

Europos kokybės ženklas (EQM)

# Gairės vertintojui



EQM sukūrė projekto RECALL – „Mokymosi visą gyvenimą kokybės pripažinimas“ (Recognition of Quality in Lifelong Learning) partneriai iš aštuonių Europos valstybių. Projektas įgyvendintas 2006 m. spalio 16 - 2008 m. gruodžio 15 d. remiant Europos Komisijai pagal Leonardo da Vinci programą.  
Daugiau informacijos apie RECALL projektą: [www.recall.eu.com](http://www.recall.eu.com)



**Švietimo paslaugų centras (Islandija, koordinatorius)**

Fræðslumiðstöð atvinnulífsins  
Skeifunni 8, 108 Reykjavík, Iceland  
Tinklapis: [www.frae.is](http://www.frae.is)  
Asmuo kontaktams: Ingibjörg Guðmundsdóttir  
El. paštas: [ingibjorg@frae.is](mailto:ingibjorg@frae.is)



**Neformaliojo suaugusiųjų mokymosi asociacija (Danija)**

Folkeligt oplysningsforbund - Horsens  
Holmboes Alle 2, 8700 Horsens, Denmark  
Tinklapis: [www.fof-rr.dk](http://www.fof-rr.dk)  
Asmuo kontaktams: Marianne Christensen  
El. paštas: [info@fof-rr.dk](mailto:info@fof-rr.dk)



**Konsorciumas „Užimtumas ir aplinka“ (Italija)**

Consorzio Lavoro e Ambiente  
Via E. Dal Pozzo, 5/A, 00146 Rome, Italy  
Tinklapis: [www.galileo.it](http://www.galileo.it)  
Asmuo kontaktams: Tito Livio Mongelli  
El. paštas: [cla@galileo.it](mailto:cla@galileo.it)



**Profesinio mokymo metodikos centras (Lietuva)**

Geležinio Vilko g. 12, 01112 Vilnius  
Tinklapis: [www.pmmc.lt](http://www.pmmc.lt)  
Asmuo kontaktams: Lina Vaitkute  
El. paštas: [lina.v@pmmc.lt](mailto:lina.v@pmmc.lt)



**Norvegijos suaugusiųjų švietimo asociacija, NAAL (Norvegija)**

Voksenopplæringsforbundet, VOFO  
Post box 9339 Grønland, 0135 Oslo, Norway  
Tinklapis: [www.vofo.no](http://www.vofo.no)  
Asmuo kontaktams: Cathrine Thue  
El. paštas: [cathrine.thue@vofo.no](mailto:cathrine.thue@vofo.no)



**Leiria profesinė mokykla (Portugalija)**

Fundação Escola Profissional de Leiria  
Rua da Cooperativa – S Romão, Pousos 2410 – 019, Leiria, Portugal  
Tinklapis: [www.epl.pt](http://www.epl.pt)  
Asmuo kontaktams: Sandra Rodrigues  
El. paštas: [srodrigues02@portugalmail.pt](mailto:srodrigues02@portugalmail.pt)



**Nacionalinis profesinio mokymo institutas (Slovėnija)**

Center RS za poklicno izobraževanje  
Ob železnici 16, 1000 Ljubljana, Slovenia  
Tinklapis: [www.cpi.si](http://www.cpi.si)  
Asmuo kontaktams: Miha Lovšin  
El. paštas: [miha.lovsin@cpi.si](mailto:miha.lovsin@cpi.si)



**Yorkshire ir Humber Open College tinklas (Jungtinė Karalystė)**

OCNYHR, OCN House, Lower Warrengate, Wakefield WF1 1SA, Jungtinė karalystė  
Tinklapis: [www.ocnyhr.org.uk](http://www.ocnyhr.org.uk)  
Asmuo kontaktams: Donna Pritchard, Clare Wigzell  
El. paštas: [d.pritchard@ocnyhr.org.uk](mailto:d.pritchard@ocnyhr.org.uk), [c.wigzell@ocnyhr.org.uk](mailto:c.wigzell@ocnyhr.org.uk)



**RECALL**  
Recognition of Quality in Lifelong Learning



Education and Culture  
**Leonardo da Vinci**

Šis projektas finansuojamas remiant Europos Komisijai. Šis leidinys atspindi tik autorių požiūrį, todėl Komisija negali būti laikoma atsakinga už bet kokį jame pateikiamos informacijos naudojimą.

