s

**Europos kokybės ženklas**

**(European Quality Mark EQM)**

Gairės

ir

Įsivertinimo forma

Versija 2.0

Europos kokybės ženklą (EQM) sukurė partneriai iš aštuonių Europos valstybių Leonardo da Vinci partnerystės projekto metu.

Toliau EQM vystė ir kriterius atnaujino keturios Europos valstybės 2014–2016 m. remiant Šiaurės Ministrų Tarybos *Nordplus adult* programai (projekto Nr. NPAD-2014/10035).

**Partners**:



|  |  |
| --- | --- |
|  | **ICELAND**Švietimo ir mokymo paslaugų centras *Fræðslumiðstöð atvinnulífsins* <http://www.frae.is/>  |
|  | **ESTONIA**Estijos aukštesniųjų liaudies mokyklų sąjunga *Eesti Rahvaülikoolide Liit*<http://rahvaulikoolideliit.ee/> |
|  | **LITHUANIA**Lietuvos suaugusiųjų švietimo asociacija<http://www.lssa.smm.lt/>  |
|  | **NORWAY**Norvegijos suaugusiųjų mokymosi asociacija *NAAL Voksenopplæringsforbundet, VOFO* <http://www.vofo.no/>  |

Tyrinys

[EQM gairės 4](#_Toc425062787)

[Susipažinkite su EQM 4](#_Toc425062788)

[EQM gairės ir paraiškos formos reikšmė 4](#_Toc425062789)

[Kokybė yra kiekvieno atsakomybė 5](#_Toc425062790)

[Svarbūs klausimai, kalbant apie įsivertinimo procesą 5](#_Toc425062791)

[Įsivertinimas yra kokybės tobulinimo pagrindas 6](#_Toc425062792)

[EQM įsivertinimos formos dalys 6](#_Toc425062793)

[Kaip užpildyti EQM įsivertinimo formą? 7](#_Toc425062794)

[Tinkamiausio atsakymo žymėjimas 7](#_Toc425062795)

[Atsakymas „netaikytina“ 7](#_Toc425062796)

[Ką reiškia pilkas fonas? 8](#_Toc425062797)

[Kokius priedus (įrodymus) reikia pateikti? 8](#_Toc425062798)

[EQM įsivertinimo forma 9](#_Toc425062799)

[1 Teikėjas ir mokymosi paslaugų administravimas 9](#_Toc425062800)

[2 Besimokančiųjų poreikiai ir kursų kūrimas 10](#_Toc425062801)

[3 Mokymosi pasiekimų matavimas 11](#_Toc425062802)

[4 Kokybės vadyba 11](#_Toc425062803)

# EQM gairės

## Susipažinkite su EQM

EQM yra kokybės ženklas sukurtas partnerių iš aštuonių Europos šalių. Pirmasis variantas buvo projekto, vadinamo *RECALL* *(Recognition of Quality in Lifelong Learning –* Mokymosi visą gyvenimą kokybės pripažinimas), rezultatas. Projektas buvo vykdomas 2006–2008 m. Leonardo da Vinčio programoje, remiant Europos Bendrijų Komisijai. Šis peržiūrėtas variantas yra partnerystės projekto „Suaugusiųjų švietimo kokybės užtikrinimas“ (*Quality Assurance Within Adult Education)* rezultatas*.* Projektas vykdomas 2014–2016 m., remiant Šiaurės Ministrų Tarybai pagal *Nordplus* suaugusiųjų programą.

Atnaujinant EQM, ypatingas dėmesys kreiptas į Suaugusiųjų mokymosi kokybės tematinės darbo grupės, veikusios su Europos Komisjos mandatu, rekomendacijas dėl suaugusiųjų mokymosi kokybės: <https://www.hm.ee/sites/default/files/thematic_wg_quality_report.pdf>

EQM yra kokybės užtikrinimo ženklas visiems neformaliojo mokymosi teikėjams visoje Europoje. Tai kokybės sistema, vertinanti neformaliojo mokymosi teikėjus ir jų veiklą, paslaugas ir darbą. EQM įvertina, ar organizacija teisingai supranta, kokios sistemos ir veiklos reikalingos, teikiant ir remiant kokybišką mokymąsi, atitinkantį Europos suaugusiųjų mokymosi kokybės užtikrinimo standartus. Jis sukurtas, norint padėti mokymosi teikėjams veikti pagal Europos ir nacionalinius kokybės reikalavimus. Jis taip pat gali būti naudojamas paremti bet kokių kitų mokymosi teikėjų kokybės augimą ir užtikrinimą.

EQM taip pat yra priemonė, padedanti teikėjams ir jų darbuotojams ištirti, kaip jie užtikrina kokybę to, ko moko ir kaip remia mokymą bei mokymąsi. Esminis dalykas EQM procese yra mokymosi teikėjų įsivertinimas.

## EQM gairės ir paraiškos formos reikšmė

Šios gairės, kaip praktinė informacija, skirtos mokymosi teikėjams ir vertintojams, taip pat ir kitoms suinteresuotoms šalims. Pagalbinė medžiaga, tokia kaip specialių terminų žodynėlis ir gerosios patirties pavyzdžiai, pateikiama EQM sveitainėje: [www.europeanqualitymark.org](http://www.europeanqualitymark.org) Joje taip pat rasite kiekvienos šalies Nacionalinės EQM tarnybos kontaktinę informaciją.

Pirmas žingsnis, siekiant EQM, yra užpildyti paraiškos formą. Pateiktą informaciją naudoja kiekvienos šalies Nacionalinė EQM tarnyba, nuspręsdama, ar mokymosi teikėjas yra tinkamas toliau dalyvauti EQM procese. EQM procesas apima šešis žingsnius. Jie parodyti 1 paveiksle.

1 paveikslas. EQM procesas

EQM taip pat yra priemonė, padedanti teikėjams ir jų darbuotojams ištirti, kaip jie užtikrina kokybę to, ko moko, ir kaip remia mokymą bei mokymąsi.

## Kokybė yra kiekvieno atsakomybė

Kokybės užtikrinimas yra ne vieno asmens užduotis. Ja negali rūpintis tik vadovas. Priešingai, atsakomybę už kokybės užtikrinimą turi dalytis visa organizacija. Vadinasi, tarp darbuotojų, vertinančių kokybę, turi būti vadovų atstovų, žmonių, atsakingų už kokybę, administracijos darbuotojų, mokytojų / instruktorių (įskaitant ir savanorius). Braižyti organizacijos kokybės schemą, ją tobulinti geriausiai sekasi tai organizacijai, kurioje visi bendradarbiauja. Labai svarbus yra mokymo personalo įsivertinimo procesas. Taip jis pajus, kad yra EQM proceso ir kokybės užtikrinimo šeimininkas. Savitarpiška atsakomybė už kokybės užtikrinimą yra svarbi, siekiant realaus tobulėjimo.

