

Evropski znak kakovosti
(EQM – European Quality Mark)

Smernice za ocenjevalce



EQM je znak kakovosti, ki so ga s skupnimi močmi razvili partnerji iz osmih evropskih držav. Znak je rezultat projekta, imenovanega RECALL (Recognition of Quality in Lifelong Learning - Priznavanje kakovosti v vseživljenjskem učenju), ki je bil izpeljan s pomočjo Komisije Evropskih skupnosti v okviru programa Da Vinci. Projekt RECALL se je začel 16. oktobra 2006 in bo trajal do 15. decembra 2008. Več informacij o projektu RECALL je na razpolago na spletni strani www.recall.eu.com



Center za izobraževanje in usposabljanje (IS, organizator)

Fræðslumiðstöð atvinnulífsins
Skeifunni 8, 108 Reykjavík, Islandija
Spletna stran: www.frae.is
Kontaktna oseba: Ingibjörg Guðmundsdóttir
E-naslov: ingibjorg@frae.is



Združenje javnega izobraževanja za neformalno izobraževanje odraslih (DK)

Folkeligt oplysningsforbund - Horsens
Holmboes Alle 2, 8700 Horsens, Danska
Spletna stran: www.fof-rr.dk
Kontaktna oseba: Marianne Christensen
E-naslov: mc@fof-rr.dk



Konzorcij za zaposlovanje in okolje (IT)

Consorzio Lavoro e Ambiente
Via E. Dal Pozzo, 5/A, 00146 Rim, Italija
Spletna stran: www.galileo.it
Kontaktna oseba: Tito Livio Mongelli
E-naslov: cla@galileo.it



Metodološki center za poklicno izobraževanje in usposabljanje (LT)

Profesinio mokymo metodikos centras
Geležinio Vilko str. 12, 01112 Vilna, Litva
Spletna stran: www.pmmc.lt
Kontaktna oseba: Lina Vaitkute
E-naslov: lina.v@pmmc.lt



Norveško združenje za izobraževanje odraslih, NAAL (NO)

Voksenopplæringsforbundet, VOFO
Poštni predal 9339 Grønland, 0135 Oslo, Norveška
Spletna stran: www.vofo.no
Kontaktna oseba: Cathrine Thue
E-naslov: cathrine.thue@vofo.no



Poklicna šola v Leirii (PT)

Fundação Escola Profissional de Leiria
Rua da Cooperativa – S Romão, Pousos 2410 – 019, Leiria, Portugalska
Spletna stran: www.epl.pt
Kontaktna oseba: Sandra Rodrigues
E-naslov: srodrigues02@portugalmail.pt



Center RS za poklicno izobraževanje (SI)

Ob železnici 16, 1000 Ljubljana, Slovenija
Spletna stran: www.cpi.si
Kontaktna oseba: Miha Lovšin
E-naslov: miha.lovsin@cpi.si



Odrpna mreža visokošolskih ustanov Yorkshireja in regije Humber (UK).

The Open College Network Yorkshire and Humber Region.
OCNYHR, OCN House, Lower Warrengate, Wakefield WF1 1SA, Združeno kraljestvo Velike Britanije in Severne Irske. Spletna stran: www.ocnyhr.org.uk
Kontaktne osebe: Donna Pritchard, Clare Wigzell
E-naslov: d.pritchard@ocnyhr.org.uk, c.wigzell@ocnyhr.org.uk



RECALL
Recognition of Quality in Lifelong Learning



Education and Culture
Leonardo da Vinci

Ta projekt je financirala Evropska komisija. Stališča, izražena v tej brošuri, pripadajo avtorjem, in ni nujno, da so skladna s stališči Evropske komisije. Niti Evropska komisija niti katerakoli druga oseba, ki zastopa Komisijo, ni odgovorna za informacije, ki so zapisane v tem besedilu.

Table of Contents

1. Uvod k smernicam za ocenjevalce	4
2. Kdo so ocenjevalci in kakšne so njihove naloge?	5
Vloga ocenjevalca	5
Ocenjevalčeve odgovornosti	5
Kakšne izkušnje naj ima ocenjevalec?	5
Usposabljanje ocenjevalcev za EQM	5
Imenovanje ocenjevalcev	6
Kako ocenjevalci sodelujejo z izvajalci?	6
Povratne informacije, ki jih ocenjevalec posreduje izvajalcu	6
3. Tretji korak Navodila za izvedbo presoje	7
Pomožna dokumentacija	7
Uporaba obrazca za presojo EQM	7
Kako oceniti izpolnjen obrazec za presojo EQM?	7
Verodostojnost evropskega znaka kakovosti (EQM)	8
Presoja posameznih odgovorov	8
Izpolnjevanje zahtev standarda	8
Podelitev evropskega znaka kakovosti (EQM)	8
Izbira možnosti »se ne uporablja«	9
Primer pravilne uporabe izraza »se ne uporablja«	9
Ali morajo biti dokazila vseh izvajalcev enaka?	9
Kako bo videti vprašalnik, ko ga izpolni izvajalec?	9
4. Četrti korak Smernice za letno samoevalvacijo oziroma notranjo presojo	11
Posodobitev samoocenitve	11
5. Peti korak Smernice za ocenjevalčev obisk pri izvajalcu	11
Štiri poglavitne ocenjevalčeve naloge:	11
Kaj se zgodi, če izvajalec sčasoma ne izpolnjuje več zahtev standardov EQM?	12
Zahteve za pripravo in izvedbo obiska pri izvajalcu:	12
Dobri načini dela za pripravo in izvedbo obiska pri izvajalcu:	12
Kako sestaviti dobro poročilo in premagati različnost kultur, pričakovanj in mnenj?	13
6. Šesti korak Širjenje dobrih načinov dela, evropska standardizacija in ponovno potrjevanje meril za EQM	14
7. Sedmi korak Smernice glede postopka obnovitve podeljenega znaka EQM	14
Za konec še to	14

I. Uvod k smernicam za ocenjevalce

Pričujoče smernice predstavljajo dodatek k Smernicam za pridobitev Evropskega znaka kakovosti, namenjenim zlasti tistim izvajalcem izobraževanja in usposabljanja, ki želijo pridobiti Evropski znak kakovosti (EQM).