# Turinys

<b>1. Įvadas</b>	<b>4</b>
<b>2. Vertintojai</b>	<b>5</b>
Vertintojo vaidmuo	5
Vertintojo atsakomybės	5
Kokios patirties turi turėti vertintojas?	5
Europos kokybės ženklo vertintojų mokymai	5
Vertintojų skyrimas	6
Kaip vertintojai dirba su teikėjais?	6
Vertintojo pastabos ir pasiūlymai teikėjui	6
<b>3. 3 žingsnis „Dokumentų vertinimas“</b>	<b>7</b>
Pagalbinė medžiaga vertintojams	7
EQM vertinimo formos naudojimas	7
Kaip vertinti užpildytą EQM vertinimo formą	8
EQM patikimumas	8
Atskirų atsakymų vertinimas	8
Atitiktis standartams	9
Europos kokybės ženklo suteikimas	9
Atsakymas „Netaikytina“	9
Pavyzdžiai, kada galima naudoti atsakymą „Netaikytina“	9
Ar teikėjai turėtų pateikti vienodus duomenis?	9
Kaip atrodys užpildyta forma?	9
<b>4. 4 žingsnis „Metinis savęs vertinimas“</b>	<b>11</b>
Savęs vertinimo formos atnaujinimas	11
<b>5. 5 žingsnis „Vertintojo vizitas pas teikėją“</b>	<b>11</b>
Ketrios pagrindinės vertintojo užduotys	11
Kas atsitinka, jei teikėjas laikui bėgant nesilaiko EQM standartų?	12
Reikalavimai, atliekant vizitą	12
Vizito pas teikėją „geroji praktika“	12
Kaip užtikrinti, kad būtų suvokti principai, lūkesčiai ir skirtumai	13
<b>6. 6 žingsnis „Gerosios patirties sklaida. EQM kriterijų standartizacija“</b>	<b>14</b>
<b>7. 7 žingsnis „EQM proceso atnaujinimas“</b>	<b>14</b>
Pabaigai	14

## I. Įvadas

Gairės vertintojui papildoma Europos kokybės ženklo (EQM) gairės, skirtas mokymo teikėjams, pildantiems EQM vertinimo formą. Prieš pradėdamas darbą su EQM vertinimo forma, vertintojas privalo susipažinti su EQM gairėmis.

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

EQM buvo sukurtas, kad padėtų neakredituotiems mokymo teikėjams tobulėti, vertinti ir įrodyti savo veiklos ir paslaugų kokybę pagal nustatytus išorinius kriterijus.

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 kokybės tobulinimui, ciklą.

Vertintojui tenka pagrindinis vaidmuo užtikrinant, kad teikėjai sugebėtų įgyvendinti veiklos tobulinimo procesą. Šis procesas apima kruopštų naudojamų procedūrų ir veiklos kokybės vertinimą. Vertintojas taip pat padeda ir toms organizacijoms, kurioms norint gauti EQM, reikia patobulinti savo veiklą.

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 tobulinimas.

Vertintojo gairėse išsamiai aprašyti Europos kokybės ženklo (EQM) gairėse nustatyto EQM proceso trečias - septintas (toliau 3-7) žingsniai.

