



Europos kokybės ženklas (EQM)

Gairės vertintojui 2.0

Patikslinta EQM versija 2.0, 2016 m. gegužė

www.europeanqualitymark.org

EQM yra kokybės ženklas, kurį sukūrė Leonardo da Vinci partnerystės programos partneriai iš aštuonių Europos valstybių.



EQM toliau vystė ir kriterijus peržiūrėjo bei patikslino keturios Šiaurės ir Baltijos valstybės, remiant Šiaurės Ministrų Tarybos Nordplus programai suaugusiesiems (NPAD-2014/10035).

Partneriai:



ISLANDIJA

Švietimo paslaugų centras (koordinatorius)

Fræðslumiðstöð atvinnulífsins

www.frae.is



ESTIJA

Estijos aukštųjų liaudies mokyklų asociacija

Eesti Rahvaülikoolide Liit

www.rahvaulikoolideliit.ee/



LIETUVA

Lietuvos suaugusiųjų švietimo asociacija

www.lssa.smm.lt/



NORVEGIJA

Norvegijos suaugusiųjų švietimo asociacija

Voksenopplæringsforbundet, VOFO

www.vofo.no

Turinys

Įvadas	3
Kas yra vertintojai ir ką jie daro?.....	5
Vertintojo vaidmuo.....	5
Vertintojo atsakomybės	5
EQM vertintojų sertifikavimas	5
Pirmas žingsnis. Įsivertinimo forma	6
Antras žingsnis. EQM paraiškos formos vertinimas	6
Trečias žingsnis. Įsivertinimas pasinaudojant EQM įsivertinimo forma.	6
Ketvirtas žingsnis. Sertifikuoto vertintojo vertinimas	7
1. Mokymų teikėjo įsivertinimo anketos vertinimas	7
2. Apsilankymas pas mokymų teikėją	10
3. Įvertinimo ataskaitos rašymas.....	12
Pentasis žingsnis. Metinės informacijos teikimas EQM nacionaliniam atstovui.....	12
Šeštasis žingsnis. Ciklo kartojimas iš naujo	13

Įvadas

Šios gairės papildo kitus Europos kokybės ženklą (EQM) dokumentus: Europos kokybės ženklą gaires, Įsivertinimo formą, informaciją, kuri pateikiama Vertintojų mokymo kurse, ir informaciją, esančią EQM tinklalapyje www.europeanqualitymark.org. Vertintojas turi būti susipažinęs su visais EQM dokumentais ir naujausia EQM nacionalinio atstovo pateikiama informacija.

Vertintojo gairės apibūdina procesus, susijusius su mokymo teikėjų plėtra ir vertinimu Europos kokybės ženklui (EQM) gauti.

Vertintojai padeda mokymo teikėjams užtikrinti kokybę. Jie dalijasi patirtimi ir teikia svarbų grįžtamąjį ryšį mokymo ir mokymosi organizavimo kokybės bei pasiūlos klausimais. Savo patarimais vertintojai padeda organizacijai suplanuoti veiksmų, būtinų kokybei tobulinti, ciklą.

Norint užtikrinti nuolatinį organizacijos mokymąsi, reikia diegti kokybės kultūrą, kuri remiasi atviru, dalyvaujamuoju ir demokratikšku įsivertinimu. Vertintojui tenka pagrindinis vaidmuo siekiant, kad teikėjai sugebėtų įgyvendinti veiklos tobulinimo procesą. Šis procesas apima kruopštų naudojamų procedūrų ir veiklos kokybės vertinimą. Vertintojas taip pat padeda ir toms organizacijoms, kurios, norėdamos gauti EQM, turi patobulinti savo veiklą.

EQM buvo sukurtas, kad padėtų neakredituotiems mokymo teikėjams tobulėti, vertinti ir įrodyti savo veiklos ir paslaugų kokybę pagal nustatytus išorinius kriterijus. Peržiūrint EQM buvo atsižvelgiama į suaugusiųjų mokymosi kokybės rekomendacijas, kurias paskelbė Europos Komisijos Tematinė darbo grupė¹ dėl suaugusiųjų mokymosi kokybės. Savo ataskaitoje² Tematinė darbo grupė atkreipė dėmesį į tris mokymosi kokybės komponentus³:

- Struktūros, kuri rūpinasi organizaciniais reikalais ir ištekliais, kokybė.
- Procesų, nukreiptų į vidinius procesus, tokius kaip mokymas ir mokymasis, kokybė.