## Svarbūs klausimai, kalbant apie įsivertinimo procesą

* **Pasiruoškite** – geras pasiruošimas yra labai svarbus sėkmingam įsivertinimo procesui. Visi, dalyvaujantys procese, turi būti informuoti apie jo galimybes ir iššūkius.
* **Ištekliai** – vadovai privalo užtikrinti, kad užteks laiko, finansinių ir žmogiškųjų išteklių, siekiant gerinti kokybę.
* **Pasirinkite komandą ir komandos lyderį** – nuspręskite, kas bus atsakingas už EQM procesą. Tai turi būti įkvepiantis ir padrąsinantis žmogus, sugebantis išlaikyti visų dėmesį. Komandos lyderis gali būti už kokybę atsakingas asmuo arba specialiai išrinktas asmuo dirbti su EQM. Grupės lyderis dirba su kokybės grupe, bet taip pat turi šiek tiek įtraukti likusius personalo narius. Įvairios personalo nuomonės turi būti išgirstos ir į jas turi būti atsižvelgta. Siekiant pagerinti kokybę, visi personalo nariai turi dalyvauti permainose.
* **Nusistatykite realius tikslus** – nerealūs tikslai gali demoralizuoti. Nerealius tikslus darbuotojams per sunku pasiekti. Suplanuokite ir suskirstykite užduotis taip, kad ilgainiui galima būtų pasiekti galutinį tikslą. Visus pokyčius sunku įgyvendinti vienu metu, tačiau žengiant vieną žingsnį po kito galima pasiekti tikslą, kuris iš pradžių atrodė nerealus.
* **Planuokite** – pasirenkite darbo planą, supažindinkite su juo visus darbuotojus ir išsiaiškinkite, ar jie supranta jo turinį. Paskirstykite uždavinius, atsakomybes ir nustatykite proceso įgyvendinimo laiką. Nepamirškite atsižvelgti į kuo daugiau nuomonių, rinkdami duomenis apie organizacijoje naudojamas procedūras. Plėtra siejasi su įsipareigojimais ir esamos situacijos tobulinimu. Proceso dalyviai turi tvirtai tikėti kokybės gerinimo svarba. Užtikrinkite visų darbuotojų dalyvavimą šiame procese.
* **Bendraukite** – labai svarbu, kad bendravimas vyktų efektyviai ir kad į visų nuomones būtų įsiklausyta. Atviras dialogas ir veiksmingas apsikeitimas informacija organizacijoje padeda užkirsti kelią pasipriešinimui.
* **Klauskite** – nuolat užduokite klausimus: „Kaip tai padaryti?“ „Ar negalėtumėme šio darbo atlikti geriau?“ Tai paskatins žmones susimąstyti apie kokybę ir organizacijos veiklos kokybės gerinimo būdus.

## Įsivertinimas yra kokybės tobulinimo pagrindas

Įsivertinimo procesas — tai EQM kokybės tobulinimo strategijos pagrindas. Šio proceso metu sau ir savo darbuotojams kelsite klausimus apie Jūsų organizacijos ir savo veiklos kokybę. Vėliau apibendrinsite rezultatus ir taip susidarysite tikrovišką organizacijoje vykstančių procesų ir procedūrų vaizdą. Įsivertinimo rezultatai pasitarnaus tobulinant veiklą. Įsivertinimas padeda jo dalyviams geriau pažinti ir suprasti organizaciją bei kokybę. Vykdant vertinimą visi darbuotojai susijungia bendram tikslui, prisiima atsakomybę už visą procesą ir inicijuotus pokyčius. Pats procesas gerina organizacijos kokybę.

## EQM įsivertinimos formos dalys

Įsivertinimo formą sudaro keturių dalių klausimynas. Kiekviena dalis skirta konkretiems organizacijos ir jos teikiamų paslaugų veiksmingumo aspektams įvertinti.

* Pirmoji dalis – „Teikėjas ir mokymosi paslaugų administravimas“ – skirta teikėjo organizacinės struktūros, administravimo procesų ir mokymosi projektavimo įvertinimo kriterijams.
* Antroji dalis – „Besimokančiųjų poreikiai ir mokymosi kursų rengimas” – skirta mokymosi aplinkos, kursų (programų) turinio ir besimokančiųjų poreikių bei tikslų įvertinimo kriterijams.
* Trečioji dalis – „Mokymosi pasiekimų vertinimas” – skirta mokymosi pasiekimų vertinimo procedūrų ir grįžtamojo ryšio su besimokančiaisiais užtikrinimo įvertinimo kriterijams.
* Ketvirtoji dalis – „Kokybės valdymas“ – skirta kriterijams, susijusiems su organizacijos veiklos kokybe ir vidinio vertinimo procesu.

## Kaip užpildyti EQM įsivertinimo formą?

Jūs atsakote į kiekvieną klausimą, nurodydami, ką ir kaip darote. Pateikite kuo daugiau informacijos, kad skaitantiesiems Jūsų paaiškinimus nekiltų abejonių. Išsami informacija pravers ir Jums patiems, nagrinėjant situaciją, bei tuo pačiu padės ir EQM vertintojui. Po to pridėkite atsakymą pagrindžiančią medžiagą, pvz., informacines skrajutes apie mokymosi kursus, besimokančiųjų įvertinimo formas, procedūrų aprašymus ir pan. Išvardykite visus šiuos dokumentus tame pačiame lape, kuriame įrašomas atsakymas, ir pateikite juos nacionalinei EQM tarnybai drauge su EQM vertinimo forma. Prieduose turi būti aiškiai nurodytas klausimo, kuriam jie priklauso, numeris.

## Tinkamiausio atsakymo žymėjimas

Atsakę į klausimą apie kokybės kriterijų ir išvardiję visus Jūsų atsakymą iliustruojančius ir papildančius dokumentus, prieinate lentelę su atsakymų langeliais. Šioje formos dalyje suformuluoti teiginiai, atitinkantys prieš tai nurodytą kokybės kriterijų, prie kurių iš dviejų pusių yra palikti langeliai.

Šioje dalyje vaizduojamas visas mokymo teikėjų galimos veiklos spektras. Pažymėkite VIENĄ langelį kairėje. Taip Jūs nurodote, kaip vertinate savo organizacijos veiklą ir procedūras.

Kartais situacijai apibūdinti gali tikti keli atsakymai. Tuo atveju pasirinkite labiausiai tinkamą, o dalyje „Teikėjo paaiškinimas“ argumentuokite savo pasirinkimą.

Organizacijos, teikiančios EQM paraišką, dirbs kartu su EQM vertintoju. Tai reiškia, kad jie turės dar vieną galimybę vertintojui paaiškinti savo motyvus. EQM vertintojas, įvertindamas teikėjo atsakymą, žymi langelius dešinėje.

## Atsakymas „netaikytina“

Šį atsakymo variantą galima pasirinkti, kai klausimas nėra aktualus Jūsų tipo organizacijai ar Jūsų teikiamoms mokymo(si) paslaugoms. Jeigu pasirinksite šį variantą, turite paaiškinti kodėl. Savo paaiškinimą įrašykite dalyje „Teikėjo paaiškinimas“. Ar tikrai šis kriterijus yra neaktualus ar netaikytinas? O gal šių veiksmų Jūs neatliekate ar tam tikrų procedūrų neturite?

Nagrinėjant įdiegtas ir personalo naudojamas procedūras, gali kilti pagunda pažymėti atsakymą „netaikytina“, užuot išaiškinant taikomų procedūrų detales. Vis dėlto šį atsakymo variantą galima naudoti labai retai. Jeigu siekiate gauti EQM, atsakymas „netaikytina“ bus užskaitomas retais atvejais. Teikdami EQM dokumentus bendrausite su vertintoju, kuris profesionaliai nagrinės Jūsų pateiktus atsakymus ir vadovausis sveika nuovoka. Nustatyta, kad:

*Teikėjas, kuriam suteiktas EQM, negali nurodyti daugiau nei dviejų atsakymų „netaikytina“.*

## Ką reiškia pilkas fonas?

Kai kurie žymėjimo langeliai yra pilki. Tai reiškia, kad šie atsakymai atitinka EQM standartus. Mokymo teikėjo, kuriam suteiktas EQM, atsakymai turi būti pilkoje zonoje. Atskirais atvejais leidžiama nurodyti ne daugiau kaip du atsakymus „netaikytina“.

Atsakymų variantai apima atsakymus nuo „netaikytina“ ir „sistemos nėra“ / „ procedūrų nėra“ iki atsakymų, išsamiai aprašančių taikomą praktiką, tolesnius veiksmus ir dokumentuotas procedūras. Mokymo teikėjai yra skirtingi, todėl paskutinis atsakymo variantas nebūtinai yra geriausias. Smulkūs teikėjai gali neturėti sukurtos sistemos, nes jos nereikia, ir jie neturi tam išteklių ar darbuotojų. Jie gali organizuoti mažiau susitikimų ir rengti mažiau dokumentų, nei nurodyta pateiktuose atsakymų variantuose, tačiau jų procesas gali būti geros kokybės.