Pred uporabo tega dokumenta se mora ocenjevalec podrobno seznaniti z vsebino Smernic za pridobitev Evropskega znaka kakovosti (EQM).

Pričujoče smernice za ocenjevalce vsebujejo povzetek procesov, ki so vključeni v potek razvoja in ocenjevanja pridobitve Evropskega znaka kakovosti (EQM) za izvajalce izobraževanja in usposabljanja.

Evropski znak kakovosti (EQM) je bil zasnovan z namenom, da bi omogočil izvajalcem ne-akreditiranega učenja priložnost za razvoj, merjenje in dokazovanje kakovosti njihovih storitev v primerjavi z nizom zunanje uveljavljenih meril.

Ocenjevalci podpirajo in spodbujajo izvajalce izobraževanja in usposabljanja pri njihovih postopkih za zagotavljanje kakovosti. Ocenjevalci nudijo izvajalcem obširne izkušnje in pomembne povratne informacije glede celotne ravni kakovosti izobraževalne ustanove in njene ponudbe na področju izobraževanja. Poročila ocenjevalcev se odražajo v akcijskem ciklu organizacijskega načrtovanja ustanove, kar prispeva k izboljšanju kakovosti procesa.

Ocenjevalec tako igra ključno vlogo pri zagotavljanju tega, da so izvajalci sposobni nadaljevati razvojni proces, ki vodi v strogo samoevalvacijo kakovosti njihovih sistemov in procesov, kakor tudi pri nudenju ustrezne podpore ustanovam, ki morajo pred pridobitvijo Evropskega znaka kakovosti (EQM) svoj način dela šele ustrezno razviti.

V postopku pridobitve Evropskega znaka kakovosti se ocenjujejo štiri različna področja:

1. Organizacija in administrativno poslovanje
2. Potrebe slušateljev in razvoj programov usposabljanja ali izobraževanja
3. Doseganje učnih ciljev
4. Izboljšanje kakovosti za izobraževalne ustanove

Pričujoče smernice se nanašajo na 3. – 7. korak od skupno 7 korakov, kolikor jih vsebuje postopek, ki je opisan v Smernicah za pridobitev Evropskega znaka kakovosti (EQM). Ti koraki so podrobneje opisani v nadaljevanju tega dokumenta.

Pričujoče smernice za ocenjevalce se nanašajo na:

- 3. korak: Presoja, ki jo izvede ocenjevalec za EQM v roku 2 mesecev od prejema obrazca za izvedbo presoje. Izvajalcu se podeli Evropski znak kakovosti (EQM) (za obdobje 4 let), ali pa se mu nudi podpora pri razvoju načina dela in postopkov, ki jih potrebuje za pridobitev znaka EQM. V slednjem primeru bo delovanje ponudnika storitev izobraževanja ponovno ocenjeno.
- 4. korak: Izvajalec enkrat letno izvede samoevalvacijo oziroma notranjo presojo, o izvedeni presoji izpolni obrazec za presojo EQM in ga predloži državnemu organu, pristojnemu za EQM.
- 5. korak: V 4 letnem obdobju, za kolikor se podeljuje Evropski znak kakovosti (EQM), ocenjevalec nekajkrat obišče izvajalca, da bi se prepričal, ali načini dela, ki jih uporablja izvajalec, ustrezajo merilom kakovosti za EQM. Obisk je potrebno najaviti 3 tedne vnaprej.
- 6. korak: Širjenje dobrih načinov dela, ki temeljijo na nacionalnih izkušnjah in so jih nacionalni predstavniki predložili osrednjemu organu za EQM. Osrednji organ za EQM bo vsaka 4 leta izvedel standardizacijo in potrjevanje meril za EQM na evropski ravni.
- 7. korak: Postopek prijave za pridobitev Evropskega znaka kakovosti (EQM) je potrebno ponoviti vsaka 4 leta.

2. Kdo so ocenjevalci in kakšne so njihove naloge?

Vloga ocenjevalca

- Z uporabo meril za EQM izvede objektivno oceno izvajalčevih odgovorov v obrazcu za presojo EQM.
- Poskrbi, da so vse informacije, ki jih predloži izvajalec, jasne in veljavne.
- Izvajalcu nudi ustrezne povratne informacije, ki podpirajo izboljšanje kakovosti izvajanja storitev.
- Na formalni ravni odobri izvajalčevo izpolnjevanje pogojev za pridobitev Evropskega znaka kakovosti (EQM) in mu podeli EQM.
- Aktivno se vključuje v vse dejavnosti, povezane s standardizacijo, ki jih sproži državni organ, pristojen za EQM.
- Če izvajalec ni uspel pridobiti znaka EQM, mu ocenjevalec nudi smiselne povratne informacije, ki bodo izvajalcu pomagale pri doseganju in izpolnjevanju meril za pridobitev znaka EQM.