- 3 žingsnis: Vertintojas per 2 mėn. įvertina EQM dokumentus. Mokymo teikėjui 4 metų laikotarpiui suteikiamas EQM arba patariama, kaip patobulinti veiklą. Tokiu atveju, atliekamas pakartotinis vertinimas.
- 4 žingsnis: Mokymo teikėjas, kuriam suteiktas EQM, atlieka metinį savęs vertinimą pagal EQM vertinimo formą, kuri vėliau pateikiama Nacionalinei EQM tarnybai.
- 5 žingsnis: Kartą per 4 metus organizuojamas vertintojo vizitas, kurio metu patikrinama, kaip teikėjas laikosi EQM kriterijų. Apie vizitą pranešama prieš 3 savaites.
- 6 žingsnis: Vykdoma gerosios patirties sklaida. Kas 4 metus centrinė EQM tarnyba surenka iš nacionalinių EQM tarnybų gerosios patirties pavyzdžius. Nacionalinės EQM tarnybos šią informaciją paprastai renka iš EQM paraišką pateikusių mokymo teikėjų. Centrinė EQM tarnyba atsakinga už EQM kriterijų peržiūrą kas 4 metus.
- 7 žingsnį: Kas 4 metus EQM paraiškos pateikimo procesas kartojamas.

## 2. Vertintojai

### Vertintojo vaidmuo

- Objektyviai vertinti teikėjo pažangą pagal EQM kriterijus.
- Užtikrinti, kad visa informacija, pateikta teikėjui, būtų aiški bei pagrįsta.
- Teikti grįžtamąjį ryšį teikėjui, nes tai padeda gerinti kokybę.
- Formaliai tvirtinti teikėjo EQM vertinimo proceso pabaigą bei suteikti EQM.
- Dalyvauti standartizacijos veiklose, kurių imsis nacionalinė EQM tarnyba.
- Jei teikėjui nebuvo suteiktas EQM, vertintojas pataria, siekiant šio tikslo.

### Vertintojo atsakomybės

- Vertinti teikėjo paraišką tik pagal EQM kriterijus.
- Kruopščiai nagrinėti teikėjo EQM dokumentus.
- Padėti teikėjams gerinti mokymo(si) paslaugų kokybę, siekiant Europos kokybės ženklo.
- Vengti interesų konflikto ir situacijų, dėl kurių vertintojas negalėtų objektyviai vertinti teikėjo ar dėl kurių kiltų panašaus pobūdžio keblumų. Jei vertintojas gali būti nušalintas nuo pareigų, jis privalo iš karto atsitraukti nuo darbo su teikėju.
- Laikytis visų nacionalinės EQM tarnybos nustatytų procedūrų ir sistemų.

### Kokios patirties turi turėti vertintojas?

Patirtis mokymo(si) kokybės užtikrinimo procese:

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

### Europos kokybės ženklo vertintojų mokymai

Vertintojų mokymas remiasi jų turima asmenine patirtimi ir, jei reikia, papildomu mokymu. Mokymosi proceso rezultatai turi atitikti šiuos tikslus:

Vertintojas turi:

- suvokti Europos kokybės ženklo tikslus Europoje ir Lietuvoje;
- gebėti užtikrinti savęs vertinimo proceso tikslumą;
- suvokti, kaip užtikrinti siūlomo mokymo bei individualių mokymosi poreikių dermę;
- gebėti padėti teikėjams plėtoti ir tobulinti mokymo(si) paslaugų kokybės užtikrinimo procedūras;
- remiantis EQM kriterijais, priimti objektyvius sprendimus vertinant EQM paraiškas;
- suvokti EQM procesą ir galėti kompetentingai patarti mokymo teikėjams.

Vertintojas turi nuolat dalyvauti EQM mokymuose ir pateikti vertintojo kompetencijos įrodymus.

## Vertintojų skyrimas

Vertintojais skiriami:

- asmenys, atitinkantys aukščiau aprašytus kriterijus ir pagal Europos bei nacionalinius reikalavimus;
- asmenys, sėkmingai dalyvavę pokalbyje bei vertinamajame susitikime su nacionaline EQM tarnyba;
- vertintojai gali dirbti tik su tais teikėjais, su kuriais jie neturi jokių formalių ryšių, t.y. pastaruosius dvylika mėnesių jie negali būti įdarbinti organizacijoje ar dalyvauti organizacijos valdyme;
- kai įmanoma, vertintojais skiriami jau akredituotų EQM teikėjų darbuotojai ar atstovai;
- pradiniam EQM etape gali tekti paskirti vertintojus, kurie nėra akredituotų EQM teikėjų darbuotojai.