Norintys gauti EQM, turi turėti tokią sistemą ir veiklą, kurią galima apibūdinti, pažymint vieną iš pilkai nuspalvintų atsakymų langelių. Jeigu geriausiai situaciją Jūsų organizacijoje apibūdina baltas langelis, tuomet šią sritį reikia tobulinti. Siekdami gauti EQM, Jūs turėsite pagerinti procedūras ar veiklą šioje srityje.

Vertinant save kaip žmogų ar organizaciją, ne visada lengva pamatyti visumą. Todėl reikėtų išreikšti savo abejones ir jas aptarti su EQM vertinimo procese dalyvaujančiu vertintoju. Galbūt esama procedūrų, kurios nėra aprašytos, nors jas naudoja tam tikri darbuotojai? O gal daugelyje sričių veikiate kokybiškai ir telieka patobulinti tik tam tikras procedūras?

Svarbu apmąstyti visas įdiegtas mokymosi kokybės užtikrinimo procedūras ir išsiaiškinti, ar darbuotojai jas praktiškai taiko. Taip pat svarbu išsiaiškinti, kokią veiklą galima priskirti neoficialiai kokybės tobulinimo veiklai. Ant popieriaus užrašytos procedūros neužtikrina kokybės, bet kokybė gali būti užtikrinama ir neaprašytomis procedūromis. Vis dėlto daugeliu atvejų kokybę lengviau užtikrinti, kai esama tam tikrų kokybės sistemą aprašančių dokumentų ir kai ji yra praktiškai taikoma. Baltų langelių žymėjimas nebūtinai reiškia, kad Jūs labai atsiliekate nuo EQM nustatyto lygio.

## Kokius priedus (įrodymus) reikia pateikti?

Kai vertinimas grindžiamas įvertinimo proceso rezultatais, itin svarbu pateikti dokumentus, kurie iliustruotų Jūsų atsakymus bei paaiškinimus. Pridedamus dokumentus reikia išvardyti EQM vertinimo formos dalyje, kurioje įrašomas teikėjo paaiškinimas. Ant kiekvieno priedo turi būti aiškiai nurodytas vertinimo kriterijaus numeris (pvz.,: 1.1.2, 2.2.4). Pridedant elektroninius dokumentus, numerį reikia įrašyti dokumento pavadinime, o pridedant spausdintinius dokumentus — numerį nurodyti ant pirmo lapo. Visi pateikiami priedai iliustruoja šiuo metu taikomas procedūras. Aprašykite esamą situaciją.

Pateikite duomenis, įrodančius Jūsų žinias apie besimokančiuosius ir mokymosi procesą. Parodykite, kaip Jūsų darbuotojai padeda besimokantiesiems ir kaip Jūsų organizacija padeda savo darbuotojams.

# EQM įsivertinimo forma

Europos kokybės ženklas suteikiamas mokymų teikėjui, remiantis šiais kriterijais:

* Tinkamas kriterijaus lygis yra pilkoje zonoje arba pateikiamas pagrįstas paaiškinimas, kodėl kriterijus netaikytinas (NT). Mokymo teikėjui negali būti suteiktas EQM, jei įsivertinimo anketoje nurodomi daugiau negu du netaikytini kriterijai.
* Kiekvieno kriterijaus įgyvendinimas pagrindžiamas dokumentais, t. y. prie teikėjo aprašymų pridedami dokumentai, kurie įrodo arba pateikia aprašomos taikomos praktikos pavyzdžius.

## 1 Teikėjas ir mokymosi paslaugų administravimas

Aprašomi esminiai teikėjo administraciniai procesai ir mokymosi ištekliai.

**1.1 Administravimas ir dokumentų tvarkymas**

Administracinės procedūros yra susijusios su dalyvių registracija ir lankomumu, dalyvių pasiekimais, vertinimo procedūromis ir kursų baigimo pažymėjimų išdavimu. Administracinės procedūros turi būti gerai aprašytos ir prieinamos darbuotojams ir dalyviams. Teikėjo darbuotojai turi būti apmokyti, kaip tvarkyti/archyvuoti dokumentus.

Teikėjas:

1.1.1 Turi tvarkingą kursų ir dalyvių registraciją.

1.1.2 Turi tvarkingą besimokančiųjų dalyvavimo registraciją.

1.1.3 Registruoja besimokančiųjų pasiekimus.

1.1.4 Išlaiko konfidencialumą ir užtikrina informacijos apie besimokančiuosius saugumą.

1.1.5 Apibrėžia sėkmingą administracinę kursų pabaigą.

**1.2 Mokymosi aplinka ir ištekliai**

Mokymosi aplinka ir ištekliai ir kaip jie susiję su kursų aprašymu, besimokančiųjų poreikiais ir mokymosi tikslais.

Teikėjas:

1.2.1 Suteikia tinkamą mokymosi veikloms fizinę aplinką, kuri (jei taikoma) atitinka valstybinių norminių aktų reikalavimus.

1.2.2 Mokiniams yra suteikiama reikalinga mokymosi pagalba (nuotolinis mokymasis, patalpos, įrengimai, ištekliai ir pan.).

## 2 Besimokančiųjų poreikiai ir kursų kūrimas

Aprašomi šie procesai: 1) besimokančiųjų poreikių, kursų turinio ir rezultatų nustatymas ir 2) darbuotojų atsakomybių nustatymas užtikrinti, kad besimokantiesiems bus suteikiama parama siekiant mokymosi tikslų.

**2.1 Besimokančiųjų poreikių ir tikslų nustatymas**

Mokiniai yra mokymosi proceso centre, todėl mokymosi rezultatai turi sutapti su besimokančiųjų poreikiais. Mokymosi tikslai nustatomi, kad būtų galima sukurti tinkamą mokymosi kelią. Besimokančiųjų tikslai yra esminės mokymosi sritys, kurios turi būti įtrauktos į kursą, kad besimokantieji galėtų pasiekti mokymosi rezultatus.

Teikėjas:

2.1.1 Užtikrina, kad besimokančiųjų poreikiai ir tikslai yra aiškiai nustatyti ir dėl jų susitarta iki kursų pradžios.

2.1.2 Užtikrina, kad besimokantieji yra informuoti apie kursų turinį ir numatomus mokymosi rezultatus.

**2.2 Mokymosi rezultatai**

Mokymosi tikslai yra sutarti su besimokančiaisiais ir sudaro pagrindą kursų planavimui ir kūrimui. Mokymosi tikslai aprašo, kokias žinias ir įgūdžius ar kompetencijas besimokantysis įgis, ir yra naudojami grįžtamajam ryšiui, pažangai ir pasiekimams matuoti.

Teikėjas:

2.2.1 Pateikia raštu tinkamą skaičių mokymosi rezultatų, kurie yra aiškūs, detalūs ir tinkami šiam kursui.

2.2.2 Užtikrina, kad mokymosi rezultatai yra nuolat peržiūrimi ir patikslinami pagal besimokančiųjų poreikius kurso metu.

2.2.3 Iki kurso pradžios pateikia mokymosi sutartį tarp teikėjo ir dalyvio ar mokymo užsakovo.

**2.3 Kursų turinys ir teikimo metodai**

Aprašomas kursų turinys ir teikimo metodai, atitinkantys mokymosi rezultatus.

Teikėjas:

2.3.1 Užtikrina, kad kurso turinys atitinka nustatytus poreikius ir mokymosi tikslus ir kad mokymosi tikslai būtų pasiekti.

2.3.2 Užtikrina, kad mokytojai naudoja įvairius mokymo(si) metodus, tinkamus individualiems besimokančiųjų poreikiams ir numatytiems mokymosi rezultatams.

**2.4 Personalo reikalavimai**

Aprašoma personalo atrankos ir ugdymo politika.