¹ See http://ec.europa.eu/education/policy/strategic-framework/doc/adult_en.pdf.

² The report is accessible at https://www.hm.ee/sites/default/files/thematic_wg_quality_report.pdf.

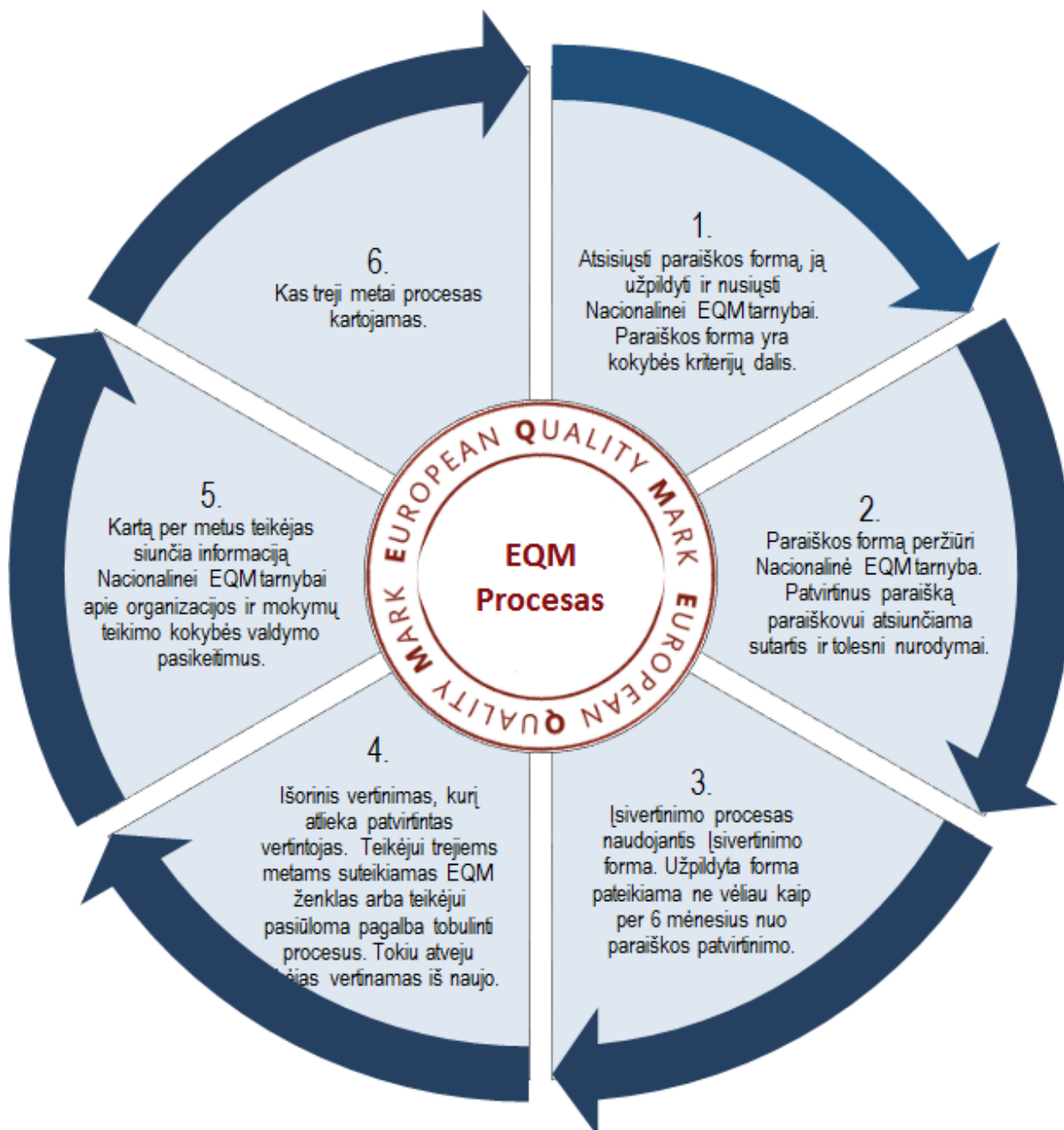
³ TWG final report page 15.

- Rezultatų, kurie nukreipti į mokymosi pasekmes, kokybę.

Europos kokybės ženklas nustato keturias vertinimo sritis:

1. Mokymo(si) paslaugų organizavimas ir administravimas.
2. Besimokančiųjų poreikiai ir mokymo(si) kursų parengimas.
3. Mokymosi pasiekimų vertinimas.
4. Kokybės valdymas.