## Kaip vertintojai dirba su teikėjais?

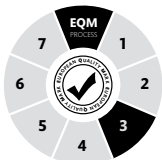
Vertintoją, dirbsiantį su teikėjo EQM dokumentais, skiria nacionalinė EQM tarnyba. Vertintojas pateikia savo išvadą per 2 mėnesius ir apie tai informuoja teikėją. Jei teikėjas atitinka kriterijus, jam suteikiamas Europos kokybės ženklas ir įteikiamas tai liudijantis pažymėjimas. Nuo to momento teikėjas gali naudoti EQM logotipą. Jei teikėjas neatitinka EQM kriterijų, vertintojas padeda nustatyti tobulintinas sritis ir pataria, kokius pokyčius reikia įdiegti. Jei teikėjas gali atlikti rekomenduotus pakeitimus per 2 mėnesius, jam suteikiamas Europos kokybės ženklas. Teikėjas gauna pažymėjimą ir teisę naudoti EQM logotipą, skleidžiant informaciją.

Teikėjai, kurie neatitinka reikalavimų po 2 veiklos tobulinimo mėnesių, vertintojui turi pateikti planą su aiškiai nustatytais terminais ir priemonėmis, siekiant atitikti EQM standartus. Teikėjas gali sulaukti pagalbos iš vertintojo, tačiau tai priklausys nuo nacionalinės EQM tarnybos sprendimo. Nacionalinė tarnyba nustatys šios papildomos paslaugos mokestį, kuris bus suderintas su Europos EQM tarnyba. Įdiegus visus reikiamus pokyčius, teikėjas užpildys EQM vertinimo formą ir iš naujo pateiks ją įprastu būdu per nustatytą terminą.

## 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.

### 3. 3 žingsnis „Dokumentų vertinimas“



Pagrindinis vertintojo vaidmuo yra padėti teikėjui ir užtikrinti organizacijoje naudojamų kokybės procedūrų aprašymo pagrįstumą. Vertintojo užduotis yra užtikrinti, kad organizacijos teikiama informacija yra:

- Pakankamai išsamai, netrūksta jokios papildomos informacijos.
- Ją lengvai suvokia visi, susiję su mokymu ir mokymusi.
- Aiški ir nedviprasmiška.
- Tinkamai pateikta.

#### Pagalbinė medžiaga vertintojams

Parengta keletas dokumentų, kurie gali padėti suvokti EQM vertybes, teoriją, procesus ir praktiką. Vertintojai gali pasinaudoti ir teikėjų, pildžiusių EQM vertinimo formą, realiais pavyzdžiais. Pagalbiniai šaltiniai:

- EQM svetainė ([www.europeanqualitymark.org](http://www.europeanqualitymark.org)).
- Europos kokybės ženklo (EQM) gairės.
- EQM vertinimo forma.
- Pavyzdžių duomenų bazė.
- Europos kokybės ženklo (EQM) gairės vertintojui.

#### EQM vertinimo formos naudojimas

Vertintojas skaito teikėjo vertinimo formą ir nagrinėja jo pateiktą papildomą medžiagą (pvz., mokymosi planai, procesų aprašymai, mokymosi kursų pažymėjimai, įvertinimo formos ir kt.), kuri iliustruoja naudojamas procedūras. Vertintojams gali kilti klausimų, gali trūkti informacijos arba įrodymų. Siekiant užtikrinti informacijos, gautos iš teikėjo, patikimumą, vertintojas turi patikrinti jos pagrįstumą, naudodamasis bent dviem nurodytais būdais:

- teikėjo interneto svetainės patikrinimas;
- pokalbis su teikėju (vadovais, administracija, personalu, dėstytojais) telefonu ar video konferencijos metu;
- apsilankymas pas teikėją;
- pokalbis su paslaugos vartotoju (besimokančiuoju).