Teikėjas:

2.4.1 Užtikrina, kad mokytojai yra kvalifikuoti: turi tinkamą išsilavinimą, tinkamą parengimą ir / arba patirtį.

2.4.2 Užtikrina reikalingą pagalbą, kad mokytojai gautų reikalingą ir tinkamą apmokymą ir atnaujintų kvalifikaciją.

## 3 Mokymosi pasiekimų matavimas

Aprašomi vidiniai besimokančiųjų vertinimo procesai: kaip matuojami mokymosi rezultatai, teikiamas grįžtamasis ryšys ir gaunami kursų vertinimai, kad būtų galima tobulinti mokymus.

**3.1 Mokymosi rezultatų pasiekimas**

Aprašomi struktūrizuoti procesai, naudojami mokymosi rezultatams matuoti.

Teikėjas:

3.1.1 Užtikrina, kad mokytojai naudoja įvairius metodus mokymosi rezultatams matuoti.

* + 1. Užtikrina, kad besimokantieji iš anksto informuojami, jog jų pasiekimai bus matuojami ir bus duodamas grįžtamasis ryšys.
		2. Užtikrina, kad besimokantieji gautų einamąjį ir galutinį grįžtamąjį ryšį apie mokymosi rezultatų pasiekimą.
		3. Kursų pabaigoje informuoja dalyvius apie mokymosi rezultatų pasiekimą.

## 4 Kokybės vadyba

Aprašomi kriterijai, kurie susiję su mokymo teikėju: kaip valdomas įsivertinimo procesas, tobulinimo veiksmai, teikėjo permainos ir kursų permainos, atsižvelgiant į gaunamą grįžtamąjį ryšį iš besimokančiųjų ir mokymo personalo. Svarbus kokybės užtikrinimo kultūros diegimas ir palaikymas.

**4.1 Kursų vertinimas ir kokybės peržiūra**

Aprašoma, kaip grįžtamasis ryšys naudojamas organizacijos ir / ar kursų permainoms įgyvendinti.

Teikėjas:

4.1.1 Užtikrina, kad kursų pabaigoje mokytojas / teikėjas gautų iš dalyvių grįžtamąjį ryšį, kuris naudojamas stebėti kursų kokybę ir keisti kursą ar mokymosi metodus.

* + 1. Užtikrina, kad personalas įtraukiamas į kokybės peržiūros procesą ir nuolatinį kokybės garinimą.

**4.2 Kokybės užtikrinimas**

Aprašoma organizacijos struktūra, padedanti užtikrinti, kad būtų laikomasi kokybės standartų ir kriterijų. Ar yra paskirtas adminsitracijos atstovas, atsakingas už kokybės procedūrų laikymąsi ir kriterijų pasiekimą?

Teikėjas:

4.2.1 Užtikrina, kad yra paskirtas asmuo ar grupė, atsakinga už kokybės peržiūrą.

4.2.2 Užtikrina, kad yra suderintas vidinis kokybės peržiūros ir tobulinimo procesų įgyvendinimo procesas.

4.2.3 Užtikrina, kad yra suderinti kokybės vertinimo kriterijai.

4.2.4 Užtikrina, kad visas personalas, kuris yra įtrauktas į kokybės peržiūrą, supranta ir naudoja kokybės užtikrinimo procesą kokybės kultūrai palaikyti.

4.2.5. Turi potencialių klientų, kurie susisiekia su organizacija, interesų registracijos ir stebėsenos procedūrą.

4.2.6. Turi skundų nagrinėjimo taisykles.

|  |  |
| --- | --- |
| **1.1** | **Administravimas ir dokumentų tvarkymas** |
| 1.1.1 | Teikėjas turi tvarkingą kursų ir dalyvių registraciją |
| *Kaip jūs žinote, kokius kursus turėjote kokią nors datą trejų metų laikotarpiu, kokios buvo programos, kokia buvo mokymosi medžiaga, kas buvo dalyviai ir kiek jų buvo?* |
| Teikėjo paaiškinimas: |
| Priedai (patvirtinantys teikėjo dokumentai): |
|  |
| Remdamiesi paaiškinimu, pažymėkite tinkamiausią atsakymą  |
| Teikėjas | Lygio aprašymas | Vertintojas |
| ☐ | Netaikytina (aukščiau paaiškinkite kodėl) | ☐ |
| ☐ | Sistemos nėra  | ☐ |
| ☐ | Mokytojo pareiga, nėra paramos iš teikėjo  | ☐ |
| ☐ | Mokytojo pareiga, teikėjo parama  | ☐ |
| ☐ | Teikėjo atsakomybė, deleguota mokytojui  | ☐ |
| ☐ | Visiška teikėjo atsakomybė. Registracijos įrašai kartais patikrinami, ar atitinka realybę. Paprastai kurį laiką saugomi, atsižvelgiant į reikalavimus  | ☐ |
| ☐ | Visiška teikėjo atsakomybė. Registracijos įrašai reguliariai tikrinami, ar atitinka realybę. Saugiai padėti, atsižvelgiant į visus reikalavimus  | ☐ |
| Vertintojo komentaras: |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| **1.1** | **Administravimas ir dokumentų tvarkymas** |
| 1.1.2 | Teikėjas turi tvarkingą besimokančiųjų dalyvavimo registraciją  |
| *Kaip fiksuojate besimokančiųjų dalyvavimą? Kur yra ta informacija?*  |
| Teikėjo paaiškinimas: |
| Priedai (patvirtinantys teikėjo dokumentai): |
|  |
| Remdamiesi paaiškinimu, pažymėkite tinkamiausią atsakymą  |
| Teikėjas | Lygio aprašymas | Vertintojas |
| ☐ | Netaikytina (aukščiau paaiškinkite kodėl) | ☐ |
| ☐ | Sistemos nėra  | ☐ |
| ☐ | Mokytojo pareiga, nėra paramos iš teikėjo | ☐ |
| ☐ | Mokytojo pareiga, teikėjo parama | ☐ |
| ☐ | Teikėjo atsakomybė, deleguota mokytojui | ☐ |
| ☐ | Visiška teikėjo atsakomybė. Registracijos įrašai kartais patikrinami, ar atitinka realybę. Saugomi, atsižvelgiant į reikalavimus | ☐ |
