å sikre at NJ møter kundens behov, bør NJ være i jevnlig dialog med sine kunder for å sikre rett balanse mellom behov, forventninger og leveranse
- NJ bør gi tilbakemelding til kravstiller for å evaluere og effektivisere utdanninger og kompetanseutvikling.
- NJ bør etterstrebe å se på helheten for å sikre en mer effektiv kursportefølje, herunder vurdere andre leverandører i markedet

Norsk jernbaneskole er organisert i avdelinger:



Organisjonskart Norsk jernbaneskole pr. 01.04.2020

Skolens øverste ledelse består av skoleleder, opplæringsleder Trafikk, opplæringsleder Signalfag, opplæringsleder Bane- og Trafiksikkerhetsfag, opplæringsleder Elsikkerhet, Høy- og lavspenning samt økonomi- og administrasjonsleder.

Norsk jernbaneskole eies av Bane NOR SF, og finansieres gjennom kurspriser.

Norsk jernbaneskole er plassert på Grorud. Her ligger et skolebygg med flere øvingsanlegg inkludert et moderne simulatorsenter. I tillegg bruker skolen øvingsområdet Hauer seter som er bygget ut til opplæringsformål. Fra høsten 2019 ble også Campus Nyland tatt i bruk til teoriundervisning og Togledersimulator.

Skolen har 39 ansatte med faglærere, opplæringsledere og administrasjon. I tillegg leier skolen inn instruktører og nødvendig materiell for hele tiden å tilby oppdatert fagkunnskap og kompetanse i forhold til svingninger i behovet.

Skolen bruker digitale undervisningsmetoder og kursadministrasjonssystem.

Norsk jernbaneskole produserer læring. Skolen har strenge krav til målstyrt opplæringsplan og opplæring. Opplæringsledere, faglærere og instruktører skal presentere tydelige læremål for deltakere, kontrollere underveis at deltakerne forstår målene, og bruke metoder som muliggjør læring.

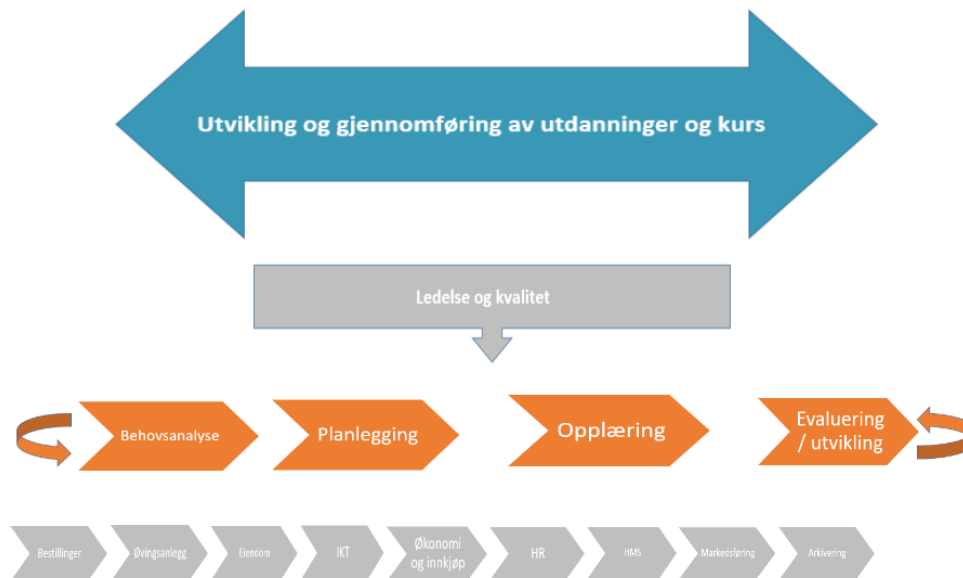
Norsk jernbaneskole tilbyr utdanning og kurs innenfor jernbanesektorens fagområder. Skolens hovedprosess er beskrevet som "Utvikling og gjennomføring av utdanning og kurs".

I tillegg til hovedprosessen er det delprosessene som definerer hvilke aktiviteter og rutiner som må utføres for å gjennomføre opplæringen ved skolen.

Delprosessene bygger på hverandre og følger den naturlige progresjonen gjennom de ulike utdanningsløpene eller kursavviklingene.

Norsk jernbaneskole er avhengig av en rekke støttefunksjoner for å oppfylle de til enhver tid gjeldende krav til utdanninger og kurs. Disse funksjonene skal støtte opp om hovedprosessen.

For å tilby gode tjenester overvåker og styrer skolen kvaliteten i opplæringen etter den definerte hovedprosessen:



Norsk jernbaneskole tilrettelegger informasjon til bransjen gjennom skolens nettsider og Facebook. Skolen arrangerer faste brukermøter og konferanser for alle kunder, og skolens representanter er til stede på arenaer hvor bransjen og potensielle kunder og kursdeltakere treffes.

Norsk jernbaneskole sikrer god informasjonsflyt gjennom et omfattende kursadministrativt system og digitale læringsplattformer; våre kursdeltakere mottar tilrettelagt informasjon før, under og etter opplæring.