EQM akreditacijos procedūrą aprašo EQM procesas. Šios gairės remiasi EQM procesu, nes jame aprašyti žingsniai, kuriuose dalyvauja vertintojas.



Kas yra vertintojai ir ką jie daro?

Vertintojo vaidmuo

Svarbiausias vertintojo vaidmuo yra užtikrinti mokymų teikėjo pateiktą kokybės procesų aprašymo pagrįstumą.

- Objektiviai įvertinti mokymų teikėjo įsivertinimą pagal EQM kriterijus.
- Užtikrinti, kad teikėjo informacija būtų aiški ir tinkama.
- Teikti grįžtamąją informaciją teikėjui, siekiant vis geresnės kokybės.
- Teikti rekomendaciją dėl EQM suteikimo.
- Ten, kur teikėjas nepasiekia EQM kriterijų, teikti konstruktyvią grįžtamąją informaciją, kuri padėtų teikėjui pasiekti EQM kriterijų.

Vertintojo atsakomybės

- Vertinti teikėjo paraišką tik pagal EQM kriterijus. Kartais reikia atkreipti dėmesį ir į nacionalinius reikalavimus, kuriuos nurodo EQM nacionalinė atstovybė.
- Kruopščiai nagrinėti teikėjo EQM dokumentus.
- Padėti teikėjams gerinti mokymo(si) paslaugų kokybę, siekiant Europos kokybės ženklo.
- Informuoti EQM nacionalinę atstovybę, jei kyla interesų konfliktų.
- Laikytis visų nacionalinės EQM atstovybės nustatytų procedūrų ir sistemų.

Kokios patirties turi turėti vertintojas?

Patirtis užtikrinant mokymo(si) kokybę:

- Suvokti besimokančiųjų mokymosi poreikius atitinkančių mokymo(si) programų planavimą.
- Žinoti skirtingus mokymosi modelius.
- Turėti svarios įsivertinimo ar mokymo teikėjų vertinimo patirties.

EQM vertintojų sertifikavimas

Sertifikavimo procedūrą nustato EQM nacionalinė atstovybė, kuri organizuoja vertintojų mokymus, siekdama paruošti asmenis priimti objektyvius sprendimus, naudojantis EQM kriterijais.

Mokymu siekiama, kad vertintojas:

- Suprastų Europos kokybės ženklo paskirtį nacionaliniame ir Europos kontekste.
- Suprastų, kaip užtikrinti įsivertinimo proceso kruopštumą.
- Suprastų, kaip užtikrinti efektyvų mokymo ir individualių mokymosi tikslų ryšį.
- Turėtų kompetencijos pagelbėti mokymo teikėjams gerinti mokymo(si) kokybę.
- Gebėtų priimti objektyvius sprendimus dėl to, ar mokymo teikėjas atitinka EQM kriterijus.
- Suprastų EQM procesą ir galėtų tinkamai patarti mokymų teikėjui.

Vertintojas turi dalyvauti vykstančiuose EQM vertintojų mokymuose ir įrodyti, kad yra tinkamas atlikti savo vaidmenį.

Pirmas žingsnis. Įsivertinimo forma



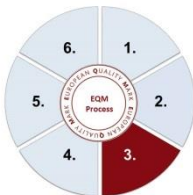
Užbaigęs vertinimo procesą, vertintojas teikia rekomendacijas EQM nacionaliniam atstovui dėl EQM proceso ir įsivertinimo formos.

Antras žingsnis. EQM paraiškos formos vertinimas



Patvirtinusi EQM paraiškos formos tinkamumą, EQM nacionalinė atstovybė paskiria sertifikuotą vertintoją.

Trečias žingsnis. Įsivertinimas pasinaudojant EQM įsivertinimo forma.



Įsivertindamas mokymų teikėjas turi turėti galimybę gauti pagalbą iš EQM nacionalinio atstovo arba iš vertintojo, jei taip nuspręs EQM nacionalinis atstovas.

Šio žingsnio metu svarbūs du veiksmai:

Susitikimas su mokymų teikėju prieš pradėdant pildyti įsivertinimo anketą.

Mokymų teikėjo konsultavimas įsivertinimo proceso metu.