| ☐ | Visiška teikėjo atsakomybė. Registracijos įrašai reguliariai tikrinami, ar atitinka realybę. Saugomi ir prieinami, atsižvelgiant į visus reikalavimus | ☐ |
| Vertintojo komentaras: |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| **1.1** | **Administravimas ir dokumentų tvarkymas** |
| 1.1.3 | Teikėjas registruoja besimokančiųjų pasiekimus  |
| *Kaip galite parodyti, ką pasiekia ar pasiekė jūsų mokiniai? Kur yra ta informacija?*  |
| Teikėjo paaiškinimas: |
| Priedai (patvirtinantys teikėjo dokumentai): |
|  |
| Remdamiesi paaiškinimu, pažymėkite tinkamiausią atsakymą  |
| Teikėjas | Lygio aprašymas | Vertintojas |
| ☐ | Netaikytina (aukščiau paaiškinkite kodėl)  | ☐ |
| ☐ | Sistemos nėra | ☐ |
| ☐ | Pasiekimai registruojami  | ☐ |
| ☐ | Įrašai saugomi  | ☐ |
| ☐ | Individualūs įrašai saugomi iki 5 metų | ☐ |
| ☐ | Individualūs įrašai saugomi daugiau, nei 5 metus | ☐ |
| Vertintojo komentaras: |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| **1.1** | **Administravimas ir dokumentų tvarkymas** |
| 1.1.4 | Teikėjas išlaiko konfidencialumą ir užtikrina informacijos apie besimokančiuosius saugumą |
| *Kaip užtikrinate konfidencialumą? Ar turite konfidencialumo užtikrinimo taisykles? Jei yra valstybės reglamentavimas apie konfidencialumą, kaip teikėjo taisyklės atitinka valstybės reglamentavimą?*  |
| Teikėjo paaiškinimas: |
| Priedai (patvirtinantys teikėjo dokumentai): |
|  |
| Remdamiesi paaiškinimu, pažymėkite tinkamiausią atsakymą  |
| Teikėjas | Lygio aprašymas | Vertintojas |
| ☐ | Netaikytina (aukščiau paaiškinkite kodėl) | ☐ |
| ☐ | Teikėjas turi taisykles | ☐ |
| ☐ | Teikėjas turi taisykles, kurių yra laikomasi  | ☐ |
| Vertintojo komentaras: |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| **1.1** | **Administravimas ir dokumentų tvarkymas** |
| 1.1.5 | Teikėjas apibrėžia sėkmingą administracinę kursų pabaigą |
| *Koks yra kiekvieno kurso užbaigimo administracinis procesas (kada žinote, kad administracinis darbas su kursu baigėsi)?*  |
| Teikėjo paaiškinimas: |
| Priedai (patvirtinantys teikėjo dokumentai): |
|  |
| Remdamiesi paaiškinimu, pažymėkite tinkamiausią atsakymą  |
| Teikėjas | Lygio aprašymas | Vertintojas |
| ☐ | Netaikytina (aukščiau paaiškinkite kodėl)  | ☐ |
| ☐ | Nėra oficialios ar nustatytos sistemos  | ☐ |
| ☐ | Kai baigiasi paskutinė kurso paskaita | ☐ |
| ☐ | Po paskutinės paskaitos ir kai dalyvai žodžiu įvertina užbaigtą kursą  | ☐ |
| ☐ | Po paskutinės paskaitos ir kai dalyvai raštu įvertina užbaigtą kursą  | ☐ |
| ☐ | Po paskutinės paskaitos ir kai dalyvai bei mokytojas raštu įvertina užbaigtą kursą  | ☐ |
| ☐ | Dokumentuotas užbaigimo procesas, apimantis rašytinį grįžtamąjį ryšį dalyviams ir / arba mokytojui  | ☐ |
| Vertintojo komentaras: |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| **1.2** | **Mokymosi aplinka ir ištekliai** |
| 1.2.1 | Teikėjas suteikia tinkamą mokymosi veikloms fizinę aplinką, kuri (jei taikoma) atitinka valstybinių norminių aktų reikalavimus. |
| *Kaip užtikrinate, kad fizinė mokymosi aplinka (materialiniai ištekliai ir patalpos) yra tinkama mokymuisi?*  |
| Teikėjo paaiškinimas: |
| Priedai (patvirtinantys teikėjo dokumentai): |
|  |
| Remdamiesi paaiškinimu, pažymėkite tinkamiausią atsakymą  |
| Teikėjas | Lygio aprašymas | Vertintojas |
| ☐ | Netaikytina (aukščiau paaiškinkite kodėl)  | ☐ |
| ☐ | Sistemos nėra  | ☐ |
| ☐ | Ko nors trūksta dalyviams arba dalykui  | ☐ |
| ☐ | Tinka dalyviams ir dalykui  | ☐ |
| ☐ | Kiekvienas kursas turi reikalingos įrangos ir medžiagų kontrolinį sąrašą  | ☐ |
| ☐ | Aplinka atitinka esamus dalyvių ir dalyko poreikius | ☐ |
| Vertintojo komentaras: |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| **1.2** | **Mokymosi aplinka ir ištekliai** |
| 1.2.2 | Mokiniams yra suteikiama reikalinga mokymosi pagalba (nuotolinis mokymasis, patalpos, įrengimai, ištekliai ir pan.). |
| *Kokius išteklius, medžiagą ir veiklas suteikiate besimokantiesiems ir mokymuisi?*  |
| Teikėjo paaiškinimas: |
| Priedai (patvirtinantys teikėjo dokumentai): |
|  |
| Remdamiesi paaiškinimu, pažymėkite tinkamiausią atsakymą  |
| Teikėjas | Lygio aprašymas | Vertintojas |
| ☐ | Netaikytina (aukščiau paaiškinkite kodėl) | ☐ |
| ☐ | Pagalba suteikiama, kai, mokytojo nuomone, tai reikalinga  | ☐ |
| ☐ | Kai mokiniams reikia, tam tikra pagalba suteikiama | ☐ |
| ☐ | Kai mokiniams reikia, suteikiama visokeriopa pagalba.  | ☐ |
| Vertintojo komentaras: |
|   |