Intern kommunikasjonsflyt ivaretas gjennom uformelle og formelle interne arenaer hvor faglig og praktisk informasjon utveksles på tvers av fagområder og avdelinger. Skolens ansatte har jevnlig personalmøter, avdelingsmøter og fagmøter etter fastsatt plan.

Kommunikasjonen koordineres av skolens markedsføringsgruppe.

1.2 Norsk jernbaneskoles kvalitetspolitikk

Målet med Norsk jernbaneskole er å levere et fleksibelt og effektivt opplæringstilbud av høy kvalitet til norsk jernbane. Norsk jernbaneskole skal være den foretrukne kompetanseleverandør til Bane NOR og Bane NORs samarbeidspartnere/leverandører innen jernbanefag og trafikkutdanning, og skal sikre opplæringstilbud på nødvendig kompetanse.

1.2.1 Kvalitet på alle leveranser

Norsk jernbaneskole skal sikre kvaliteten på alle leveranser og i alle ledd. Gjennom ledelsessystemer for kvalitet måles kvaliteten fra hovedprosessens start til slutt.

1.2.2 Kursdeltakeren skal etter endt kurs/opplæring ha det læringsutbytte som kravstiller etterspør

Norsk jernbaneskole skal arbeide tett sammen med kravstillere for å sikre at kursene inneholder opplæringen kravstillerne etterspør. Kursene skal evalueres og kvalitetssikres kontinuerlig.

1.2.3 Leveransene skal være i henhold til sektorens innmeldte behov

Norsk jernbaneskole skal levere det antall kurs og utdanninger som jernbanesektoren har behov for. Skolen oppdaterer kontinuerlig hvem som kontaktes for å melde inn behov. Nye kurs utvikles ved behov etter endrede krav fra kravstiller.

1.2.4 Opplæring skal skje i trygge omgivelser

Norsk jernbaneskole skal sørge for at all opplæring skjer i trygge omgivelser, enten det er inne i klasserom på skolen, ute i praktiske øvingsanlegg, eller på andre kurs utenfor skolens lokaler.

1.2.5 Opplæringen skal være i samsvar med de til enhver tid gjeldende lover, regler og forskrifter

Norsk jernbaneskole skal til enhver tid være oppdatert på gjeldende lover, regler og forskrifter. Norsk jernbaneskole holder oversikt over hvilke oppdateringer som påvirker innhold i kurs og utdanninger, og implementerer endringene.

1.2.6 Skolens målstyring

Norsk jernbaneskole fastsetter indikatorer for å måle kvaliteten på skolens leveranser. Skolens ledelse samler inn kvantitativ og kvalitativ informasjon. Skolens ledelse setter også utviklingsmål i samspill med ansatte på skolen. Utviklingsmålene skal sikre at skolen er i stadig utvikling, også når det gjelder kvalitet. Til sammen utgjør kvantitativ, kvalitativ informasjon og utviklingsmålene skolens virksomhetsplan. Målene i virksomhetsplanen risikovurderes i forhold til ekstern og intern risiko som kan påvirke gjennomføringen av skolens utviklingsmål eller gjennomføringen av skolens hovedprosess.

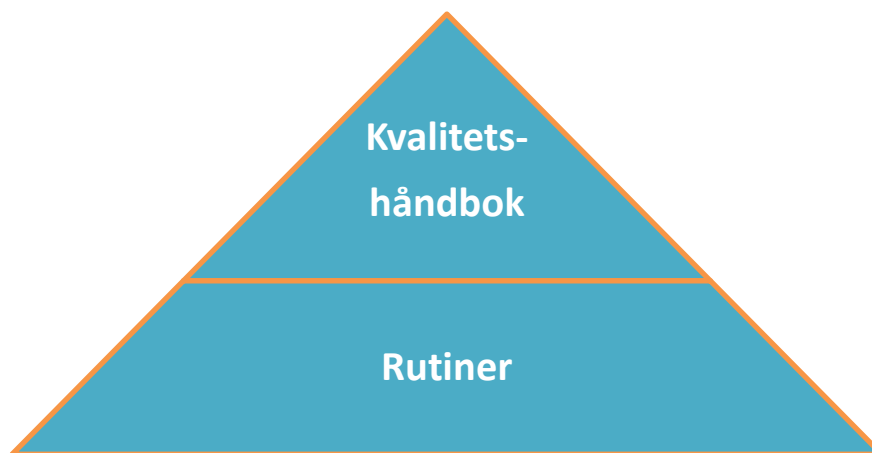
I ledelsens gjennomgang vurderes kvaliteten i skolens hovedprosess, oppnåelse av utviklingsmål og virkningen av ledelsessystem for kvalitet. Resultatet av ledelsens gjennomgang oppsummeres i skolens årlige kvalitetsrapport. Kvalitetsrapporten gir en framstilling av alle avvik og suksessbærere i alle ledd i organisasjonen basert på prosessene i ledelsessystem for kvalitet og dets handlingskrav.

1.3 Kvalitetssikring

1.3.1 Ledelsessystem for kvalitet

Norsk jernbaneskole følger et ledelsessystem for kvalitet som beskriver alle sidene ved kvalitetsarbeidet. Arbeidet med og rundt ledelsessystem for kvalitet er et bidrag til at det utvikles en kvalitetskultur i organisasjonen. Systemet legger til rette for å systematisere og dokumentere kvalitet i opplæringen, og følge opp sviktende kvalitet. Systemet legger også til rette for utviklingsperspektivet i et helhetlig arbeid med kvalitet i opplæring og læringsmiljø.