1. Susitikimas su mokymų teikėju prieš pradėdant pildyti EQM įsivertinimo anketą.

Labai svarbu susitarti su mokymo teikėjo vadovybe dėl susitikimo su tinkamais darbuotojais įvadiniam konsultavimui / mokymo renginyje, paaiškinti ir atsakyti į klausimus dėl šių dalykų:

- Neformalaus mokymosi kokybės užtikrinimo problematika.
- ES ir nacionaliniai dokumentai dėl mokymosi visą gyvenimą kokybės.
- EQM filosofija.
- EQM procedūra ir procesas.
- EQM įsivertinimo forma.

Šio susitikimo metu turi būti skiriama pakankamai laiko išsiaiškinti neaiškumus ir atsakyti į klausimus prieš pradėdant pildyti EQM įsivertinimo formą.

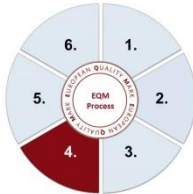
2. Mokymų teikėjo konsultavimas įsivertinimo proceso metu

Daugiausiai klausimų dėl to, kaip pildyti EQM įsivertinimo formą, kils tada, kai mokymų teikėjas pradės tai daryti. Praktika rodo, kad daugiausia klausimų kyla dėl tokių dalykų:

- Kriterijų interpretacija ir supratimas, ką jie iš tikrųjų reiškia. Vertintojas susidurs su atvejais, kai mokymų teikėjas norės primesti vertintojui savo kriterijaus interpretaciją. Kartais teikėjas gali būti sutrikęs dėl kai kurių kriterijų panašumo.
- Įvertinimo lygis. Mokymų teikėjui gali būti neaišku, kuo skiriasi skirtingi kriterijaus įsivertinimo lygiai. Kartais jie mano, kad kriterijaus įgyvendinimo seka turėtų būti kitokia.

- Kaip įrodyti įsivertinimo lygį? Kokius dokumentus pridėti prie kriterijaus? Kai mokymų teikėjui neaišku, kokius dokumentus pridėti, jie stengiasi pridėti daug įvairių dokumentų, tikėdamiesi, kad kuris nors vis tiek tiks. Todėl geriau mokymų teikėją nukreipti tinkama linkme, kad sumažėtų analizuojamų dokumentų skaičius.

Ketvirtas žingsnis. Sertifikuoto vertintojo vertinimas



Svarbiausias vertinto vaidmuo yra užtikrinti mokymų teikėjo pateiktą kokybės procesų aprašymo pagrįstumą.

- Objektyviai įvertinti mokymų teikėjo įsivertinimą pagal EQM kriterijus. Kartais reikia atkreipti dėmesį ir į nacionalinius reikalavimus, kuriuos nurodo EQM nacionalinė atstovybė.
- Užtikrinti, kad teikėjo informacija yra aiški ir tinkama.

Ketvirtas žingsnis susideda iš trijų dalių:

1. Mokymų teikėjo įsivertinimo anketos vertinimas.
2. Apsilankymas pas mokymų teikėją.
3. Vertinimo ataskaitos rašymas.

1. Mokymų teikėjo įsivertinimo anketos vertinimas

Vertintojo uždavinys yra įvertinti, ar mokymų teikėjo pateikta informacija yra:

- Pakankamai detali ir daugiau informacijos nereikia.
- Lengvai suprantama visiems, kurie susiję su mokymusi ir mokymų organizavimu.
- Aiški ir nedviprasmiška.
- Tinkamai pagrįsta dokumentais.

Įsivertinimo formos naudojimas

Vertintojas turi atlikti vertinimą per du mėnesius ir pateikti vertinimo rezultatą mokymų teikėjui.

Vertintojas perskaito užpildytą įsivertinimo formą ir analizuoja pridedamus dokumentus (mokymų planus, procesų aprašymus, kursų sertifikatus, vertinimo formas ir pan.), kurie iliustruoja aprašomą procesą.

Vertintojui gali kilti klausimų, gali trūkti informacijos ar įrodymų. Siekiant užtikrinti informacijos patikimumą, vertintojas turi patikrinti jos pagrįstumą, naudodamasis bent dviem nurodytais būdais.

- Teikėjo interneto svetainės patikrinimas.
- Pokalbis su mokymų teikėju (vadovais, administracija, personalu, dėstytojais) telefonu arba vaizdo konferencijos metu.
- Apsilankymas pas mokymų teikėją.
- Pokalbis su mokymų paslaugos gavėju ir dalyviais.