|  |  |
| --- | --- |
| **2.1** | **Besimokančiųjų poreikių ir tikslų nustatymas** |
| 2.1.1 | Teikėjas užtikrina, kad besimokančiųjų poreikiai ir tikslai yra aiškiai nustatyti ir dėl jų susitarta iki kursų pradžios |
| *Kaip jūs nustatote ir susitariate, ko besimokantieji nori ir ko jiems reikia mokytis? Kur yra tas susitarimas?*  |
| Teikėjo paaiškinimas: |
| Priedai (patvirtinantys teikėjo dokumentai): |
|  |
| Remdamiesi paaiškinimu, pažymėkite tinkamiausią atsakymą  |
| Teikėjas | Lygio aprašymas | Vertintojas |
| ☐ | Netaikytina (aukščiau paaiškinkite kodėl)  | ☐ |
| ☐ | Sistemos nėra | ☐ |
| ☐ | Besimokantieji gali pasirinkti kyrsą ar lygį, pasinaudodami mokymo teikėjo ar mokytojo informacija ir patarimu | ☐ |
| ☐ | Besimokantieji gali pasirinkti kursą arba lygį, remdamiesi esamų kompetencijų lygio įvertinimu. Mokytojas yra atsakingas už vertinimo procesą  | ☐ |
| ☐ | Besimokantieji dalyvauja individualiame kompetencijų vertinime ir nukreipiami į kursą arba lygį pagal vertinimo rezultatus. Už vertinimą atsakingas mokytojas, tačiau jis gauna paramą iš administracijos  | ☐ |
| ☐ | Mokytojai įvertina individualias dalyvių kompetencijas, ir kurso turinys derinamas konkrečiai šiai grupei. Už vertinimą atsakinga administracija | ☐ |
| Vertintojo komentaras: |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| **2.1** | **Besimokančiųjų poreikių ir tikslų nustatymas** |
| 2.1.2 | Teikėjas užtikrina, kad besimokantieji yra informuoti apie kursų turinį ir numatomus mokymosi rezultatus |
| *Kaip informuojate apie kursų turinį ir numatomus mokymosi rezultatus?*  |
| Teikėjo paaiškinimas: |
| Priedai (patvirtinantys teikėjo dokumentai): |
|  |
| Remdamiesi paaiškinimu, pažymėkite tinkamiausią atsakymą  |
| Teikėjas | Lygio aprašymas | Vertintojas |
| ☐ | Netaikytina (aukščiau paaiškinkite kodėl)  | ☐ |
| ☐ | Nėra raštiškų mokymosi tikslų | ☐ |
| ☐ | Jei domėsiesi, galėsi sužinoti tik pavadinimą, laiką ir vietą  | ☐ |
| ☐ | Jei domėsiesi, galėsi gauti dokumentą, kuriame bus pavadinimas, laikas, vieta, ir trumpai aprašyti mokymosi tikslai ir mokymosi metodai  | ☐ |
| ☐ | Jei domėsiesi, galėsi gauti dokumentą kuriame bus pavadinimas, laikas, vieta ir išsamiai aprašyti mokymosi tikslai bei mokymosi metodai.  | ☐ |
| ☐ | Jei domėsiesi, galėsi gauti pilną kurso planą  | ☐ |
| Vertintojo komentaras: |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| **2.2** | **Mokymosi rezultatai** |
| 2.2.1 | Teikėjas pateikia raštu tinkamą skaičių mokymosi rezultatų, kurie yra aiškūs, detalūs ir tinkami šiam kursui |
| *Pridėkite vieno kurso mokymosi rezultatų aprašymą, kur nurodoma: „Pasibaigus šiam mokymuisi, besimokantysis gebės: ...“*  |
| Teikėjo paaiškinimas: |
| Priedai (patvirtinantys teikėjo dokumentai): |
|  |
| Remdamiesi paaiškinimu, pažymėkite tinkamiausią atsakymą  |
| Teikėjas | Lygio aprašymas | Vertintojas |
| ☐ | Netaikytina (aukščiau paaiškinkite kodėl) | ☐ |
| ☐ | Nėra raštiškų mokymosi rezultatų | ☐ |
| ☐ | Yra raštiški mokymosi rezultatai  | ☐ |
| ☐ | Pateikiami raštu tinkamo skaičiaus mokymosi rezultatai, kurie yra aiškūs, detalūs ir tinkami šiam kursui  | ☐ |
| Vertintojo komentaras: |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| **2.2** | **Mokymosi rezultatai** |
| 2.2.2 | Užtikrina, kad mokymosi rezultatai yra nuolat peržiūrimi ir patikslinami pagal besimokančiųjų poreikius kurso metu |
| *Kaip užtikrinate, kad mokymosi rezultatai derinami pagal dalyvių poreikius?* |
| Teikėjo paaiškinimas: |
| Priedai (patvirtinantys teikėjo dokumentai): |
|  |
| Remdamiesi paaiškinimu pažymėkite tinkamiausią atsakymą  |
| Teikėjas | Lygio aprašymas | Vertintojas |
| ☐ | Netaikytina (aukščiau paaiškinkite kodėl) | ☐ |
| ☐ | Kurso metu nederinama | ☐ |
| ☐ | Neformali diskusija apie poreikius ir susitarimas dėl mokymosi rezultatų tarp mokytojo ir grupės kursų metu  | ☐ |
| ☐ | Jei reikia, administracija pergrupuoja besimokančiuosius arba padaro tam tikrus kurso pakeitimus, remdamiesi dalyvių poreikiais  | ☐ |
| ☐ | Individuali poreikių analizė derinama su indiviadualiu mokymu  | ☐ |
| Vertintojo komentaras: |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| **2.2** | **Mokymosi rezultatai** |
| 2.2.3 | Iki kurso pradžios pateikia mokymosi sutartį tarp teikėjo ir dalyvio ar mokymo užsakovo |
| *Pridėkite pavyzdį sutarties tarp teikėjo ir dalyvio ar mokymo užsakovo. Kokias sutartis su dalyviais ar užsakovais turite?*  |
| Teikėjo paaiškinimas: |
| Priedai (patvirtinantys teikėjo dokumentai): |
|  |
| Remdamiesi paaiškinimu, pažymėkite tinkamiausią atsakymą  |
| Teikėjas | Lygio aprašymas | Vertintojas |
| ☐ | Netaikytina (aukščiau paaiškinkite kodėl) | ☐ |
| ☐ | Mokymosi sutarčių nėra | ☐ |
| ☐ | Dėl mokymosi susitariama su dalyviais ir / ar mokymo užsakovais | ☐ |
| ☐ | Mokymasis yra aptariamas ir dėl jo susitariama raštiškai | ☐ |
| Vertintojo komentaras: |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| **2.3** | **Kursų turinys ir teikimo metodai** |
| 2.3.1 | Teikėjas užtikrina, kad kurso turinys atitinka nustatytus poreikius ir mokymosi tikslus ir kad mokymosi tikslai būtų pasiekti |
| *Kaip nustatote, kad kursų turinys atitinka nustatytus mokymosi poreikius?*  |
| Teikėjo paaiškinimas: |
| Priedai (patvirtinantys teikėjo dokumentai): |
|  |
| Remdamiesi paaiškinimu, pažymėkite tinkamiausią atsakymą  |
| Teikėjas | Lygio aprašymas | Vertintojas |
| ☐ | Netaikytina (aukščiau paaiškinkite kodėl) | ☐ |
| ☐ | Sistemos nėra | ☐ |
| ☐ | Besimokančiųjų poreikiai turi atitikti mokymosi turinį | ☐ |
| ☐ | Besimokančiųjų poreikiai naudojami kursui parengti  | ☐ |
| ☐ | Besimokančiųjų poreikiai integruoti į kursą  | ☐ |
| Vertintojo komentaras: |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| **2.3** | **Kursų turinys ir teikimo metodai** |
| 2.3.2 | Teikėjas užtikrina, kad mokytojai naudoja įvairius mokymo(si) metodus, tinkamus individualiems besimokančiųjų poreikiams ir numatytiems mokymosi rezultatams  |
| *Kaip užtikrinate, kad mokytojai naudotų įvairius mokymosi metodus, kurie atitiktų dalyvių poreikius ir numatomus mokymosi rezultatus?*  |
| Teikėjo paaiškinimas: |
| Priedai (patvirtinantys teikėjo dokumentai): |
|  |
| Remdamiesi paaiškinimu, pažymėkite tinkamiausią atsakymą  |
| Teikėjas | Lygio aprašymas | Vertintojas |
| ☐ | Netaikytina (aukščiau paaiškinkite kodėl) | ☐ |
| ☐ | Procedūrų nėra, mokytojo atsakomybė  | ☐ |
| ☐ | Teikėjas pateikia mokytojui dalyvių grįžtamąjį ryšį  | ☐ |
| ☐ | Teikėjas turi paramos sistemą mokytojui patarti ir padėti, kai to reikia | ☐ |
| ☐ | Teikėjas pateikia dalyvių grįžtamąjį ryšį ir jį aptaria su mokytoju. Teikėjas teikia pagalbą ir patarimą mokytojui  | ☐ |
| Vertintojo komentaras: |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| **2.4** | **Reikalavimai personalui** |