Ledelsessystem for kvalitet kan fremstilles som en trekant med kvalitetshåndboken på topp. I håndboken beskrives systemets oppbygning, og hvordan det arbeides med utvikling og kvalitetssikring gjennom året. Kvalitetshåndboken danner grunnlaget for skolens sett med rutiner.



Kvalitetsarbeidet skal:

- Sikre at sektorens krav og ønsker inkorporeres i Norsk jernbaneskoles drift
- Sikre at Norsk jernbaneskole når oppsatte mål
- Sikre at undervisningen og læringsmiljøet ved skolen holder god faglig kvalitet
- Bidra til kvalitetsutvikling
- Dokumentere kvalitetsarbeidet
- Avdekke forbedringspunkter
- Omfatte alle arbeidsprosesser av betydning for opplæringskvaliteten
- Sikre kontinuerlige forbedringer av systemet
- Måle sentrale faktorer som gjelder deltakere, og deres læring

1.3.2 Kvalitetsarbeidet ved Norsk jernbaneskole

Organisering

Ledelsens ansvar

Ledelsen ved Norsk jernbaneskole er ansvarlige for å dokumentere og utvikle kvalitetsstyring ved skolen. Ledelsen etablerer kvalitetspolitikk, kvalitetsmål og sørger for at organisasjonen har tilstrekkelige ressurser tilgjengelig.

Organiseringen av kvalitetsarbeidet følger skolens organisasjonsstruktur. Skoleleder og opplæringsssjefer utpeker koordinatorene eller rådgivere som skal ha spesielt ansvar for rapportering og implementering i sin avdeling.

- Samle inn og sammenfatte data og resultater per avdeling til tertialrapport og ledelsens gjennomgang
- Bidra til å oppdatere og styre rutiner
- Delta aktivt i arbeidet med å forbedre og utvikle ledelsessystem for kvalitet
- Delta i skolens revisjonsarbeid
- Følge opp avvik og forbedringer

Ledelsen utnevner kvalitetsrådgivere som har ansvar og myndighet til å sørge for at nødvendige prosesser etableres og holdes ved like, og er ansvarlig for rapportering og forbedring.

Kvalitetsrådgivere

Kvalitetsrådgiverne er ledelsens representanter i kvalitetsarbeidet. Kvalitetsrådgiverne er ansvarlig for etterlevelse av ISO 9001:2015 og har ansvar for ledelsessystem for kvalitet, opplæring i ledelsessystem for kvalitet og internrevisjon. Kvalitetsrådgiverne skal sørge for at prosesser som er nødvendige i systemet etableres, iverksettes og vedlikeholdes. Kvalitetsrådgiverne skal sørge for at jernbanesektorens forventninger og krav er fokus for Norsk jernbaneskoles prosesser.

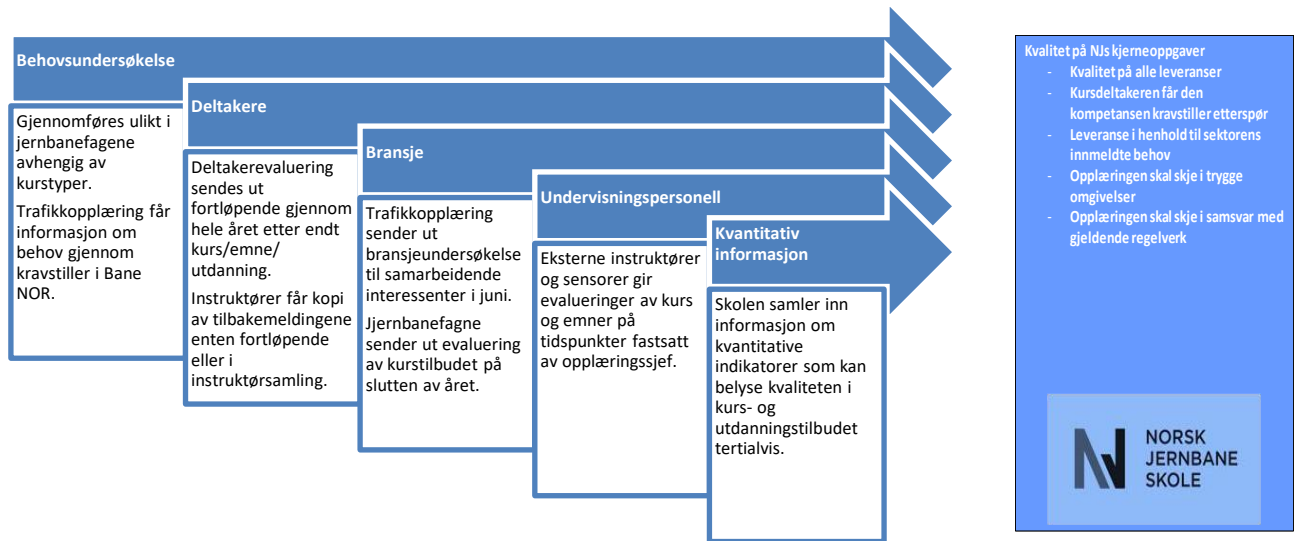
Kvalitetsrådgivere:

- Har myndighet til å påpeke utbedringer som er nødvendige for at skolens ledelsessystem for kvalitet oppfyller interne og eksterne krav
- Har det overordnede ansvaret for sammenheng og rapporteringer i ledelsessystem for kvalitet
- Har det overordnede ansvaret for at kvalitetshåndbok og rutiner oppdateres
- Har det overordnede ansvaret for oppfølging av interne og eksterne avvik
- Rapporterer løpende til ledelsen om avvik og behov for forbedringer
- Støtte til forbedringsprosesser
- Har ansvar for å innhente informasjon og tall til ledelsens gjennomgang
- Har ansvaret for å fordele og følge opp tiltak besluttet i ledelsens gjennomgang
- Har ansvar for at Norsk jernbaneskole følger opp interne og eksterne rapporteringskrav
- Har ansvar for å følge opp rapportering og tiltak overfor opplæringsssjefer

1.3.3 Innhente informasjon

Norsk jernbaneskole gjennomfører årlig målinger som er sentrale for å vurdere kvaliteten.

Skolen samler inn informasjon og evalueringer etter følgende modell:



Norsk jernbaneskole henter informasjon om kvaliteten fra følgende prosesser:

Kvantitativ informasjon om opplæringstilbudet

Norsk jernbaneskole samler informasjon om:

- Antall kurs fordelt på fagområde
- Leveranse i henhold til innmeldte behov
- Deltakernes eksamensresultat
- Avviksmeldinger
- Skademeldinger

Deltakernes vurdering av opplæringstilbudet

Norsk jernbaneskole gjennomfører

- Evalueringer blant deltakerne ved opplæringens slutt

Undervisningspersonalets og sensorenes vurdering av opplæringstilbudet

Norsk jernbaneskole gjennomfører

- Evalueringer blant instruktører, faglærere og sensorer.

Eksterne interessenters vurdering av opplæringstilbudet

Norsk jernbaneskole involverer jernbaneforetak og organisasjoner for å vurdere opplæringstilbudets relevans for bransjen.

Avvik

Det er etablert en rutine og system for rapportering og behandling av avvik som omfatter både interne og eksterne avvik. Systemet sikrer at avvik blir behandlet, analysert og eventuelle korrigerende tiltak blir planlagt, gjennomført og fulgt opp.

1.3.4 Behandle informasjon

Informasjonen som ledelsessystem for kvalitet frembringer samles og presenteres i avdelingsmøter, fagmøter, instruktørsamlinger, bransjetreff og personalmøter. Informasjonen oppsummeres i ledelsens gjennomgang og protokollene fra møtene inngår i ledelsens gjennomgang av opplæringstilbudet og den årlige kvalitetsrapporten. Dette danner grunnlag for videreutvikling og forbedring av opplæringstilbudet.

Ledelsens gjennomgang og vurdering av kvaliteten

Ledelsen avholder årlig en gjennomgang av den totale kvaliteten ved Norsk jernbaneskole. Gjennomgangen omfatter informasjon som framkommer fra avdelingsmøter, fagmøter, instruktørsamlinger, bransjetreff, personalmøter og kvantitative undersøkelser. Gjennomgangen skal også omfatte resultat av evalueringer, revisjoner, status for tiltak, oppfølging av tidligere vedtatte utviklingsmål samt tiltak og forbedringsforslag. Ledelsen påpeker organisasjonens suksessbærere og gjennomgår avvik med årsakssammenhenger og tiltak. Ledelsen skal også vurdere hvor effektive tidligere tiltak har vært for å utvikle kvaliteten i opplæringen.

Ledelsens gjennomgang omfatter en vurdering av hensiktsmessigheten av ledelsessystem for kvalitet og definerer eventuelle nødvendige tiltak for å forbedre systemet.

Funnene presenteres i den årlige kvalitetsrapporten. Rapporten gjøres tilgjengelig på elektroniske lagringsplattformer og i arkivsystem.

Kvalitetsrapporten skal være et arbeidsverktøy for kontinuerlig kvalitetsforbedring, og skal inngå som en del av skolens rapportering til skoleeier Bane NOR SF.

Bruk av kunnskap til forbedring av kvaliteten

Med bakgrunn i vurderingene og informasjon fra brukere og ansatte, justerer skolen pedagogikk, opplæringsplaner, årsplaner og ledelsessystem for kvalitet.

1.3.5 Internrevisjon

Norsk jernbaneskole gjennomfører årlige interne revisjoner for å vurdere om kvalitetssikringen samsvarer med ISO-kravene, er implementert i organisasjonen og vedlikeholdt. Årlig revisjonsprogram blir besluttet i ledelsens gjennomgang. Risikoprinsippet benyttes for å ha fokus på revisjon av områder med størst risiko. De enkelte revisjoner blir planlagt og utført i henhold til en egen rutine og av interne revisorer som er akkreditert for oppgaven.

Rapporter blir utarbeidet for de enkelte revisjoner der avvik og forbedringsforslag legges inn i avvikssystemet for behandling. Dokumentasjon knyttet til revisjoner oppbevares i elektronisk arkivsystem.