Kaip vertinti užpildytą įsivertinimo formą

Patikrinti, ar pateikiama informacija apie kriterijaus atitikimą yra:

- Aiški.
- Išsami.
- Atitinka kriterijus.

Patikrinti pateiktus įrodymus:

- Ar jie įrodo, kad pateikta informacija yra teisinga?
- Ar jų pakanka, ar reikia daugiau?

Patikrinti galimų atsakymų žymėjimo langelius:

- Teikėjai pažymi kairinį stulpelį nurodydami, kaip vertina savo organizacijos veiklą ir procedūras.
- Vertintojas pažymi dešinį stulpelį, realiai įvertindamas organizacijos veiklą ir procedūras.
- Pilkai nuspelvinti langeliai žymi keliamus minimalius reikalavimus.

Standartų atitikimas

Jei teikėjas neatitinka minimalių standartų, vertintojas paprašo pateikti daugiau informacijos bei įrodymų. Jei ir tuomet teikėjas neatitinka minimalių reikalavimų, vertintojas susitaria dėl veiksmų plano rengimo bei tolesnio darbo siekiant EQM.

Atsakymas „Netaikytina“

Kartais teikėjui reikia pasirinkti variantą „Netaikytina“. Šis pasirinkimas galimas tik tuomet, kai joks kitas atsakymo variantas nėra priimtinas. Jei pasirenkama „Netaikytina“, vertinimo formos dalyje „Teikėjo paaiškinimas“ teikėjas turi įrodyti, kad šis kokybės kriterijus jam neaktualus. Vertintojas turi labai atidžiai įvertinti visus atsakymų „Netaikytina“ atvejus ir patikrinti, ar iš tiesų kriterijus netaikytinas, ar teikėjas tiesiog jo netaiko, nors turėtų taikyti.

Ar teikėjai turėtų pateikti vienodus duomenis?

Ne! Kiekvienas teikėjas yra individualus. Jų situacija priklauso nuo:

- Besimokančiųjų.
- Vietos.
- Siūlomų mokymosi kursų.
- Ekonominių ir socialinių veiksnių.
- Mokymosi motyvų.
- Teikiamų paslaugų apimtį.
- Personalo skaičiaus.
- Organizacijos pobūdžio.

Vertintojas, vertindamas skirtingus teikėjus, atsižvelgia į visus šiuos išvardytus veiksnius – svarbu aptarti visus susijusius aspektus ir panaudoti šią informaciją priimant sprendimus.

Ryšiai tarp vertintojų, teikėjų ir mokymo organizacijos personalo yra aprašyti EQM gairių dalyje „Auksinis trikampis“.

Kaip atrodys užpildyta forma?

Susipažinkite su užpildytos formos pavyzdžiu:

- Formą užpildė teikėjas.
- Formą vertina vertintojas.
- Pažymėti atsakymų langeliai.
- Įrašytas komentaras, kad reikia papildomos informacijos.

Paaškinimas:

1. Šiame pavyzdyje mokymų teikėjas pažymėjo pirmąjį pasirinkimą pilkoje zonoje, laikydamas, kad atitinka minimalų standartą.
2. Iš vertintojo komentaro matyti, kad vertintojas nurodo, jog mokymų teikėjas neteisingai taiko kriterijų.
3. Pasitikslinus su mokymų teikėju paaiškėjo, kad kokybės kriterijų mokymo teikėjas neturi.
4. Mokymų teikėjui buvo rekomenduota įsodiegti kokybės vertinimo kriterijus.