| 2.4.1 | Teikėjas užtikrina, kad mokytojai yra kvalifikuoti: turi tinkamą išsilavinimą, tinkamą parengimą ir / arba patirtį |
| *Kaip užtikrinate, kad mokytojai būtų kvalifikuoti ir kompetentingi dalyko prasme ir turėtų įgūdžių taikyti tinkamus mokymosi metodus?*  |
| Teikėjo paaiškinimas: |
| Priedai (patvirtinantys teikėjo dokumentai): |
|  |
| Remdamiesi paaiškinimu, pažymėkite tinkamiausią atsakymą  |
| Teikėjas | Lygio aprašymas | Vertintojas |
| ☐ | Netaikytina (aukščiau paaiškinkite kodėl) | ☐ |
| ☐ | Sistemos nėra | ☐ |
| ☐ | Mokytojai atrenkami pagal CV  | ☐ |
| ☐ | Mokytojai atrenkami pagal CV ir pokalbį apie jų kvalifikacijas ir kompetencijas  | ☐ |
| ☐ | Mokytojai atrenkami pagal CV ir pokalbį apie jų kvalifikacijas ir kompetencijas, taip pat remiantis rekomendaciniais laiškais  | ☐ |
| ☐ | Mokytojai atrenkami pagal CV ir pokalbį apie jų kvalifikacijas ir kompetencijas, taip pat remiantis rekomendaciniais laiškais. Galutinis sprendimas priimamas po bandomųjų mokymų įvertinimo  | ☐ |
| Vertintojo komentaras: |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| **2.4** | **Reikalavimai personalui** |
| 2.4.2 | Teikėjas užtikrina kad mokytojai gautų reikalingą ir tinkamą apmokymą ir atnaujintų kvalifikaciją |
| *Kaip užtikrinate, kad mokytojai būtų modernūs mokymo ir dalyko prasme?* |
| Teikėjo paaiškinimas: |
| Priedai (patvirtinantys teikėjo dokumentai): |
|  |
| Remdamiesi paaiškinimu, pažymėkite tinkamiausią atsakymą  |
| Teikėjas | Lygio aprašymas | Vertintojas |
| ☐ | Netaikytina (aukščiau paaiškinkite kodėl) | ☐ |
| ☐ | Nėra sistemos | ☐ |
| ☐ | Teikiama žodinė informacija apie galimus mokymus, specialios paramos nėra  | ☐ |
| ☐ | Teikiama įvairi informacija apie galimas kvalifikacijos tobulinimo galimybes, specialios paramos nėra  | ☐ |
| ☐ | Nuolat teikiama įvairi informacija apie tinkamas kvalifikacijos tobulinimo galimybes. Sudaromos finansinės ir / ar praktinės galimybės dalyvauti  | ☐ |
| ☐ | Yra mokytojų mokymo ir ugdymo planas, paremtas praktine ir finansine parama  | ☐ |
| Vertintojo komentaras: |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| **3.1** | **Mokymosi rezultatų pasiekimas** |
| 3.1.1 | Teikėjas užtikrina, kad mokytojai naudoja įvairius metodus mokymosi rezultatams matuoti |
| *Kaip užtikrinate, kad mokytojai naudotų įvairius mokinių pasiekimų matavimo / vertinimo metodus?*  |
| Teikėjo paaiškinimas: |
| Priedai (patvirtinantys teikėjo dokumentai): |
|  |
| Remdamiesi paaiškinimu, pažymėkite tinkamiausią atsakymą  |
| Teikėjas | Lygio aprašymas | Vertintojas |
| ☐ | Netaikytina (aukščiau paaiškinkite kodėl) | ☐ |
| ☐ | Procedūros nėra | ☐ |
| ☐ | Mokytojams suteikiama žodinė informacija apie skirtingus matavimo/ vertinimo metodus | ☐ |
| ☐ | Mokytojai mokomi taikyti įvairius pasiekimo matavimo / vertinimo metodus  | ☐ |
| ☐ | Teikėjas turi aprašytą procedūrą, kaip matuoti mokinių mokymosi rezultatus | ☐ |
| ☐ | Teikėjas turi aprašytas procedūras, kaip matuoti mokinių mokymosi rezultatus ir mokytojų mokymą | ☐ |
| ☐ | Reguliariai patikrinama, ar mokytojai naudoja įvairius matavimo / vertinimo metodus  | ☐ |
| Vertintojo komentaras: |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| **3.1** | **Mokymosi rezultatų pasiekimas** |
| 3.1.2 | Teikėjas užtikrina, kad besimokantieji iš anksto informuojami, jog jų pasiekimai bus matuojami ir bus duodamas grįžtamasis ryšys  |
| *Kaip ir kada informuojate dalyvius, kad jų pažanga bus stebima ir tikrinama kurso metu?*  |
| Teikėjo paaiškinimas: |
| Priedai (patvirtinantys teikėjo dokumentai): |
|  |
| Remdamiesi paaiškinimu, pažymėkite tinkamiausią atsakymą  |
| Teikėjas | Lygio aprašymas | Vertintojas |
| ☐ | Netaikytina (aukščiau paaiškinkite kodėl) | ☐ |
| ☐ | Procedūros nėra | ☐ |
| ☐ | Informuojama žodžiu mokymų pradžioje  | ☐ |
| ☐ | Informuojama raštu mokymų pradžioje  | ☐ |
| ☐ | Pateikiama rašytinė informacija registruojantis į kursus  | ☐ |
| ☐ | Aprašyta kurso plane  | ☐ |
| ☐ | Aprašyta kurso plane ir žodinė informacija kurso pradžioje  | ☐ |
| Vertintojo komentaras |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| **3.1** | **Mokymosi rezultatų pasiekimas** |
| 3.1.3 | Teikėjas užtikrina, kad besimokantieji gautų einamąjį ir galutinį grįžtamąjį ryšį apie mokymosi rezultatų pasiekimą |
| *Kaip dalyviams duodate grįžtamąjį ryšį, kuris padėtų jiems pasiekti mokymosi rezultatus?*  |
| Teikėjo paaiškinimas: |
| Priedai (patvirtinantys teikėjo dokumentai): |
|  |
| Remdamiesi paaiškinimu, pažymėkite tinkamiausią atsakymą  |
| Teikėjas | Lygio aprašymas | Vertintojas |
| ☐ | Netaikytina (aukščiau paaiškinkite kodėl) | ☐ |
| ☐ | Nėra nustatytos sistemos | ☐ |
| ☐ | Duodamas tik žodinis grįžtamasis ryšys (aukščiau paaiškinkite ir pagrįskite)  | ☐ |
| ☐ | Duodamas žodinis ir rašytinis grįžtamasis ryšys  | ☐ |
| ☐ | Duodamas žodinis ir rašytinis grįžtamasis ryšys, atsižvelgiant į individualų mokymosi planą  | ☐ |
| Vertintojo komentaras: |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| **3.1** | **Mokymosi rezultatų pasiekimas** |
| 3.1.4 | Kursų pabaigoje informuoja dalyvius apie mokymosi rezultatų pasiekimą |
| *Kaip besimokantieji informuojami apie jų pasiekimus mokymosi pabaigoje?*  |
| Teikėjo paaiškinimas: |
| Priedai (patvirtinantys teikėjo dokumentai): |
|  |
| Remdamiesi paaiškinimu, pažymėkite tinkamiausią atsakymą  |
| Teikėjas | Lygio aprašymas | Vertintojas |
| ☐ | Netaikytina (aukščiau paaiškinkite kodėl) | ☐ |
| ☐ | Proceso nėra | ☐ |
| ☐ | Dalyviui prašant išduodamas dalyvavimo pažymėjimas su kurso turinio aprašymu | ☐ |
| ☐ | Įteikiamas diplomas ar sertifikatas | ☐ |
| ☐ | Įteikiamas diplomas ar sertifikatas su kurso turinio aprašymu  | ☐ |
| ☐ | Įteikiamas diplomas ar sertifikatas su kurso turinio aprašymu ir individualiais pasiekimais  | ☐ |
| Vertintojo komentaras: |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| **4.1** | **Kursų vertinimas ir kokybės peržiūra** |
| 4.1.1 | Teikėjas užtikrina, kad kursų pabaigoje mokytojas / teikėjas gautų iš dalyvių grįžtamąjį ryšį, kuris naudojamas stebėti kursų kokybę ir keisti kursą ar mokymosi metodus |
| *Kaip renkate ir apdorojate grįžtamąją informaciją apie kursą ir mokymosi metodus?*  |
| Teikėjo paaiškinimas: |
| Priedai (patvirtinantys teikėjo dokumentai): |
|  |
| Remdamiesi paaiškinimu, pažymėkite tinkamiausią atsakymą  |
| Teikėjas | Lygio aprašymas | Vertintojas |
| ☐ | Netaikytina (aukščiau paaiškinkite kodėl) | ☐ |
| ☐ | Sistemos nėra | ☐ |
| ☐ | Už grįžtamojo ryšio gavimą ir apdorojimą atsakingas mokytojas  | ☐ |
| ☐ | Teikėjas atsako už tai, kad kurso pabaigoje dalyviai, kaip grupė, pateiktų grįžtamąją informaciją apie kursą  | ☐ |
| ☐ | Teikėjas atsakingas už grįžtamosios informacijos (kurso įvertinimo) surinkimą kurso metu ir pabaigoje. Jei reikia, vertinimo informacija naudojama kursui keisti ar tobulinti  | ☐ |