Ocenjevalčeve odgovornosti

- Izvajalčeve vloge ocenjuje izključno na podlagi meril za pridobitev znaka EQM.
- V postopku presoje deluje vestno in dosledno.
- Izvajalce podpira pri izboljšanju kakovosti njihovih izobraževalnih storitev, kar jim omogoči pridobitev Evropskega znaka kakovosti (EQM).
- Ocenjevalec s svojim delom poskrbi, da ne prihaja do navzkrižja interesov ali drugih podobnih situacij, ki bi mu onemogočile objektivno presojo izvajalčevega dela ali vzbudile kakršne koli dvome v zvezi s tem.
- Če se za ocenjevalca ugotovi, da bi moral biti izločen iz postopka presoje, mora ta nemudoma opustiti svoje delo pri izvajalcu in mu s tem omogočiti nemoteno nadaljevanje postopka prijave za pridobitev znaka EQM.
- Ocenjevalec mora izvajati vse ustrezne postopke in sisteme, ki jih je vzpostavil državni organ, pristojen za EQM.

Kakšne izkušnje naj ima ocenjevalec?

Izkušnje z zagotavljanjem kakovosti učnega procesa, ki so razvidne iz:

- razumevanja in zmožnosti načrtovanja učnega programa, ki bo zadovoljeval posameznikove učne potrebe,
- znanja o različnih vrstah učnih metod,
- obširnih izkušenj samoocenjevanja ali presoje učnega procesa in/ali izvajalcev izobraževanja in usposabljanja.

Usposabljanje ocenjevalcev za EQM

Usposabljanje ocenjevalcev temelji na pridobljenih izkušnjah posameznika in, če je potrebno, dodatnem izobraževanju. Po končanem usposabljanju morajo biti doseženi naslednji cilji:

Ocenjevalec mora:

- znotraj evropskega in nacionalnega konteksta razumeti namen Evropskega znaka kakovosti,
- v postopku samoevalvacije znati zagotoviti vestno in dosledno delovanje,
- razumeti načine za zagotovitev učinkovite povezave med storitvami izobraževanja in usposabljanja in učnimi potrebami posameznika,
- razumeti načine, s katerimi lahko izvajalcem pomaga pri razvoju in izboljšanju zagotavljanja kakovosti storitev izobraževanja,
- razumeti načine, na katere lahko z uporabo meril EQM objektivno izvede in oceni postopek presoje za pridobitev Evropskega znaka kakovosti,
- poznati celoten postopek za pridobitev EQM-a in biti sposoben ustrezno svetovati izvajalcem.

Ocenjevalci se bodo v postopku svojega dela udeleževali usposabljanj s področja EQM ter predložili ustrezna potrdila o svoji sprotni usposobljenosti in izkušnjah, ki so potrebne za takšno delovanje.

Imenovanje ocenjevalcev

Ocenjevalci bodo imenovani:

- v skladu z evropskimi in nacionalnimi zahtevami,
- ob izpolnjevanju zgoraj navedenih meril,
- po uspešno zaključenem razgovoru in sestanku za ocenitev kandidata pri državnem organu, pristojnem za EQM,
- za izvedbo presoje izključno pri tistih izvajalcih, s katerimi ocenjevalci nimajo nobenih formalnih stikov, kar pomeni, da v zadnjih dvanajstih mesecih niso bili zaposleni v organizaciji, v kateri se bo izvajala presoja, ali kako drugače povezani z njo,
- vedno, ko je mogoče, in sicer na podlagi priporočil interesnega združenja izvajalcev imetnikov znaka EQM, ki so bili priznani kot izvajalci dobrih načinov dela in strokovnjaki na svojem področju,
- V začetnih fazah postopka presoje za pridobitev znaka EQM se lahko pokaže potreba po imenovanju ocenjevalcev neodvisno od priporočil interesnega združenja izvajalcev imetnikov znaka EQM.

Kako ocenjevalci sodelujejo z izvajalci?

Državni organ, pristojen za EQM, bo imenoval ocenjevalca, ki bo ocenil odgovore, ki jih je na vprašanja, zastavljena v obrazcu za presojo EQM, podal izvajalec. Ocenjevalec bo postopek ocenjevanja zaključil v roku 2 mesecev ter izvajalcu posredoval rezultat ocene. Če izvajalec izpolnjuje vsa merila, opredeljena na obrazcu za presojo, bo prejel certifikat o podelitvi Evropskega znaka kakovosti (EQM). Certifikat imetniku le tega omogoča uporabo logotipa EQM na vseh njegovih materialih, ki so namenjeni oglaševanju.

Če mora izvajalec pred pridobitvijo znaka EQM izboljšati svoje sisteme za zagotavljanje kakovosti, mu bo ocenjevalec pomagal pri določitvi področij, na katerih so potrebne izboljšave, ter mu svetoval glede sprememb. Če je izvajalec zmožen izvesti izboljšave v roku 2 mesecev, se mu po tem obdobju podeli znak EQM. Izvajalec bo prejel certifikat in bo upravičen do uporabe logotipa EQM na vseh svojih materialih, namenjenih oglaševanju.

Izvajalci, ki v roku 2 mesecev ne bodo izpolnili zahtev za izboljšanje sistemov kakovosti, bodo morali ocenjevalcu predložiti akcijski načrt z jasno določenimi roki izvedb, s katerimi nameravajo v svojih ustanovah zadovoljiti merila standardov. Pri tem je mogoče, da jim bo na razpolago pomoč ocenjevalca, vendar bo o zagotovitvi tovrstne pomoči odločal državni organ, pristojen za EQM. Ceno za to dodatno storitev bo določil državni organ, pristojen za EQM v skladu z dogovorom z Evropskim organom za EQM. Ko bo izvajalec zaključil vse potrebne razvojne faze, mora ponovno izpolniti obrazec za presojo EQM in ga po običajnem postopku predložiti v roku, ki je določen s postopkom za pridobitev znaka EQM.