1.3.6 Dokumentstyring

Skolen benytter Bane NORs verktøy for dokumentkontroll og -styring. Bane NOR SF benytter elektronisk verktøy som sørger for at det gjeldende dokumentet alltid ligger fremst i

biblioteket. Verktøyet sørger også for versjonshåndtering og versjonslogg, inkludert informasjon om hvem som utførte siste endring. Styrende dokumenter er merket med versjonshåndtering og dokumentkontroll som forteller hvem som har godkjent dokumentet og hvem som har utført endringene. Verktøyet styrer også brukernes redigeringsmuligheter slik at endringer gjennomføres av de som har myndighet til det.

Norsk jernbaneskoles ledelsessystem for kvalitet ligger i Bane NORs elektroniske verktøy og er tilgjengelig for ansatte i Bane NOR SF. Interessenter fra eksterne firma finner dokumentene på skolens nettsider.

Arkivverdige dokumenter oppbevares i elektronisk arkivsystem. Norsk jernbaneskole har opprettet et eget område hvor informasjon om kursdeltakere oppbevares med tilgangskontroll.

Norsk jernbaneskole har en egen instruks for behandling av arkivverdig dokumentasjon. Instruksen beskriver arkiveringsregler og kassasjonsreglement for ulike typer registreringer.

Norsk jernbaneskole har rutiner for kvalitetssikring og versjonshåndtering av opplæringsplaner for alle fagområder, reglement og andre dokumenter.

Rutiner i ledelsessystem for kvalitet er bygd opp etter en felles mal. Rutiner i ledelsessystem for kvalitet skal inneholde:

- Dokumentnummer
- Dokumentnavn
- Mål
- Beskrivelse
- Nummererte aksjonssteg med ansvarlig og eventuelle referanser
- Siste reviderte dato
- Revidert av
- Versjonsnummer
- Dokumenteier
- Dokumentkontroll

Alle rutiner har påskrevet dokumenteier og dokumentkontroller. Dokumenteier er ansvarlig for at dokumentet/rutinen til enhver tid er oppdatert og gjeldende. Dokumentkontroller er ansvarlig for at dokumentet/rutinen med endringer oppfyller kravene til skolens ledelsessystem for kvalitet. Skoleleder er dokumenteier, og dokumentkontroll utføres av kvalitetsrådgiver.

1.3.7 Endringer i ledelsessystem for kvalitet

Alle ansatte er ansvarlig for å rapportere dersom ledelsessystem for kvalitet avviker fra det man faktisk utfører.

Endringer i rutiner utføres av dokumenteier, og dokumentkontroller godkjenner endringer i dokumentet.

Endringer i ledelsessystem for kvalitet som omfatter kvalitetshåndbok og aktiviteter skal godkjennes av skolens ledelse.

Dersom endringen gjelder en rutine med krav til ekstern godkjenning skal skolens ledelse sikre at rutinen er gyldig før kvalitetsrådgiver gjennomfører endring.

1.3.8 Innspill til forbedringer av kvalitetshåndboken

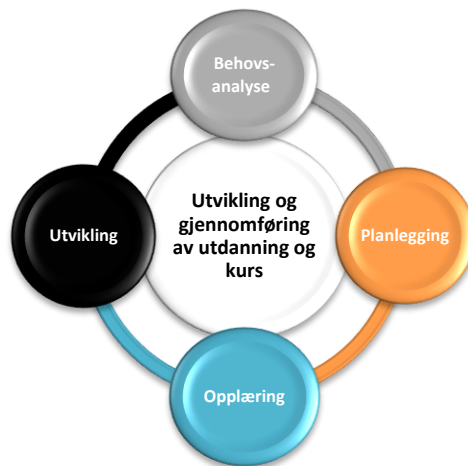
Kvalitetshåndboken publiseres på Norsk jernbaneskoles nettsider. Norsk jernbaneskole mottar gjerne innspill til forbedringer av kvalitetshåndboken. Spørsmål eller innspill kan sendes til kvalitetsrådgiver på: post@jernbaneskolen.no.

2. Hovedprosessen ved Norsk jernbaneskole

For å nå virksomhetens mål må de som arbeider der utføre noen aktiviteter. Noe av det som gjøres er rettet direkte mot formålet med virksomhetens eksistens.

Norsk jernbaneskole tilbyr utdanning og kurs i form av fagkompetanse til jernbanesektoren. Norsk jernbaneskoles hovedprosess er beskrevet som "Utvikling og gjennomføring av utdanning og kurs".

Hovedprosessen kan beskrives som en kontinuerlig prosess, illustrert i figuren nedenfor.



Hovedprosessen inndeles i fire delprosesser som videre utdyper hvilke aktiviteter og rutiner som ligger til grunn for kvalitetssikring av arbeidet ved skolen.

Delprosessene er:

- Behovsanalyse
- Planlegging
- Opplæring
- Utvikling

Norsk jernbaneskoles hovedprosess understøtter skolens løfte om at jernbanesektoren gjennom Norsk jernbaneskole skal tilføres oppdatert, nødvendig og nyttig kompetanse i sikre omgivelser. Både bransjen og den enkelte kursdeltaker skal oppleve høy kvalitet og kundeservice i møte med skolen.