4.2	Kokybės užtikrinimas	
4.2.3	Užtikrina, kad yra suderinti kokybės vertinimo kriterijai	
<i>Kokius kriterijus naudojate mokymo paslaugų kokybei vertinti? Pavyzdžiui, ISO 9E37, EQM ar kitokius išorinius kriterijus, ar turite sukūrę savo vertinimo kriterijus?</i>		
<u>Teikėjo paaiškinimas:</u> Centro mokymo paslaugų kokybei vertinti naudojamos pačių centro darbuotojų parengtos anketos su pasirinktais skirtingais kokybiniais ir kiekybiniais vertinimo kriterijais, atsižvelgiant į mokymo programos reikalavimus.		
Priedai (patvirtinantys teikėjo dokumentai):		
4.2.3.1 priedas. Tobulinimo programos dalyvių apklausos anketų pav. 4.2.3.2 priedas. Gudalienė-Gudelevičienė L. Slaugos darbuotojų tobulinimosi ir specializacijos centro mokymo paslaugų kokybė 2013 metais. 4.2.3.3 priedas. Gudalienė-Gudelevičienė L., Grigaitienė A. 2012–2013 m. seminarų antiseptikos tema apklausos apžvalga. Žurnalas „SLAUGA. Mokslas ir praktika“, 2014 Nr. 6 (210), p. 9–10. 4.2.3.4 priedas. Gudalienė-Gudelevičienė L., Buivydienė R., Miklošienė V. 2013 metų seminarų apie dezinfekciją kokybė. Žurnalas „SLAUGA. Mokslas ir praktika“, 2014 Nr. 9 (213), p. 8. 4.2.3.5 priedas. Gudalienė-Gudelevičienė L., Rolencienė R. Seminarų inkontinencijos tema, vykusių 2014 metais Slaugos darbuotojų tobulinimosi ir specializacijos centre, apklausos apžvalga. Žurnalas „SLAUGA. Mokslas ir praktika“, 2015 Nr. 1 (217), p. 11.		
Remdamiesi paaiškinimu, pažymėkite tinkamiausią atsakymą		
Teikėjas	Lygio aprašymas	Vertintojas
<input type="checkbox"/>	Netaikytina (paaiškinkite kodėl)	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Kriterijų nėra	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Naudojami vidiniai mokymosi teikimo kokybės vertinimo kriterijai	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Naudojami išoriniai mokymosi teikimo kokybės vertinimo kriterijai	<input type="checkbox"/>
Vertintojo komentaras:		
Čia kalbama apie tai, kaip iš viso organizacija vertina savo mokymo paslaugų teikimo veiklą. Dalyvių vertinimai po mokymų yra tik vienas iš sudėtinių įstaigos kokybės vertinimo rodiklių. Rekomendacija: Nusistatyti organizacijos mokymo proceso kokybės kriterijus, apimančius visus mokymo ciklo etapus: mokymosi poreikius, planavimą, mokymo programų ir medžiagos rengimą, mokymo paslaugos teikimą ir administravimą, išmokimo ir mokymo vertinimą bei procesų gerinimą, atsižvelgiant į vertinimo rezultatus.		

2. Apsilankymas pas mokymų teikėją

Apie vertintojo apsilankymą teikėjui turi būti pranešta prieš tris savaites. Prieš vykdamas pas mokymų teikėją, vertintojas turi įvertinti užpildytą įsivertinimo formą ir visus pridedamus dokumentus bei kitą medžiagą.

Vizito reikalavimai

- Vizito metu vertintojas turi susitikti su mažiausiai dviem teikėjo personalo nariais.
- Svarbu, kad vienas iš šių asmenų būtų vyresnysis darbuotojas, atsakingas už kokybės valdymą.
- Būtina iš anksto parengti vizito programą ir ją nusiųsti teikėjui. Teikėjui turi būti pranešta, kas bus peržiūrima ir kurie darbuotojai turi dalyvauti susitikime.
- Reikalinga papildoma užpildytos EQM vertinimo formos kopija, o taip pat kitų priedų kopijos.
- Teikėjas turi užtikrinti, kad susitikimo vieta ir aplinka būtų tinkama – tyli, patogi ir gerai apšviesta.

Keturios pagrindinės vertintojo užduotys

1. Informacijos, pateiktos EQM vertinimo formoje, autentiškumo patikrinimas.
2. Klausimyne aprašytų procedūrų ir sistemų praktinis įgyvendinimas.
3. EQM vertinimo formos užpildymo tobulinimas.
4. Sprendimas, kad teikėjas ir toliau atitinka EQM kriterijus.

Šias užduotis galima atlikti:

- Tikrinant formoje pateiktos informacijos teisingumą, kalbant su personalu bei nagrinėjant dokumentus ir išteklius.
- Tikrinant teikėjo praktiką pagal jo formoje pateiktus teiginius ar įrodymus, susitinkant su personalo nariais, užimančiais skirtingas pareigas (vadovais, dėstytojais ir administracija).
- Tikrinant fizinius išteklius, tarp jų mokymosi išteklius ir patalpas, pastatus.
- Tiesiogiai bendraujant su besimokančiais, siekiant patikrinti, ar kokybės sistemos orientuotos į besimokantįjį, ar jos veiksmingos ir realiai veikia.