Povratne informacije, ki jih ocenjevalec posreduje izvajalcu

- Ocenjevalec bo izvajalcu na podlago meril EQM nudil nasvete o dobrih načinih dela in načinih razvoja ter izboljšanja izvajalčevih sistemov in postopkov.
- Ocenjevalčeva vloga je nuditi konstruktivno podporo in svetovanje pri postopku izboljševanja sistemov ter krepitvi kakovosti izvajalčevega dela.
- Ocenjevalec mora zagotoviti izčrpnost in natančnost odgovorov in odzivov izvajalca v zadostni meri, tako da ti vzdržijo tudi objektivni pregled in oceno tretje osebe. To pomeni, da predpostavke in predhodno poznavanje izvajalca ne smejo vplivati na poglobljenost ali obseg predloženih informacij.
- Če se ob izvajalčevem odgovoru porajajo dvomi, to pomeni, da odgovor še ni zadosten.
- Dokument mora vsebovati vse potrebne informacije o vzpostavljenem sistemu kakovosti v ustanovi v taki obliki, da se z njegovo uporabo vsaka tretja oseba lahko v celoti seznanji z vzpostavljenim sistemom kakovosti.

3. Tretji korak Navodila za izvedbo presoje



Sodelovanje z izvajalci pri oceni kakovosti.

Poglavitna ocenjevalčeva naloga je nudenje pomoči izvajalcu in zagotavljanje veljavnosti podanega izvajalčevega opisa sistemov kakovosti v njegovi ustanovi. Ocenjevalčeva naloga zagotoviti, da so informacije, ki jih poda izvajalec:

- dovolj izčrpne, da ni potrebna dodatna razlaga,
- razumljive vsakomur, ki je vključen v proces izobraževanja,
- jasne in nedvoumne ter
- ustrezno dokumentirane.

Pomožna dokumentacija

Obstaja vrsta dokumentov, ki ocenjevalcem pomagajo pri razumevanju vrednot, teorije, postopka in načinov dela, povezanim z znakom EQM. Ti vključujejo primere, ki so jih navedli izvajalci izobraževanja in usposabljanja pri podajanju odgovorov v obrazcu za presojo EQM. Kot pomožna dokumentacija so opredeljeni naslednji viri:

- spletna stran EQM (www.europeanqualitymark.org),
- smernice za pridobitev Evropskega znaka kakovosti (EQM),
- obrazec za presojo EQM,
- podatkovna baza primerov in
- smernice za ocenjevalce na področju Evropskega znaka kakovosti (EQM).

Uporaba obrazca za presojo EQM

Ocenjevalec preuči samoevalvacijo skupaj s priloženo dokumentacijo, ki jo je predložil izvajalec. Priloženi dokumenti so lahko načrti študija, opisi postopkov, potrdila, ki se izdajajo ob zaključenem izobraževanju, obrazci, namenjeni ocenjevanju, ter drugi dokumenti, iz katerih je opisan način dela razviden in dokazljiv. Ocenjevalec po navadi zastavlja dodatna vprašanja, potreboval pa bo tudi več informacij ali zahteval dokazila o zapisanem. Za zagotovitev zanesljivih informacij, ki jih predloži izvajalec, mora ocenjevalec preveriti njihovo veljavnost z najmanj dvema dodatnima metodama preverjanja. Pri tem lahko izbira med naslednjimi metodami:

- preverjanje izvajalčeve spletne strani,
- razgovor z izvajalcem (upravo, administrativnim osebjem, zaposlenimi, učitelji) preko telefona ali video konference,
- obisk pri izvajalcu,
- razgovor z uporabniki storitev/slušatelji.

Kako oceniti izpolnjen obrazec za presojo EQM?

Poglavitna ocenjevalčeva naloga je preverjanje samoevalvacije, ki so jih predložili izvajalci, ter sprejemanje odločitev glede izpolnjevanja zahtev standardov za pridobitev EQM. Za celovito izvajanje te naloge mora biti ocenjevalec do podrobnosti seznanjen z vsebino Smernic za pridobitev Evropskega znaka kakovosti (EQM) ter:

- do potankosti poznati vsa merila za EQM,

- dobro poznati ustroj ustanove in njen pristop k podajanju izobraževalnih storitev, vključno s kakovostjo,
- pridobiti informacije od najpomembnejših ljudi, torej direktorjev, administrativnega osebja, učiteljev in slušateljev,
- razumeti obrazec za presojo EQM, vključno s ciljem vsakega poglavja in vsakega posameznega vprašanja (na primer: Kateri so ključni vidiki kakovosti, ki jih zajema to vprašanje? ali Katera dokazila potrjujejo ali razjasnjujejo odprte teme?),
- podrobno poznati vsako merilo, ki je podano v poglavju obrazca, kjer izvajalec odkljuje svojo izbiro za vsako posamezno vprašanje, in razumeti, zakaj je standard EQM naveden v zasenčenem delu,
- razumeti kdaj in kako pogosto se lahko uporabi izraz »se ne uporablja« – glej Smernice za pridobitev Evropskega znaka kakovosti (EQM).

Verodostojnost evropskega znaka kakovosti (EQM)

Državni organi, pristojni za EQM, ter ocenjevalci bodo imeli ustrezno znanje o širokem razponu različnih metod učenja, vrstah ustanov, učnih področij ter zagotavljanju kakovosti in njenemu izboljševanju.

