transnational quality project

Wytyczne QUALITY GUIDELINES

Wymogi w odniesieniu do kształtowanie transgranicznej edukacji w oparciu o względy jakości na podstawie etapowego modelu zarządzania QM STUFEN-MODELL® – opublikowanego w PAS 1037:2004 przez Niemiecki Instytut Normalizacyjny DIN

2. poprawione wydanie 2009

Wytyczne QUALITY GUIDELINES

Wymogi w odniesieniu do kształtowanie transgranicznej edukacji w oparciu o względy jakości na podstawie etapowego modelu zarządzania QM STUFEN-MODELL® – opublikowanego w PAS 1037:2004 przez Niemiecki Instytut Normalizacyjny DIN

Impressum

© 2009 RKW Berlin GmbH

2. poprawione wydanie 2009
Wszelkie prawa zastrzeżone

Wydawca:

RKW Berlin GmbH
Centrum Racjonalizacji i Innowacji
Breite Straße 29
10178 Berlin
Germany

Adres mailowy: thomas.rau@rkw-bb.de

QUALITY GUIDELINES zostały wytworzone w ramach modelowych projektów wspieranych przez kraje związkowe Berlin i Brandenburgię oraz Unię Europejską. Projekt lub publikacja odzwierciedlają jedynie stanowisko ich autora i Komisja Europejska nie ponosi odpowiedzialności za umieszczoną w nich zawartość merytoryczną.

W opracowywaniu tego dokumentu bezpośrednio uczestniczyli:

Maren Klages, RKW Berlin GmbH
Bernadette Proske, Institut für Strukturpolitik und Wirtschaftsförderung gGmbH
Dr. Thomas Rau, RKW Berlin GmbH
Dr. Peter Schönfeld, Institut für Strukturpolitik und Wirtschaftsförderung gGmbH
Prof. Dr. Axel Wilske, Prof. Dr. Wilske und Schliecker Partnerschaft Unternehmens- und Personalberatung
Prof. Dr. Petra Winzer, Bergische Universität Wuppertal

Layout & Design: Dirk Pritsch, RKW Berlin GmbH

Przedmowa

W ostatnich latach temat jakości i jej zabezpieczania w dziedzinie dokształcania i doskonalenia zawodowego był bardzo często poruszany w wielu krajach. Przyczyny tego zjawiska to zmiana paradygmatu z orientacji, w której centrum znajduje się oferent usług, na orientację w centrum której znajduje się klient oraz nowe narodowe i międzynarodowe uwarunkowania. Wiele organizacji międzynarodowych takich jak UNESCO i OECD zajmują się w ramach swoich mandatów zabezpieczaniem jakości w dziedzinie edukacji. światowa Organizacja Handlu (WTO) w swojej rundzie GATS[1] deklaruje edukację do głównego pola działalności w międzynarodowej wymianie usług i w związku z tym powtórnie postuluje za koniecznością przejrzystości i porównywalności standardów usług szkoleniowych. Międzynarodowa Organizacja Standardyzacji (ISO) pracuje nad standardem dla oferentów usług szkoleniowych w dziedzinie doskonalenia zawodowego. Unia Europejska rozszerza swoje zaangażowanie dot. jakości edukacji od momentu deklaracji w Kopenhadze w roku 2002. Współpraca przy zabezpieczaniu jakości ze szczególnym ukierunkowaniem na modele, metody oraz wspólne kryteria jakości zyskuje znaczenie priorytetowe, co odzwierciedlają główne tematy w pilotażowych projektach LEONARDO DA VINCI.

Podczas gdy w ostatnich latach powstała duża ilość i różnorodność wymogów jakości w stosunku do przedsiębiorstw, a wśród nich do oferentów usług edukacyjnych, to odnotowywuje się ich brak w stosunku do standardów lub wytycznych dot. międzynarodowej współpracy edukacyjnej. Tymi deficytami zajmują się intensywnie wytyczne QUALITY GUIDELINES. Rozszerzają one systemy zarządzania jakością placówek szkoleniowych o wymogi dot. kształtowanie transgranicznych powiązań w oparciu o względy jakości. QUALITY GUIDELINES zajmują się zarówno jakością ofert szkoleniowych jak i sukcesem podmiotów oferujących usługi, powodzeniem celów i strategii przedsiębiorstwa, zabezpieczaniem i podwyższaniem skuteczności i efektywności oraz korzyścią dla uczącego się.