3. Delprosessene

I tillegg til hovedprosessen er det delprosessene som definerer hvilke aktiviteter og rutiner som ligger til grunn for opplæringen.

Delprosessene bygger på hverandre og følger den naturlige progresjonen gjennom de ulike utdanningsløpene eller kursavviklingene. Det er også en beskrivelse av hvordan opplæringstilbudet ved skolen videreutvikles, behandler avvik, og forbedringsarbeidet der det avdekkes sviktende kvalitet.

3.1 Delprosess – behovsanalyse

For å vite omfanget av jernbanesektorens opplæringsbehov innhenter Norsk jernbaneskole informasjon fra sektoren om hvilke utdanninger og kurs som det er behov for i påfølgende år. Skolen planlegger og dimensjonerer deretter tilbudet, samt utvikler kurs og utdanninger på etterspørsel.

En del av denne prosessen består av å kvalitetssikre eksterne krav som stilles til skolen i form av endrede lover, forskrifter og interne instruksjoner i Bane NOR SF og Statens jernbanetilsyn. Skolen skal videre påse at kravene er implementert i eksisterende kurs og utdanninger.

Det tilrettelegges for utvikling av instruktører, lærere og sensorer som trenger jernbanefaglig eller pedagogisk videreutdanning og som skal undervise ved skolen.

3.2 Delprosess – planlegging

I denne delprosessen utarbeides det årsplaner og annet planverk for alle fagområder på grunnlag av det innmeldte behovet. Det blir satt opp bestilling av nødvendige ressurser i form av lærerkrefter, sensorer, eksterne fagkurs, relevante tekniske anlegg og befaringer der dette er nødvendig for opplæringen. Læremidler utvikles og revideres også i denne prosessen innenfor hvert enkelt fagområde. I tillegg kommer den praktiske tilretteleggingen i form av kurslokale og bevertning.

Skolens kurs- og utdanningstilbud publiseres og kommuniseres ut til sektoren via kurskalenderen på skolens nettside, samt møter med de ulike fagmiljøene i jernbanesektoren som benytter skolen som opplæringsarena.

3.3 Delprosess – opplæring

I denne delprosessen gjennomføres skolens oppsatte opplæringstilbud som er planlagt i foregående delprosess. Opplæringen gjennomføres via målstyrt undervisning og vurdering. Vurdering for læring gjennomføres i lengre utdanningsløp gjennom underveisvurderinger eller praksisvurdering. Vurdering av læring gjøres gjennom eksamener.

Tilknyttet opplæringsprosessen er det også mange administrative rutiner for oppfølging og rapportering av fravær, resultater og avvik, samt utstedelse av kursbevis.

3.4 Delprosess – evaluering og utvikling

I denne avsluttende delprosessen i opplæringsløpene foregår den viktige evalueringen som skal avdekke forbedringspotensialet i det enkelte kurs og vise trender over tid på fagområdene. Evalueringene gjennomføres via utsendelse av spørreundersøkelser til deltagere, instruktører/lærere, sensorer og bransjen. Evalueringene vil avdekke eventuelle avvik og forbedringsmuligheter. Skolen samler også inn kvantitativ data om opplæringstilbudet. På bakgrunn av dette kan skolen sette opp både kvalitative og kvantitative data til bruk i kvalitetsarbeidet.

I etterkant analyseres dataene og eventuelle tiltak defineres. Dette presenteres i den årlige kvalitetsrapporten. Tiltakene blir igjen vurdert i forbindelse med kommende prosesser med utvikling og gjennomføring av utdanning og kurs. På denne måten er hovedprosessen under kontinuerlig utvikling, og kvalitetsarbeidet gjenspeiler denne pågående prosessen gjennom hele året; i hele utdanningsløp eller under hver kursavvikling i regi av Norsk jernbaneskole.

4. Støttefunksjoner

Støttefunksjonene understøtter hovedprosessen og består av aktiviteter som tilrettelegger for at hovedprosessen blir gjennomført i henhold til eksterne lover, regler, krav og forventninger som til enhver tid gjelder for skolen.



For flere av støttefunksjonene henvises det til generelle rutiner definert av Bane NOR SF. Dette gjelder typiske fellesfunksjoner på tvers av alle avdelinger, som for eksempel innkjøp, personal/HR, saksbehandling og arkivering. Ansatte ved Norsk jernbaneskole er til enhver tid forpliktet til å holde seg oppdatert i forhold til gjeldende rutiner for disse områdene. I tillegg kan man få eksperthjelp fra de respektive støttefunksjonene. Det kan være at enkelte fellesrutiner blir komplementert av interne rutiner, hvor disse virker utfyllende i forhold til Bane NORs felles rutiner.

Noen støttefunksjoner dekkes av egne ressurser ved Norsk jernbaneskole. For disse vil det være interne rutiner som viser hvordan oppgaven utføres spesifikt på Norsk jernbaneskole, i tillegg til felles rutiner for Bane NOR SF. De ansatte er ansvarlige for å sørge for at disse interne rutinene alltid er i overensstemmelse med sentrale retningslinjer og instruksjoner for fagområdet. Dette gjelder økonomi og innkjøp, HR, IKT, Eiendom, Øvingsanlegg og Markedsføring

4.1 Bestillinger

Skolens ansatte bestiller ressurser og materiell til bruk i opplæringen. Bestillingene gjøres via ulike elektroniske verktøy hvor enkeltpersoner blir gitt tilgang.