Presoja posameznih odgovorov

Preverite, ali so informacije za posamezno merilo:

- jasne,
- dovolj podrobne in
- skladne z merili.

Preverite predložena dokazila:

- Ali dokazujejo pravilnost podanih informacij?
- Ali zadostujejo oziroma ali je potrebno pridobiti več dokazil?

Preverite izbire, odkljudane v okencih:

- Izvajalec v levi koloni s kljukico označi svoje odgovore glede izvajanja lastnih načinov dela.
- Ocenjevalec v desni koloni s kljukico označi tiste odgovore, za katere je po preverjanju ugotovil, da držijo.
- Sivo polje predstavljanja minimalne zahteve standarda.

Izpolnjevanje zahtev standarda

Če izvajalec z odgovori ni uspel zadovoljiti minimalnih zahtev, ki jih določa standard, ga bo ocenjevalec zaprosil za dodatne informacije in dokazila.

Če v postopku trenutne presoje izvajalec ne more izpolniti minimalnih zahtev standarda, se bo ocenjevalec z njim dogovoril glede akcijskega načrta za razvoj in nadaljnje delo v smeri pridobitve znaka EQM.

Podelitev evropskega znaka kakovosti (EQM)

Če ocenjevalec ugotovi, da izvajalec izpolnjuje minimalne zahteve standarda za dodelitev znaka EQM, mu bo znak dodeljen, izvajalec pa bo prejel certifikat EQM.

Izbira možnosti »se ne uporablja«

Občasno bo moral izvajalec s kljukico označiti izbiro »se ne uporablja«. Ta možnost se lahko uporabi le takrat, ko nobena druga možnost v danem primeru ne ustreza. To pa ne pomeni, da se lahko s to izbiro izvajalec izogne izvajanju dobrih načinov dela. Za vsako označeno izbiro »se ne uporablja« bo moral izvajalec dokazati, zakaj to merilo kakovosti zanj ni ustrezno. Pojasnilo se nato zapiše pod razdelek z naslovom Pojasnilo izvajalca.

Primer pravilne uporabe izraza »se ne uporablja«

A: »3.1.1 Izvajalec zagotavlja, da učitelji pri svojem delu uporabljajo ustrezno število različnih metod, s katerimi merijo dosežene učne cilje.«

Za mnoge izvajalce neformalnega izobraževanja merjenje doseganja učnih ciljev pri posameznikih ni del tradicije tamkajšnjega okolja – na primer na Danskem in Norveškem. Kadar je potrebno izvesti javno priznane izpite, omenjene ustanove za to nimajo ustreznih pooblastil in morajo sodelovati z drugimi formalno-izobraževalnimi ustanovami, če želijo te izpite vključiti v svojo ponudbo.

B »1.1.1 Izvajalec vzdržuje natančno administrativno evidenco o programih in prijavah slušateljev.«

V nekaterih primerih, kot je na primer organizacija in izvedba tečaja z naslovom Kako živeti z resno in stigmatizirano boleznijo hramba prijav in podatkov o udeležencih takega tečaja pri izvajalcu s strani slušateljev ni zaželeno. Če izvajalec prejme informacije s strani slušateljev o oklevanju glede njihove udeležbe na tečaju zaradi obvezne prijave in hrambe njihovih podatkov, se lahko v takem primeru v obrazcu presoje označi izbira »se ne uporablja«.

Ali morajo biti dokazila vseh izvajalcev enaka?

Ne! Vsak izvajalec se nahaja v edinstveni situaciji, na katero vplivajo:

- slušatelji,
- lokacija,
- ponudba tečajev,
- ekonomski in socialni dejavniki,
- razlog za udeležbo na tečaju,
- obseg izobraževalnih storitev,
- številčnost osebja in
- vrsta ustanove.

Ocenjevalec bo pri presoji posameznega izvajalca, ki se poteguje za EQM, vse zgoraj navedeno vzel v obzir – pomembno je obravnavati vse vidike izvajalčeve dejavnosti in pridobljene informacije ustrezno upoštevati v procesu odločanja. Razmerja med ocenjevalci, izvajalci in zaposlenimi v izobraževalnih ustanovah so opredeljena v poglavju Zlati trikotnik v Smernicah za pridobitev Evropskega znaka kakovosti (EQM).

Kako bo videti vprašalnik, ko ga izpolni izvajalec?

V nadaljevanju spodaj je primer izpolnjenega vprašalnika:

- Deli vprašalnika, ki jih je izpolnil izvajalec.
 - Deli vprašalnika, kjer ocenjevalec poda svojo oceno.
 - Deli vprašalnika, kjer so bili odgovori podani z označevanjem kljukic v okencih.
 - Tem delom vprašalnika je dodana opomba o potrebi po pridobitvi dodatnih informacij.
1. V tem primeru je odkljukano prvo okence v zasenčenem delu, kar pomeni, da izvajalec za to vprašanje meni, da izpolnjuje zahteve standarda EQM.
 2. Kot je razvidno iz okenca, namenjenega ocenjevalčevim opombam, želi ocenjevalec z uporabo dodatnih metod preverjanja razjasniti določene vidike podanega odgovora.

3. Po opravljenem preverjanju se ocenjevalec odloči, ali je izvajalec v tem delu izpolnil zahtevana merila.
4. V tem primeru je okence, namenjeno ocenjevalcu, prav tako odključano, s čimer ta potrjuje izpolnjevanje zahtev standarda.