Vertintojo pastabos ir pasiūlymai teikėjui

- Vertintojas konsultuoja teikėją ir pataria, kaip vystyti ir tobulinti veiklą bei procedūras, remiantis EQM kriterijais.
- Vertintojo vaidmuo – konstruktyvi pagalba tobulinant procesus ir gerinant teikėjo darbo kokybę.
- Vertintojas turi užtikrinti, kad teikėjo pateikti atsakymai būtų pakankamai išsamūs, kad juos objektyviai galėtų patikrinti trečioji šalis. Tai reiškia, kad išankstinės prielaidos ar žinios apie teikėją negali daryti įtakos pateikiamos informacijos nuodugnumui bei apimčiai.
- Jei dėl atsakymo vis dar abejojama, tuomet atsakymas nėra pakankamas.
- Pateiktas dokumentas turi būti toks, kad jį galima būtų skaityti be papildomų dokumentų. Jis turėtų būti aiškus ir trečiajai šaliai.

Vizito pas teikėją „geroji praktika“

1. Atvykus į instituciją svarbu, kad teikėjas apibūdintų naudojamas kokybės procedūras.
2. Tai turėtų būti ne „inspektoriškas“, o „kolegiškas“ vertinimas. Teikėjai jus įtampa, todėl užtikrinti geri santykiai ir pasitikėjimas padidins teikėjo motyvaciją keistis ir gerinti kokybę.
3. Svarbu užmegzti atvirą dialogą ir aktyviai klausytis pašnekovo (rekomendacijos: <http://www.studygs.net/listening.htm>).
4. EQM vertinimo forma bei priedai turi būti kruopščiai peržiūrėti dalyvaujant teikėjui. Jei kyla neaiškumų, vertintojas privalo teikėjui užduoti klausimus. Bet kokia pažanga turi būti fiksuojama.
5. Svarbu užduoti klausimus, kurie paskatintų teikėją dalytis informacija ir pasidžiaugti gerąja patirtimi.
6. Jei atsakymas į klausimą yra neigiamas, toks kaip „mes ne...“, galbūt reikėtų performuluoti klausimą, siekiant išsamiau išsiaiškinti esamą situaciją.
7. Dažniausiai sunkumų bendraujant kyla dėl užduoto klausimo formos. Siekiant išsiaiškinti svarbią informaciją, pasirenkite užduoti įvairius klausimus.
8. Formalizuoti tai, kas neoficialu – teikėjo reikia paprašyti užrašyti neoficialias, nefiksuotas procedūras, susijusias su kokybės užtikrinimu. Tai gali padėti teikėjui atskleisti naudojamas kokybės procedūras, kurių reikia, norint atitikti nustatytus kriterijus.
9. Turi būti paaiškinta, kad net ir tuo atveju, jei veikla yra neoficiali ar žodinė, o teikėjas to darbo nevadina kokybės procedūromis ir sistemomis, ji vis tiek galėtų tapti geros kokybės modeliu ir užskaitoma EQM.

Pvz.: **Teikėjas:** „Neturime asmens, kuris būtų oficialiai atsakingas už kokybės kontrolę, ir nėra jokio dokumento, kuriame tai būtų aptariama. Tačiau praktiškai ponis X atsakinga už planų patikrinimą.“

Vertintojas: „Kaip ponios X atliekamas darbas galėtų tapti oficialia Jūsų kokybės sistemos dalimi? Ar galėtumėte pateikti dokumentą, kuriame būtų įrašyti asmenys, atliekantys šias funkcijas, o tos funkcijos aprašytos?“

Kaip užtikrinti, kad būtų suvokti principai, lūkesčiai ir skirtumai

Geras bendravimas vyksta tuomet, kai gaunantis informaciją žmogus puikiai supranta ją teikiančio tiek žodinius, tiek nežodinius signalus ir viską, ką jis norėjo pasakyti. Skirtumų suvokimas praturtina. Asmuo, kuris siekia suvokti skirtumus:⁴

- Sumažina problemas.
- Geriau supranta savo paties bendravimo būdą.
- Sėkmingiau bendrauja.
- Turi teigiamą požiūrį ir užduoda atvirus bei neąsdingiančius klausimus, kurie padeda gerinti savitarpio supratimą.
- Stebėkite kitą žmogų ir jo (jos) nežodinius signalus bei naudokite kai kuriuos iš šių signalų. Taip pagerinsite savitarpio supratimą.
- Aktyviai klausykite:
 - sutelkite dėmesį į kalbantįjį;
 - įdėmiai klausykite, ką žmogus sako, ir stebėkite nežodinius signalus, kad suprastumėte jį (ją);
 - pabandykite pažvelgti kalbėtojo akimis;
 - suvokite ir padrąsinkite kalbėtoją nenutraukdami jo (jos);
 - leiskite pašnekovui kalbėti nebūtinai pritardami ar nepritardami jam (jai);
 - nereaguokite per greitai.