#### Kaip vertinti užpildytą EQM vertinimo formą

Pagrindinis vertintojo uždavinys - patikrinti teikėjo savęs vertinimo procedūrą ir nuspręsti, ar teikėjas atitinka EQM standartus.

Siekiant išsamaus patikrinimo, vertintojas turi perskaityti EQM gaires bei:

- suvokti EQM kriterijus;
- suvokti organizacijos darbą bei jos požiūrį į mokymąsi ir kokybę;
- gauti informacijos iš atitinkamų žmonių: vadovų, administratorių, mokytojų ir besimokančiųjų;
- suvokti EQM vertinimo formą ir kiekvienos dalies bei klausimo tikslą, pvz.: „Kokius pagrindinius kokybės aspektus apima šis klausimas?“, „Kokie įrodymai pagrindžia ir paaiškina čia iškeltus klausimus?“;
- suvokti kiekvieną iš kriterijų galimų atsakymų skiltyje, ir kodėl EQM standartams priskiriami pilnai pažymėti atsakymai;
- suvokti, kada ir kiek dažnai galima rinktis atsakymą „netaikytina“ – žiūrėti EQM gaires.

## EQM patikimumas

Nacionalinės institucijos bei vertintojai turi išmanyti skirtingus mokymo ir mokymosi modelius, organizacijų tipus, kokybės užtikrinimo sritis bei kokybės tobulinimo procedūras.

## Atskirų atsakymų vertinimas

Patikrinkite, ar informacija pateikta pagal kriterijus yra:

- aiški;
- išsami;
- atitinka kriterijus.

Patikrinkite pateiktus įrodymus:

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

Patikrinkite galimų atsakymų žymėjimo langelius (angl. „tick box“):

- Teikėjai pažymi kairįjį stulpelį nurodydami, kaip vertinate savo organizacijos veiklą ir procedūras.
- Vertintojas pažymi dešinįjį stulpelį realiai įvertindamas organizacijos veiklą ir procedūras.
- Pilnai nuspallvinti langeliai žymi keliamus minimalius reikalavimus.

## Atitiktis standartams

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.

## Europos kokybės ženklo suteikimas

Jei vertintojas nustato, kad teikėjas atitinka minimalius EQM standartus, jam suteikiamas Europos kokybės ženklas ir išduodamas EQM pažymėjimas.



## 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.

## Pavyzdžiai, kada galima naudoti atsakymą „Netaikytina“

A: „3.1.1 Teikėjas užtikrina, kad dėstytojai naudotų įvairius mokymosi tikslų pasiekimo vertinimo metodus“.

Daugelis neformaliojo suaugusiųjų švietimo teikėjų Danijoje ar Norvegijoje nevykdo individualių mokymosi rezultatų vertinimo. Šios organizacijos neturi įgaliojimų organizuoti valstybinius egzaminus, o norėdamos juos vykdyti, turi bendradarbiauti su formalaus švietimo institucijomis.

B: „1.1.1 Teikėjas kruopščiai administruoja mokymus ir vykdo besimokančiųjų registraciją“.

Kai kuriais atvejais mokymo(si) kursai gali būti skirti sunkiai sergantiems ligoniams, todėl informacijos apie kursų lankytojus kaupimas yra nepriimtinas. Jei teikėjas turi patirties, kad besimokantieji gali atsisakyti mokytis dėl privalomos registracijos, atsakymą „netaikytina“ galima žymėti ir užskaityti.

## 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 apimties;
- personalo skaičiaus;
- organizacijos pobūdžio.

Vertintojas, vertindamas skirtingus teikėjus, atsižvelgia į visus šiuos aukščiau išvardintus veiksniai – 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.