2.3	Vsebina programa in metode poučevanja	
2.3.2	Izvajalec zagotavlja, da so potrebe posameznega slušatelja med izvajanjem programa zadovoljene z uporabo različnih učnih stilov.	
<i>Kako zagotavljate, da učitelji uporabljajo različne učne stile, da bi zadovoljili potrebe slušateljev?</i>		
<p>Pojasnila izvajalca:</p> <p>S teoretičnim pristopom, kot so predavanja in praktične vaje, združene s teorijo, z odgovori in dodatnimi pojasnili na slušateljeva vprašanja, s skupinskim delom, domačimi nalogami ter učenjem na delovnem mestu.</p> <p>To je najlažje prikazati na konkretnem primeru opisa dela v učilnici, podoben postopek pa se uporablja na več različnih področjih.</p> <p>Preživetje na kmetiji:</p> <p>Poleg uporabe vsega zgoraj naštetega so slušatelji naprošeni, da podajo lastne zamisli in koncepte. Obenem imajo eno predavanje v obliki individualnega svetovanja, na katerem jim je omogočeno svetovanje pri razvoju poslovnega načrta, ki temelji na naravnih danostih specifične regije, iz katere prihajajo. Poleg tega je vsakima dvema slušateljema dodeljen njun osebni svetovalec, ki jima pomaga pri tem postopku. Tak pristop je drugačen pri izobraževanjih, kjer se izvaja individualno učenje, ter pri učenju na daljavo.</p>		
Priloge (podporni dokumenti s strani izvajalca):		
<ul style="list-style-type: none"> – Izroček s praktičnimi nalogami – Diapozitivi z učiteljevega predavanja – Opis izvedbe skupinske vaje 		
Na podlagi pojasnil, ki ste jih prejeli, označite ustrezno okence.		
Izv	Opis ravni	Ocen
<input type="checkbox"/>	Ni podatka. (Razloži zakaj)	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Ni postopka.	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Odgovornost učiteljev.	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Odgovornost učiteljev; nekaj opreme; nekaj podpore s strani administrativnega osebja izvajalca.	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Izvajalec in učitelj si delita odgovornost, oprema in viri so zadovoljivi.	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Izvajalec in učitelj si delita odgovornost; vsa potrebna oprema in viri; podpora in usmerjanje učiteljev.	<input type="checkbox"/>
Pripombe ocenjevalca:		
<p>Dokazano dober obseg slogov poučevanja, vsebin in izobraževalnega okolja. Pristopi, ki so usmerjeni v slušatelja, lepo dopolnjujejo različne sloge poučevanja. Iz odgovora ni razviden obseg usposabljanja, podpore in vodenja, ki jih izvajalec nudi učitelju, čeprav je to nakazano. Pred dokončno oceno (kljukica v okencu) je potrebno omenjeno preveriti ob obisku pri izvajalcu ali preko telefonskega razgovora. Po opravljenem preverjanju se lahko odključa tudi končno okence.</p>		

4. Četrty korak Smernice za letno samoevalvacijo oziroma notranjo presojo



Vsaki dvajset mesecev mora izvajalec, ki mu je bil podeljen EQM, predložiti posodobljen obrazec za presojo EQM. Za ta namen mora izvajalec pri ustreznem osebju izvesti kratek postopek samoevalvacije oziroma notranjo presojo in tako pregledati procese izvajanja kakovosti ter način dela. Kot osnovo za tak pregled bo izvajalec uporabil izpolnjen obrazec za presojo EQM. Pri tem je poudarek na:

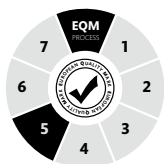
- Vseh spremembah, ki vplivajo na izvajalčevo nadaljnje izpolnjevanje meril za EQM, kot npr. osebje, sistemi, postopki, storitve izobraževanja, in
- vseh do sedaj izvedenih in dokazljivih izboljšavah.

Posodobitev samoevalvacije

Izvajalec bo s predložitvijo posodobljenega obrazca za presojo EQM o tem poročal ocenjevalcu. Med postopkom notranje presoje ima izvajalec pravico do ocenjevalčeve pomoči. Ocenjevalec nato posodobljen obrazec pregleda in potrdi, da nove informacije še vedno izpolnjujejo zahteve standardov EQM.

Če se izkaže, da trenutna praksa ne dosega zahtev standardov EQM, bo ocenjevalec izvajalca zaprosil, da v dogovorjenem času ponovno vzpostavi raven dobrih načinov dela, ki jih je izvajal ob prvi dodelitvi znaka EQM. Če izvajalec pri tem ne uspe, bo Evropski znak kakovosti (EQM) izgubil, vendar mu bo omogočena ponovna prijava na presojo za dodelitev znaka EQM.

5. Peti korak Smernice za ocenjevalčev obisk pri izvajalcu



Pomemben del postopka za pridobitev znaka EQM predstavlja ocenjevalčev obisk pri izvajalcu. Obisk se lahko izvrši kadar koli v 4-letnem ciklu. Ocenjevalčev obisk je potrebno najaviti tri tedne vnaprej. Tak obisk se lahko izkaže za potrebnega tudi pri izpolnjevanju 3. koraka tekom prvotne presoje.

Štiri poglavitne ocenjevalčeve naloge:

1. Overovitev informacij, podanih v obrazcu za presojo EQM s preverjanjem izbranih vidikov, zbranih iz vseh poglavij obrazca.
2. Preverjanje o tem, kako postopki in sistemi, ki so opisani v vprašalniku, dejansko delujejo v praksi.
3. Po potrebi razvijanje in izboljšanje načina izpolnjevanja obrazca za presojo EQM.
4. Sprejetje odločitve glede odobritve nadaljnje dodelitve znaka EQM izvajalcu.