Økonomi- og administrasjonssjef er ansvarlig for oppfølging av interne rutiner, og for at rutinene er i henhold til lover og regler for bestillinger.

Det er utarbeidet interne rutiner for dette som er listet i kapittel 5.

4.2 Øvingsanlegg

Norsk jernbaneskole har ansvar for øvingsanlegg innen signalanlegg, togmateriell og komponenter. Øvingsanleggene benyttes for å gjøre undervisningen så nær praksis som mulig, og tilrettelegger for nødvendig praktisk øving. Anleggene behandles som reelle anlegg og krever derfor et omfattende apparat rundt sikkerhet og bruk. Skolens øvingsanlegg eies av BaneNOR, skolen og eksterne leverandører.

Skolen leier et simulatorsenter for tog- og trafikkstyring av Fagskole for lokførerutdanning og av Bane NOR, Campus Nyland.

Det er utarbeidet interne rutiner for dette som er listet i kapittel 5.

Skolen har en dedikert ansvarlig for elsikkerhet som er ansvarlig for å følge opp sikkerhet og rutiner rundt bruk og vedlikehold av øvingsanleggene. Simulatoransvarlig i Fagskole for lokførerutdanning og Campus Nyland er ansvarlige for oppfølging av interne rutiner for simulatorsenteret.

4.3 Eiendom

Norsk jernbaneskole leier lokaler av Bane NOR Eiendom som har en egen kontaktperson for skolen.

4.4 IKT

Norsk jernbaneskole har egne IKT-rådgivere som bistår med lokal brukerstøtte og vedlikehold av skolens utstyr. De forvalter og administrer classesett av både PC og iPad, samt gjør innkjøp og anskaffelser av nødvendig IKT-utstyr.

Oversikt over IKT-prosessen med tilhørende instruksjoner finnes i Bane NOR SF.

I tillegg til Bane NORs instruksjoner er det utarbeidet interne rutiner listet i kapittel 5.

Avdelingsleder er ansvarlige for oppfølging av interne rutiner for fagområdet.

4.5 Økonomi og innkjøp

Budsjett- og økonomistyring fastsettes av Bane NOR SF. Norsk jernbaneskole definerer egen virksomhetsplan etter Bane NORs rammer. Norsk jernbaneskole plikter å følge Bane NORs rutiner og føringer for økonomistyring.

Bane NORs støtte til forsyning yter skolen forsyningsfaglig støtte og tjenester. Forsyningsprosessen er i henholdt til lover og forskrifter for offentlige anskaffelser (LOA/FOA).

Norsk jernbaneskole plikter å følge Bane NORs rutiner for innkjøp og anskaffelser.

Norsk jernbaneskole har egne rutiner for reisebestillinger, disse er listet i kapittel 5.

Økonomi- og administrasjonssjef er ansvarlig for oppfølging av interne rutiner for budsjett og økonomi, og for oppfølging av interne rutiner.

4.6 HR

Norsk jernbaneskole er underlagt Hovedavtalen i Spekter og hovedsammenslutningene, herunder Overenskomst del A og del B i alle forhold som innbefatter personal og HR.

Bane NORs personalhåndbok gjelder også for Norsk jernbaneskole. Personalhåndboken er en enkel veiledning for de som har personalansvar, personalmedarbeidere eller andre som søker svar på personalrelaterte spørsmål i Bane NOR SF.

4.7 HMS

HMS omfatter helse, miljø og sikkerhet i alle arbeidssammenhenger. HMS-begrepet er forankret i forskrift om systematisk helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid i virksomheter (internkontrollforskriften).

Arbeidsgiver er pålagt å arbeide systematisk med HMS for å forebygge helseskade på arbeidstakerne. Arbeidstakerne er pålagt å medvirke i det systematiske HMS-arbeidet.

HMS omfatter også ytre miljø og andre sikkerhetsaspekter enn arbeidstakernes sikkerhet, helse og velferd.

Norsk jernbaneskole jobber kontinuerlig for å oppfylle de til enhver tid gjeldende krav som er fastsatt i lover og forskrifter som gjelder helse, arbeidsmiljø, sikkerhet (HMS) og ytre miljø.

Beredskapsplan for Norsk jernbaneskole er utarbeidet for å dekke alle typer hendelser som skolen blir involvert i og hvor det er et behov for krisehåndtering. Det gjelder både interne og eksterne hendelser, hendelser som er relatert til skolens omdømme, samt pandemier eller annen sykdomsfare. Skolen har egen verneorganisasjon samt etablert brannvernorganisasjon.

4.8 Markedsføring

Norsk jernbaneskole har en markedsføringsgruppe som arbeider med interninformasjon og markedsføring av skolen ut i sektoren. Markedsføringsgruppen har ansvaret for oppdatering og videreutvikling av skolens nett- og facebooksider.

Det er utarbeidet en designmal for Norsk jernbaneskole. Denne skal fungere innenfor Bane NORs designprofil, og brukes i tråd med de interne retningslinjer for logobruk. Dette gjelder alt av trykt materiell og nettsider, maler og undervisningsmateriell.