1. Pateiktame pavyzdyje teikėjo pažymėtas atsakymo langelis yra pirmasis pilkai nuspalvintoje skiltyje. Tai reiškia, kad teikėjas mano, jog jis atitinka EQM standartą.
2. Vertintojo komentarų skiltyje įrašytas komentaras, kad vertintojas nori papildomai pasiaiškinti kai kuriuos aspektus, susijusius su atsakymu.
3. Kai tai bus atlikta, vertintojas priims sprendimą, ar teikėjas atitinka nustatytus kriterijus.
4. Tuomet vertintojas taip pat pažymės jam skirtą langelį. Tai parodo, kad vertintojas sutinka, jog teikėjas atitinka standartą.

<b>2.3</b>	<b>Mokymo(si) kurso turinys ir metodai</b>	
<b>2.3.2</b>	<b>Teikėjas užtikrina, kad būtų tenkinami kiekvieno besimokančiojo poreikiai, kurso metu taikant įvairius mokymo(si) stilius</b>	
<i>Kaip užtikrinate, kad dėstytojai naudotų įvairius mokymo(si) stilius, atitinkančius besimokančiųjų poreikius?</i>		
Teikėjo paaiškinimas: Organizuojamos paskaitos ir praktinės užduotys, kurių metu derinama teorija ir praktika, užtikrinant, kad dėstytojai supranta besimokančiųjų klausimus; organizuojamas darbas grupėse; skiriamos namų užduotys; vykdomas mokymasis darbo vietoje.  Pateikiame konkretų paskaitos pavyzdį: Be aukščiau išvardintų metodų, besimokantieji turi pateikti savo mintis bei įžvalgas. Besimokantieji parengia verslo planą pagal savo regiono poreikius. Tuomet jie konsultuojami individualiai. Be to, dviem asmenims paskiriamas asmeninis konsultantas, turintis jiems padėti užsiėmimų metu. Paskaitų klasėje ir nuotolinio mokymosi metu taikomos skirtingos procedūros.		
Priedai (teikėjo pridedami dokumentai):		
-Praktinių užduočių dalomoji medžiaga -Dėstytojo pristatymo skaidrės -Grupinės užduoties aprašymas		
<b>Remiantis aukščiau pateiktu paaiškinimu, pažymėkite tinkamiausią atsakymą</b>		
Teikėjas	Lygmens apibūdinimas	Vertintojas
<input type="checkbox"/>	Netaikytina (aukščiau paaiškinkite kodėl)	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Procedūros nėra	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Dėstytojų atsakomybė	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Dėstytojų atsakomybė, suteikiama tam tikra įranga, šiek tiek padeda administracija	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Teikėjo ir dėstytojų atsakomybė. Pakankama įranga ir išteklių	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Teikėjo ir dėstytojų atsakomybė. Visa reikalinga įranga ir išteklių. Teikiama informacija ir pagalba dėstytojams	<input type="checkbox"/>
<b>Vertintojo komentarai:</b>		
Informacija įrodo mokymo ir mokymosi stilių įvairovę ir siūlomą mokymosi aplinką. Nėra aišku, kokią pagalbą iš organizacijos gauna dėstytojas, nors tai galima numanyti. Reikės patikrinti tai vizito ar telefoninio pokalbio metu prieš pažymint atsakymo langelį. Po patikrinimo galima bus pažymėti paskutinį variantą.		

## 4. 4 žingsnis „Metinis savęs vertinimas“



Kas dvylika mėnesių teikėjas, kuriam yra suteiktas Europos kokybės ženklas, privalo pateikti atnaujintą EQM vertinimo formą. Teikėjas turi atlikti glaustą savęs vertinimą, pasitelkdamas atitinkamus darbuotojus ir peržiūrėti kokybės procedūras bei praktiką. Teikėjas turi remtis užpildyta EQM vertinimo forma. Pagrindinis dėmesys skiriamas:

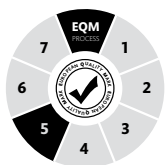
- visiems pokyčiams, kurie gali nulemti teikėjo pajėgumus toliau laikytis EQM kriterijų, pvz.: pokyčiams, susijusiems su personalu, sistema, procedūromis, paslaugų teikimu;
- plėtrai, kurią galima įrodyti ir aprašyti šiame etape.