Ocenjevalec bo te naloge izpolnil z naslednjimi dejanji:

- Preverjanje pravilnosti in točnosti izjav, navedenih v obrazcu preko razgovorov z osebjem ter z vpogledi v dokumentacijo in vire.
- Preverjanje dejanskega izvajanja navedb ali dokazil, navedenih v obrazcu, in sicer v praksi preko razgovorov z zaposlenimi na različnih delovnih mestih, vključno z direktorji, učitelji in administrativnim osebjem.
- Preverjanje fizičnih virov, vključno z učnimi viri in poslopjem.
- Izvajanje neposrednih razgovorov s slušatelji z namenom preverjanja, ali so sistemi kakovosti dejansko usmerjeni v slušatelje, učinkoviti ter izvedljivi v praksi.

Kaj se zgodi, če izvajalec sčasoma ne izpolnjuje več zahtev standardov EQM?

Ko ocenjevalec v 4-letnem obdobju obišče izvajalca, pričakuje, da izvajalec nadaljuje z načini dela, ki izpolnjujejo zahteve standardov za dodelitev znaka EQM in ki so bili ugotovljeni ob prvi presoji, ko je bil izvajalcu znak EQM tudi dodeljen.

Če ocenjevalec ugotovi, da izvajalec več ne izpolnjuje zahtev standardov, bo sestavil seznam potrebnih izboljšav in od izvajalca zahteval njihovo izpolnitev v določenem časovnem razponu. Izvajalec bo nato v dogovorjenem času ocenjevalcu predložil dokazila o izvedenih izboljšavah. Če izvajalec ne izvede zahtevanih izboljšav, ga bo ocenjevalec napotil na državni organ, ki je pristojen za EQM.

Če izvajalec nadaljuje z neizpolnjevanjem zahtev standardov oziroma ne izboljša svojih načinov dela in postopkov, s katerimi bi zadovoljil zahtevam standardov, mu lahko državni organ, pristojen za EQM, odvzame evropski znak kakovosti. Postopke in časovni okvir je potrebno določiti v skladu s predpisanim postopkom za pridobitev znaka EQM ter sistemi, ki jih je vzpostavil državni organ, pristojen za EQM.

Zahteve za pripravo in izvedbo obiska pri izvajalcu:

1. Ocenjevalec se mora pred obiskom seznaniti z vso ustrežno dokumentacijo.
2. Izvajalcu je potrebno predložiti pisno obvestilo o obisku najmanj 3 tedne pred izvedbo obiska.
3. Z najmanj dvema posameznikoma iz vrst izvajalčevega osebja se je potrebno dogovoriti za sestanek v času obiska.
4. Pomembno je, da je vsaj eden od omenjenih dveh posameznikov uslužbenec na vodilnem položaju, ki je odgovoren za upravljanje sistema kakovosti v ustanovi.
5. Urnik obiska s časovnim razporedom in predvidenimi aktivnostmi se izvajalcu pošlje vnaprej.
6. Obenem je potrebno izvajalcu sporočiti jasna navodila glede zadev, ki bodo predmet pregleda, in o tem, kateri zaposleni morajo biti pri tem navzoči.
7. Za potrebe pregleda v času obiska je potrebno zagotoviti izvod izpolnjenega obrazca za presojo EQM, vključno z izvodi vseh prilog.
8. Izvajalec mora poskrbeti za ustrezen prostor, kjer bo potekal sestanek in ki mora biti tih, udoben in dobro osvetljen.

Dobri načini dela za pripravo in izvedbo obiska pri izvajalcu:

1. Ob prihodu je pomembno, da ocenjevalec zaprosi izvajalca za opis izvajanih postopkov zagotavljanja kakovosti.
2. Obisk predstavlja pregled strokovnjaka, in ne pomeni inšpekcijskega pregleda – izvajalec bo verjetno nemiren, zato vzpostavitev dobrega, zaupnega razmerja poveča možnosti za spodbujanje izvajalca k spremembam in izboljšavam njegovih sistemov kakovosti.
3. Odprt dialog in uporaba večščin aktivnega poslušanja sta izjemno pomembna (nadaljnja razlaga tega koncepta se nahaja na spletni strani: <http://www.studygs.net/listening.htm>).
4. Skupaj z izvajalcem je potrebno podrobno pregledati celoten obrazec za presojo EQM in priloge ter po potrebi izvajalcu zastaviti dodatna vprašanja glede nejasnih informacij. Zabeležiti je potrebno vse izvedene izboljšave.
5. Pri tem je pomembno zastavljati vprašanja, ki izvajalca opogumljajo pri podajanju informacij in hvalijo dobre načine dela.
6. Če je odgovor na vprašanje negativen, kot na primer »mi nimamo/ne ...« je primerno, da vprašanje preoblikujemo v smeri podrobnejšega vpogleda v situacijo.
7. V večini primerov povzroča težave ravno napačen način zastavljanja vprašanj. Za pridobitev ključnih informacij moramo biti pripravljeni na to, da bomo morali zastavljati veliko različnih vrst vprašanj.
8. Pri formaliziranju neformalnih vsebin je potrebno izvajalca zaprositi, da zapiše vsa neformalna in nedokumentirana delovanja in postopke, ki se nanašajo na zagotavljanje kakovosti, in vprašanja iz obrazca za presojo EQM lahko razkrijejo načine zagotavljanja kakovosti, ki jih je potrebno le še formalno dokumentirati in merilo je doseženo.
9. Potrebno je jasno povedati, da je takšno delovanje, čeprav izvedeno le ustno in neformalno ter ga izvajalec ne izraža v smislu postopkov ali sistemov za zagotavljanje kakovosti, lahko model dobre kakovosti v praksi in se uvršča v sistem EQM.