⁴ Informacija pagal www.vofo.no/bridges

„Nesusikalbėjimo“ priežastys:

- Žmonės ne visada turi vienodas žinias.
- Netgi vartojant tinkamus žodžius, tonas, kūno kalba gali suklaidinti kitus.
- Nežodiniai signalai gali sukelti nesusipratimų.
- Skirtingų kultūrų požiūris į mandagumą bei jo išraiškas skiriasi.
- Egzistuoja skirtingos kultūrinės tradicijos, kurios nebūtinai sutampa su valstybių sienomis.
- Žmonės, šeimos ir regionai toje pačioje šalyje gal turėti skirtingas kultūrinės tradicijas.
- Žmonės išmoksta taisykles, remdamiesi savo kultūra ir kalba. Visi naudojami šiomis taisyklėmis, tačiau ne visi suvokia, kad tai daro. Mūsų pašnekovai taip pat vadovaujami taisyklėmis, kurias išmoko nesąmoningai. Tai, ką išmokstame būdami maži, nulemia mūsų mąstymą bei komunikaciją šiandien, nors vėliau išmokstame kitų kalbų ir jomis kalbame.
- Svarbu kuo geriau suvokti skirtingų kultūrų normas ir tai, kaip mus veikia mūsų pačių kultūrinės normos.
- Verčiant žmones būti tokiais kaip mes, tampa sunkiau užmegzti ir palaikyti santykius.

3. Įvertinimo ataskaitos rašymas

Įvertinęs mokymų teikėjo užpildytą Įsivertinimo formą ir apsilankęs pas mokymų teikėją, vertintojas rašo Įvertinimo ataskaitos projektą, kurį siunčia EQM nacionalinei atstovybei ir mokymų teikėjui.

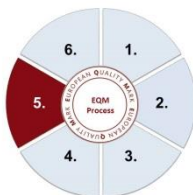
Įvertinimo ataskaitos projekte pateikiama vertintojo atradimų santrauka pagal kiekvieną kriterijų, tobulinimo rekomendacijos mokymų teikėjui ir rekomendacija dėl EQM suteikimo EQM nacionaliniam atstovui.

Perskaitęs Įvertinimo ataskaitos projektą, mokymų teikėjas gali parašyti paaiškinimus ir komentarus. Jei reikia, EQM nacionalinis atstovas gali organizuoti vertintojo ir mokymų teikėjo susitikimą, siekiant išsiaiškinti neaiškius dalykus.

Įvertinęs mokymų teikėjo komentarus, vertintojas rašo Galutinę įvertinimo ataskaitą.

Jei šį kartą mokymų teikėjas neatitinka minimalių standartų, vertintojas gali rekomenduoti, kad EQM nacionalinis atstovas pasiūlytų mokymų teikėjui paruošti veiksmų planą trūkumams pašalinti per du mėnesius. Veiksmų planas turi būti pridėtas prie Galutinės įvertinimo ataskaitos.

Penktas žingsnis. Metinės informacijos teikimas EQM nacionaliniam atstovui



Mokymų teikėjas privalo kasmet parašyti EQM nacionaliniam atstovui laišką, kuriame turi aprašyti visus organizacijos pasikeitimus, kurie gali turėti įtakos (nesvarbu, teigiamos ar neigiamos) mokymų paslaugų kokybei. Tokie pasikeitimai gali būti susiję su vadovais, darbuotojais, struktūra, procesais ir procedūromis, mokymų organizavimu. EQM nacionalinis atstovas gali pasitelkti vertintoją, kad įvertintų pateiktą informaciją. Jei pasikeitimai yra esminiai ir gali neigiamai paveikti mokymo paslaugų kokybę, vertintojas gali rekomenduoti iš naujo įvertinti mokymų teikėją.

Šeštas žingsnis. Ciklo kartojimas iš naujo



Kas treji metai EQM procesas kartojamas iš naujo nuo pirmojo žingsnio. Mokymų teikėjas siunčia iš naujo užpildytą įsivertinimo formą ir tokiu būdu turi galimybę vėl nuodugniai įsivertinti.



"Your partner in enhancing the quality of your work "