### Savęs vertinimo formos atnaujinimas

Teikėjas pristato atnaujintą EQM vertinimo formą. Šios peržiūros metu teikėjas turi teisę gauti papildomą pagalbą iš vertintojo. Vertintojas peržiūri atnaujintą formą ir patvirtina, kad naujai pateikta informacija atitinka EQM standartus.

Jeigu teikėjo veikla nebeatitinka EQM standartų, vertintojas prašo teikėją sugrąžinti procedūras, kurios buvo naudojamos EQM suteikimo metu. Jeigu tokių veiksmų nesiimama, teikėjas praranda EQM, tačiau jam leidžiama pakartotinai teikti paraišką.

## 5. 5 žingsnis „Vertintojo vizitas pas teikėją“



Svarbi EQM proceso dalis yra vertintojo vizitas pas teikėją. Vertintojas gali aplankyti teikėją bet kada per ketverių metų laikotarpį. Apie vertintojo vizitą teikėjui turi būti pranešta prieš tris savaites. Vertintojui gali prireikti aplankyti teikėją ir atliekant 3 žingsnį, t.y. vertinant EQM vertinimo formą.

### 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.

## Kas atsitinka, jei teikėjas laikui bėgant nesilaiko EQM standartų?

Kai vertintojas ketverių metų laikotarpyje susitinka su teikėju, jis tikisi pamatyti, kad teikėjas ir toliau laikosi EQM standartų.

Jei teikėjas nebesilaiko standartų, vertintojas turi nurodyti pokyčius, kuriuos teikėjas privalo įdiegti ir pareikalauti, kad jie būtų įdiegti per nustatytą laiką. Teikėjas per nustatytą laiką privalo nusiųsti vertintojui pokyčių įrodymus. Jei teikėjas neįdiegia reikalaujamų pakeitimų, vertintojas nukreipia teikėją į nacionalinę EQM tarnybą.

Jei teikėjas atsisako laikytis standartų arba atidėlioja savo veiklos ir procedūrų tobulinimą, nacionalinė EQM tarnyba gali nuspręsti atšaukti savo palankų sprendimą. Procedūros ir terminai turi atitikti nacionalinės EQM tarnybos nustatytas procedūras.

## Reikalavimai, atliekant vizitą

1. Vertintojas, rengdamasis vizitui, turi perskaityti visus aktualius dokumentus.
2. Teikėjui apie vizitą jo institucijoje raštu pranešama mažiausiai prieš tris savaites.
3. Vizito metu vertintojas turi susitikti su mažiausiai dviem teikėjo personalo nariais.
4. Svarbu, kad vienas iš šių asmenų būtų vyresnysis darbuotojas, atsakingas už kokybės valdymą.
5. Būtina iš anksto parengti vizito programa ir ją nusiųsti teikėjui. Teikėjui turi būti pranešta, kas bus peržiūrima, ir kurie darbuotojai turi dalyvauti susitikime.
6. Reikalinga papildoma užpildytos EQM vertinimo formos kopija, o taip pat kitų priedų kopijos.
7. Teikėjas turi užtikrinti, kad susitikimo vieta ir aplinka būtų tinkama – tyli, patogiai ir gerai apšviesta.

## Vizito pas teikėją „geroji praktika“

1. Atvykus į instituciją, svarbu, kad teikėjas apibūdintų naudojamą kokybės procedūras.
2. Tai turėtų būti ne „inspektoriškas“, o „kolegiškas“ vertinimas. Teikėjai jaus įtampą, todėl gerų santykių ir pasitikėjimo užtikrinimas 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 peržiūrimi dalyvaujant teikėjui. Jei kyla neaiškumų, vertintojas privalo teikėjui užduoti klausimus. Bet kokia pažanga turi būti fiksuojama.
5. Svarbu užduoti klausimus, kurie paskatintų teikėją dalintis informacija ir pasidžiaugti gerą patirtimi.
6. Jei atsakymas į klausimą yra neigiamas, toks kaip „mes ne...“ galbūt tuomet reikėtų performuluoti klausimą, kad išsamiau išsiaiškinti esamą situaciją.
7. Dažniausiai sunkumus bendraujant sukelia klausimo uždavimo forma. 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 naudojamą 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:<sup>1</sup>