Primer: **Izvajalec:** »Noben uslužbenec uradno ni imenovan za odgovorno osebo, ki skrbi za nadzor nad

kakovostjo, prav tako pa ne obstaja noben dokument s takšno navedbo. Kljub temu gospa X v resnici preverja postopke dela.

Ocenjevalec: »Kako bi lahko delo, ki ga na tem področju opravlja gospa X, uradno postalo del vašega sistema za zagotavljanje kakovosti? Ali lahko sestavite dokument, v katerem bo/-do zapisano/-a ime/-na oseba/-e, ki se ukvarja/-jo s tem delom, vključno z odgovori na vprašanja »Kaj?« in »Kako?«? Kako se delo, ki je opravljeno, nanaša na njihov že dokumentirani sistem/postopke?«

Kako sestaviti dobro poročilo in premagati različnost kultur, pričakovanj in mnenj?

Dober način sporazumevanja od prejemnika informacij zahteva sposobnost razlage verbalnih in ne-verbalnih signalov, ki jih oddaja govorec, v skladu s tem, kar govorec ali govorka dejansko misli. Razlike lahko bogatijo. Oseba, ki neprestano išče razumevanje glede razlik, bo¹:

- zmanjšala težave,
- bolj osveščena glede lastnega načina komuniciranja,
- zmožna boljše komunikacije,
- izražala pozitiven odnos in odprtost ter zastavljala vprašanja, ki ne ogrožajo sogovornika in pripomorejo k vzpostavitvi medsebojnega razumevanja,
- Pozorno opazovala sogovornika oziroma sogovornico ter njegove/njene neverbalne signale in nekatere od teh signalov tudi sama uporabila (učinek ogledala) pri vzpostavljanju medsebojnega razumevanja,
- uporabljala aktivne veščine poslušanja, vključno z:
 - o osredotočenjem na govorca,
 - o pozornim poslušanjem izrečenih besed in opazovanjem neverbalnih signalov za boljše razumevanje govorca/govorke,
 - o vživljanjem v zadeve z govorničevega zornega kota,
 - o pozornim spodbujanjem govorca, ne da bi pri tem prekinila njegovo govorjenje,
 - o dopuščanjem govorniku, da zaključi svojo misel, ne glede na morebitno strinjanje oziroma nestrinjanje,
 - o odzivi, ki niso prenašali.

Vzroki za slabo sporazumevanje so pogosto naslednji:

1. Ljudje nimajo vedno istih izhodišč.
2. Kljub pravilni izbiri besed, ustreznega tona in telesne govornice so lahko ljudje napačno razumljeni.
3. Neverbalni signali lahko vodijo k napačnemu razumevanju.
4. Ljudje, ki prihajajo iz različnih kulturnih okolij, imajo različne odnose do vljudnosti in načinov njenega izražanja.
5. Glede različnih običajev v posameznih kulturnih okoljih ne pozabite, da ni nujno, da meje določenih kulturnih področij sovpadajo z državnimi mejami.
6. Ljudje, družine in verske skupnosti lahko v določeni državi gojijo povsem drugačno kulturo kot drugje.
7. Ljudje so se naučili pravil v skladu z običaji, ki so značilni za njihovo kulturo in jezik. Ta pravila uporabljajo vsi ljudje, čeprav se jih morda ne zavedajo. Oseba, s katero se pogovarjamo, ravno tako uporablja pravila, ki se jih je naučila nezavedno. Kar smo se naučili kot otroci, vpliva na način našega razmišljanja in današnjega sporazumevanja, tudi, če se učimo/uporabljamo tuje jezike.
8. Zato moramo biti še toliko bolj pozorni na pravila različnih kultur in na to, kako pravila naše kulture vplivajo na naš način izražanja.
9. Vztrajanje na podobnosti lahko oteži vzpostavitev stika ali razmerja s sogovornikom.

6. Šesti korak Širjenje dobrih načinov dela, evropska standardizacija in ponovno potrjevanje meril za EQM



Ocenjevalec se bo moral aktivno vključevati v vse aktivnosti ter postopke, ki jih bosta vzpostavila državni in evropski organ, pristojna za EQM in ki bodo vključevali:

- širjenje dobrih načinov dela,
- vzpostavitev standardizacije postopka ocenjevanja na državni ravni,
- pregled, posodobitev in potrjevanje meril za EQM v skladu z razvojem sistema zagotavljanja kakovosti na nacionalni ravni in v Evropi vsaka štiri leta:
 - Evropska standardizacija prakse bo določena s skupnim konsenzom na sestanku predstavnikov državnih organov.

7. Sedmi korak Smernice glede postopka obnovitve podeljenega znaka EQM



Končni korak v postopku pridobitve Evropskega znaka kakovosti (EQM) je izpolnitev novega obrazca za presojo upravičenosti do EQM s strani izvajalca po preteku 4-letnega cikla samo-ocenjevanja – to je ponovitev prejšnjega postopka v korakih 2 in 3. Ocenjevalec mora za ta dva koraka uporabljati smernice, kot so podane v gornjem besedilu tega dokumenta.

Za konec še to

Ocenjevalec predstavlja ključno osebo v sistemu pridobitve znaka EQM. Odgovoren je za:

- preverjanje sistemov in postopkov zagotavljanja kakovosti,
- nudenje pomoči izvajalcem pri izboljševanju njihovih sistemov zagotavljanja kakovosti in
- izvajanje standarda EQM v praksi.

Usmerjanje, podpora in robusten ocenjevalčev pristop so ključnega pomena za verodostojnost in prihodnost znaka EQM.

Želimo vam veliko zadovoljstva pri vašem delu!