I tillegg til Bane NORs instruksjoner er det utarbeidet interne rutiner listet i kapittel 5.

Avdelingsleder er ansvarlig for oppdatering og oppfølging av de interne rutinene.

4.9 Arkivering

I lover og forskrifter stilles det en rekke krav til arkivering og saksbehandling, i tillegg til at Bane NOR har egne instruksjoner for dette. Norsk jernbaneskole har ingen egen arkiveringsfunksjon, og hver enkelt medarbeider som utfører oppgaver relatert til arkivering og saksbehandling må kjenne til hvilke rutiner som gjelder.

Der hvor Bane NOR SF forholder seg til generelle lover og regler for saksbehandling og arkivering, må Norsk jernbaneskole som skole forholde seg til regler for skolevirksomhet.

I tillegg til Bane NORs instruksjoner er det utarbeidet interne rutiner listet i kapittel 5.

5. Rutiner i Ledelsessystem for kvalitet

Ledelsessystemet for kvalitet består av Kvalitetshåndbok, en oversikt over styrende dokumenter som påvirker eller er utviklet av Norsk jernbaneskole, og en samling rutiner som beskriver arbeidsprosessene innen Norsk jernbaneskoles hovedprosess med delprosesser og støttefunksjoner.

Ledelse og kvalitet

1.2 Melde og behandle avvik	Hovedprosess - kvalitet
1.3 Ledelsens gjennomgang av NJs kvalitet	Hovedprosess - kvalitet
1.4 Utføre endringer i kvalitetssystemet	Hovedprosess - kvalitet
1.5 Gjennomføre internrevisjon	Hovedprosess - kvalitet
1.7 Utvikle personalets kompetanse	Hovedprosess - kvalitet

Behovsanalyse

2.1 Kartlegge behov for opplæring i bransjen	Delprosess - behovsanalyse
--	----------------------------

Planlegging

2.2.1 Planlegge opplæring administrativt	Delprosess - planlegging
2.2.2 Planlegge opplæring faglig	Delprosess - planlegging
2.2.8 Utvikle kurs på bestilling	Delprosess - planlegging

Opplæring

2.3.1 Forberede kurs administrativt	Delprosess - opplæring
2.3.2 Forberede undervisning faglig	Delprosess - opplæring
2.3.3 Registrere oppmøte	Delprosess - opplæring
2.3.4 Registrere fravær	Delprosess - opplæring
2.3.5 Avvikle eksamen	Delprosess - opplæring
2.3.6 Registrere resultat	Delprosess - opplæring
2.3.7 Følge opp eksamen som ikke er bestått	Delprosess - opplæring
2.3.8 Fakturere kurs	Delprosess - opplæring
2.3.9 Fakturere manuelt	Delprosess – opplæring

Evaluering/utvikling

2.4.1 Hente inn evaluering fra deltagere	Delprosess – evaluering/utvikling
2.4.2 Hente inn evaluering fra instruktører	Delprosess – evaluering/utvikling
2.4.3 Hente inn evaluering fra bransjen	Delprosess – evaluering/utvikling
2.4.5 Hente inn evaluering av praksisperioder	Delprosess – evaluering/utvikling
2.4.6 Hente inn evaluering fra sensor	Delprosess – evaluering/utvikling
2.4.7 Hente inn andre evalueringer	Delprosess – evaluering/utvikling

Bestillinger

3.1.1 Bestille bil
3.1.2 Bestille klær

3.1.5 Bestille kontorrekvisista
3.1.6 Bestille klassesett PC og Ipad
3.1.7 Bestille simulator
3.1.8 Bestille NJs læremidler og trykket materiell
3.1.9 Bestille mat
3.1.10 Bestille rom
3.1.11 Bestille reiser

Øvingsanlegg

3.2.1 Melde og håndtere driftsavvik ved tekniske anlegg
3.2.2 Bruke øvingsanlegg Grorud
3.2.3 Bruke Hauerseier øvingsanlegg

Eiendom

3.3.4 Samle opp skjæreolje på Norsk jernbaneskole
3.3.5 Utføre tilsyn og kontroll av tekniske undervisningsanlegg

Økonomi og innkjøp

3.5.1 Sette opp skolens budsjett
3.5.2 Rapportere regnskap
3.5.3 Gjøre innkjøp til eget koststed
3.5.4 Gjøre innkjøp på sentralt koststed NJ
3.5.6 Fakturere kurs
3.5.7 Fakturere manuelt

HR

3.6.1 Leverer timelister for innleide instruktører
--

HMS

3.7.1 Håndtere personskade

Markedsføring

3.8.1 Publisere og oppdatere informasjon
--

Arkivering

3.9.2 Arkivere

6. Versjonslogg

Sist rev. dato:	01.04.2020	Revidert av:	Hilde Kraft Pettersen
Versjon nr.:	10.3	Dokumenteier:	Skoleleder
		Dokumentkontroll:	Kvalitetsrådgiver
<p>Vesentligste endringer siste revisjon: Oppdatert mandat og organisasjonskart, årsmelding fjernet, fagsjefer endret til opplæringsjefer, omtale av resepsjon med tilhørende oppgaver er fjernet/endret, grammatiske rettelser, sidetall satt inn samt enkelte endringer i lay-out.</p>			