- Sumažina problemas.
- Geriau supranta savo paties bendravimo būdą.
- Sėkmingiau bendrauja.
- Turi teigiamą požiūrį ir užduoda atvirus bei neąšdinančius 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:
  - o sutelkite dėmesį ties kalbančiuoju;
  - o įdėmiai klausykite, ką žmogus sako ir stebėkite nežodinius signalus, kad suprastumėte jį (ją);
  - o pabandykite pažvelgti kalbėtojo akimis;
  - o suvokite ir padėsininkite kalbėtoją nenutraukdami jo (jos);
  - o leiskite pašnekovui kalbėti nebūtinai pritardami ar nepritardami jam (jai);
  - o nereaguokite per greitai.

## „Nesusikalbėjimo“ priežastys:

1. Žmonės ne visada turi vienodas žinias.
2. Netgi naudojant tinkamus žodžius, tonas, kūno kalba gali kitus suklaidinti.
3. Nežodiniai signalai gali sukelti nesusipratimų.
4. Skirtingų kultūrų požiūris į mandagumą bei jo išraiškas skiriasi.
5. Egzistuoja skirtingos kultūrinės tradicijos, kurios nebūtinai sutampa su valstybių sienomis.
6. Žmonės, šeimos ir regionai toje pačioje šalyje gal turėti skirtingas kultūrinės tradicijas.
7. Žmonės išmoka taisykles remdamiesi savo kultūra ir kalba. Visi naudojami šiomis taisyklėmis, tačiau ne visi suvokia, kad tai daro. Mūsų pašnekovai taip pat naudoja taisykles, kurias išmoko nesąmoningai. Tai, ką išmokstame būdami maži, nulemia mūsų mąstymą bei komunikaciją šiandien, nors vėliau ir išmokstame bei kalbame kitomis kalbomis.
8. Svarbu kuo geriau suvokti skirtingų kultūrų normas ir tai, kaip mus veikia mūsų pačių kultūrinės normos.
9. Primygtinis reikalavimas panašiai elgtis gali apsunkinti santykių užmezgimą ir palaikymą.

<sup>1</sup> Informacija pagal [www.vofo.no/bridges](http://www.vofo.no/bridges)

## 6. 6 žingsnis „Gerosios patirties sklaida. EQM kriterijų standartizacija“



Vertintojui reikės dalyvauti visose Nacionalinės ir Europos EQM tarnybos veiklose ir procedūrose. Tai:

- Gerosios patirties sklaida.
- Vertinimo proceso standartizacija šalyje.
- EQM kriterijų peržiūra, atnaujinimas ir patvirtinimas atsižvelgiant į kokybės pokyčius šalyje bei Europoje kas ketverius metus.
  - Sprendimai Europos lygiu bus priimami bendruose nacionalinių tarnybų susitikimuose.

## 7. 7 žingsnis „EQM proceso atnaujinimas“



Paskutinis EQM proceso etapas yra naujos EQM vertinimo formos užpildymas, praėjus keturiems savęs vertinimo ciklo metams. Tai ankstesnio proceso 2 ir 3 žingsnių pakartojimas. Vertintojui reikia naudotis šiame dokumente jau aprašytomis šių žingsnių gairėmis.

## Pabaigai

EQM procese vertintojas atlieka pagrindinį vaidmenį. Vertintojas:

- atsako už kokybės sistemų ir procesų patikrinimą;
- atsako už pagalbą teikėjams, siekiantiems tobulinti savo veiklą;
- realiai reprezentuoja EQM standartus.

Vertintojo patarimai, pagalba ir tvirtas požiūris į kokybę yra labai svarbus EQM patikimumui ir ateičiai.

## Linkime Jums sėkmės!