| ☐ | Teikėjas atsakingas už grįžtamosios informacijos (kurso įvertinimo) surinkimą kurso metu ir pabaigoje. Yra sukurta procedūra, kaip vertinimo informacija naudojama kursui tobulinti ir metodams keisti  | ☐ |
| Vertintojo komentaras: |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| **4.1** | **Kursų vertinimas ir kokybės peržiūra** |
| 4.1.2 | Teikėjas užtikrina, kad personalas įtraukiamas į kokybės peržiūros procesą ir nuolatinį kokybės gerinimą.  |
| *Kaip personalas apmokytas ir įtraukiamas nuolat gerinti teikiamas mokymosi paslaugas?*  |
| Teikėjo paaiškinimas: |
| Priedai (patvirtinantys teikėjo dokumentai): |
|  |
| Remdamiesi paaiškinimu, pažymėkite tinkamiausią atsakymą  |
| Teikėjas | Lygio aprašymas | Vertintojas |
| ☐ | Netaikytina (aukščiau paaiškinkite kodėl) | ☐ |
| ☐ | Nėra personalo įtraukimo sistemos  | ☐ |
| ☐ | Tik vadovaujantis personalas apmokytas ir įtrauktas į kokybės gerinimą  | ☐ |
| ☐ | Mokytojai ir administracija apmokyti ir įtraukti į kokybės peržiūrą ir gerinimą  | ☐ |
| ☐ | Visas teikėjas apmokytas ir įtrauktas į įsivertinimą, kokybės peržiūrą ir nuolatinį kokybės gerinimą  | ☐ |
| ☐ | Visas teikėjas apmokytas ir įtrauktas, personalas efektyviai dalyvauja įsivertinimo ir peržiūros procese. Procesas pilnai aprašytas ir stebima, kaip įgyvendinamos kokybės gerinimo priemonės  | ☐ |
| Vertintojo komentaras: |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| **4.2** | **Kokybės užtikrinimas** |
| 4.2.1 | Teikėjas užtikrina, kad yra paskirtas asmuo ar grupė, atsakinga už kokybės peržiūrą |
| *Kas (asmuo ar grupė) atsakingas už vidinį kokybės peržiūros procesą?*  |
| Teikėjo paaiškinimas: |
| Remdamiesi paaiškinimu, pažymėkite tinkamiausią atsakymą  |
| Teikėjas |  | Vertintojas |
| ☐ | Netaikytina (aukščiau paaiškinkite kodėl) |  |
| ☐ | Tokio asmens ar grupės nėra |  |
| ☐ | Asmuo ar grupė paskirti žodžiu, personalas apie tai informuotas  | ☐ |
| ☐ | Asmuo ar grupė paskirti raštu, personalas informuotas | ☐ |
| Vertintojo komentaras: |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| **4.2** | **Kokybės užtikrinimas** |
| 4.2.2 | Teikėjas užtikrina, kad yra suderintas vidinis kokybės peržiūros ir tobulinimo procesų įgyvendinimo procesas |
| *Kaip užtikrinate, kad laikui einant kokybė nemažėja? Paaiškinkite vidinius procesus, kaip nustatomos kokybės gerinimo sritys ir kaip įgyvendinate kokybės gerinimo veiksmus?*  |
| Teikėjo paaiškinimas: |
| Priedai (patvirtinantys teikėjo dokumentai): |
|  |
| Remdamiesi paaiškinimu, pažymėkite tinkamiausią atsakymą  |
| Teikėjas | Lygio aprašymas | Vertintojas |
| ☐ | Netaikytina (aukščiau paaiškinkite kodėl) | ☐ |
| ☐ | Proceso nėra | ☐ |
| ☐ | Susirinkimai, diskusijos be rašytinių rezultatų  | ☐ |
| ☐ | Susirinkimai, diskusijos su rašytiniais rezultatais  | ☐ |
| ☐ | Yra šiokia tokia proceso dokumentacija, vyksta susirinkimai, diskusijos su rašytiniais rezultatais  | ☐ |
| ☐ | Procesas aprašytas, tačiau pasigendama įgyvendinimo aprašymo  | ☐ |
| ☐ | Procesas aprašytas, patobulinimai aprašyti ir įgyvendinti  | ☐ |
| Vertintojo komentaras: |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| **4.2** | **Kokybės užtikrinimas** |
| 4.2.3 | Užtikrina, kad yra suderinti kokybės vertinimo kriterijai  |
| *Kokius kriterijus naudojate mokymo paslaugų kokybei vertinti? Pavyzdžiui, ISO 9E37, EQM ar kitokius išorinius kriterijus, ar turite sukūrę savo vertinimo kriterijus?*  |
| Teikėjo paaiškinimas: |
| Priedai (patvirtinantys teikėjo dokumentai): |
|  |
| Remdamiesi paaiškinimu, pažymėkite tinkamiausią atsakymą  |
| Teikėjas | Lygio aprašymas | Vertintojas |
| ☐ | Netaikytina (aukščiau paaiškinkite kodėl) | ☐ |
| ☐ | Kriterijų nėra | ☐ |
| ☐ | Naudojami vidiniai mokymosi teikimo kokybės vertinimo kriterijai  | ☐ |
| ☐ | Naudojami išoriniai mokymosi teikimo kokybės vertinimo kriterijai | ☐ |
| Vertintojo komentaras: |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| **4.2** | **Kokybės užtikrinimas** |
| 4.2.4 | Teikėjas užtikrina, kad visas personalas, kuris yra įtrauktas į kokybės peržiūrą, supranta ir naudoja kokybės užtikrinimo procesą kokybės kultūrai palaikyti |
| *Kaip personalas parengiamas ir įtraukiamas į kokybės peržiūros procesą?* |
| Teikėjo paaiškinimas: |
| Priedai (patvirtinantys teikėjo dokumentai): |
|  |
| Remdamiesi paaiškinimu, pažymėkite tinkamiausią atsakymą  |
| Teikėjas | Lygio aprašymas | Vertintojas |
| ☐ | Netaikytina (aukščiau paaiškinkite kodėl) | ☐ |
| ☐ | Personalas neįtrauktas | ☐ |
| ☐ | Su personalui kalbėta apie kokybės peržiūrą | ☐ |
| ☐ | Personalas apmokytas suprasti ir naudotis kokybės procesu  | ☐ |
| ☐ | Personalas efektyviai dalyvauja nuolatinėje kokybės peržiūroje ir įgyvendina kokybės gerinimo priemones | ☐ |
| Vertintojo komentaras: |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| **4.2** | **Kokybės užtikrinimas** |
| 4.2.5 | Teikėjas turi potencialių klientų, kurie susisiekia su organizacija, interesų registracijos ir stebėsenos procedūrą. |
| *Ar yra kokia nors sistema / procedūra, kurią organizacija naudoja fiksuoti telefonų skambučius, e-pašto žinutes, kitokius kontaktus iš klientų, rodančius potencialių klientų interesus (mokymų temos, mokymų laikas ir pan.)?*  |
| Teikėjo paaiškinimas: |
| Priedai (patvirtinantys teikėjo dokumentai): |
|  |
| Remdamiesi paaiškinimu, pažymėkite tinkamiausią atsakymą  |
| Teikėjas | Lygio aprašymas | Vertintojas |
| ☐ | Netaikytina (aukščiau paaiškinkite kodėl) | ☐ |
| ☐ | Nestebima | ☐ |
| ☐ | Paprasta savanoriška registracijos sistema / procedūra su tinkamomis detalėmis (temos, laikas), bet nėra stebėjimo | ☐ |
| ☐ | Paprasta savanoriška registracijos sistema / procedūra su visomis detalėmis (temos, laikas, kontaktiniai duomenys), bet nėra stebėjimo  | ☐ |
| ☐ | Teikėjas turi registracijos ir stebėjimo sistemą / procedūrą  | ☐ |
| ☐ | Potencialūs klientų interesai įtraukiami į organizacijos kokybės sitemą  | ☐ |
| Vertintojo komentaras: |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| **4.2** | **Kokybės užtikrinimas** |
| 4.2.6 | Teikėjas turi skundų nagrinėjimo taisykles |
| *Kaip teikėjas nagrinėja skundus?*  |
| Teikėjo paaiškinimas: |
| Priedai (patvirtinantys teikėjo dokumentai): |
|  |
| Remdamiesi paaiškinimu, pažymėkite tinkamiausią atsakymą  |
| Teikėjas | Lygio aprašymas | Vertintojas |
| ☐ | Netaikytina (aukščiau paaiškinkite kodėl) | ☐ |
| ☐ | Skundai nenagrinėjami | ☐ |
| ☐ | Atsitiktinai nagrinėja ir atsako patys darbuotojai | ☐ |
| ☐ | Yra paskirtas asmuo nagrinėti skundus | ☐ |
| ☐ | Skundai registruojami ir juos aptaria darbuotojai | ☐ |
| ☐ | Skundų nagrinėjimas įtrauktas į organizacijos kokybės sistemą | ☐ |
| Vertintojo komentaras: |
|  |

s