QUALITY GUIDELINES powstały z myślą o organizacjach szkoleniowych w ramach współpracy z organizacjami szkoleniowymi angażującymi się w międzynarodową współpracę. Prace rozwojowe nad nimi były wspomagane i umożliwiane poprzez budowanie sieci, gron ekspertów jak również testowanie i realizację zdolnych do zastosowania metod pod kierownictwem RKW Berlin-Brandenburgia. W rozwoju QUALITY GUIDELINES szczególny udział w ramach w pilotażowego projektu LEONARDO DA VINCI miały następujące placówki:

Niemcy:	RKW Berlin GmbH; RKW Brandenburg GmbH; bbw Bildungszentrum Frankfurt (Oder) GmbH; Bergische Universität Wuppertal; Institut für Strukturpolitik und Wirtschaftsförderung gGmbH; Halle; Steinbeis-Hochschule Berlin; Unternehmerverband Brandenburg e.V., Cottbus; Prof. Dr. Wilske und Schliecker Partnerschaft Unternehmens- und Personalberatung, Blankenfelde;
Włochy:	GNOSIS Training, Consulting and Research s.c., Venedig;

[1] GATS: General Agreement on Trade in Services – Ogólne Porozumienie dot. Handlu Usługami

Polska:	Zespół Szkół i Placówek Kształcenia Zawodowego, Zielona Góra; Zespół Szkół Budowlano-Drzewnych, Poznań; Zespół Szkół Odzieżowych im. W. Reymonta, Poznań;
Szwecja:	Internationell kompetens AB, Malmö; Krinova Science Park, Krinova;
Hiszpania:	Directorio de Formacion (dirfo), Madrid; International House Company Training, Barcelona.

Sukces QUALITY GUIDELINES zależy od zaangażowania wszystkich uczestniczących w usłudze transgranicznej. Dla nich też są one w głównej mierze przeznaczone. Zarządzania jakością, szczególnie w środowisku często i dynamicznie się zmieniającym wymaga od organizacji zdolności do uczenia się, czyli krytycznego spojrzenia i aktywnego uczestnictwa zainteresowanych partnerów w procesach przemian.

Do QUALITY GUIDELINES zostały wypracowane pomoce wdrożeniowe opublikowane w kompendium. W nich znajdują sie wskazówki dot. typowych problemów i zalecenia w stosunku do rozwijania i zabezpieczania jakości pochodzące z teorii naukowych i z praktycznych doświadczeń międzynarodowych kooperacji. Kompendium zawiera szereg metod i instrumentów zapożyczonych z praktyki zarządzania i jest sensowną pomocą do systematycznego i ukierunkowanego na cel postępowania. Główną część kompendium stanowią szczegółowe tabele z dalszymi wskazówkami i uzupełnieniami dot. wymogów i wytycznych.

Wytyczne QUALITY GUIDELINES i kompendium udostępnione są w językach niemieckim, angielskim, polskim, włoskim, hiszpańskim i katalońskim (www.leonardo-tqp.eu; www.adam-europe.eu). Ich autorzy są przekonani, że w przyszłości pojawią się dalsze uzupełnienia, instrumenty i warianty językowe. Już teraz zaplanowane jest przygotowanie QUALITY GUIDELINES do nowego standardu ISO w dziedzinie doskonalenia zawodowego, w którym uczestniczą również autorzy QUALITY GUIDELINES. W ten sposób powstaje podwójna transgraniczność – pierwszy raz poprzez wytyczne i drugi raz poprzez nadrzędne w stosunku do krajów ważne i przejrzyste standardy dla oferentów usług szkoleniowych.

Jako uzupełnienie QUALITY GUIDELINES Centrum Rationalizacji i Innowacji RKW Berlin-Brandenburgia przygotowało instrument do oceny międzynarodowych ofert szkoleniowych (tqp.rkbb.de). iQcheck definiuje wymogi w stosunku do produktów szkoleniowych i czyni je porównywalnymi. Pozwala na korzystanie ze wspólnie ustalonych, akceptowanych i przejrzystych kryteriów dla usług szkoleniowych na międzynarodowych rynkach konkurencji. W ten sposób powstał standard dla z powodzeniem wprowadzonych na rynek produktów szkoleniowych i odpowiedź na pytanie, co trzeba uregulować w organizacjach szkoleniowych, aby ich poczynania na międzynarodowych rynkach uwieńczone zostały sukcesem.

Dziękujemy wszystkim uczestniczącym za zaangażowanie i współpracę. Autorzy, również w przyszłości, bedą zajmować się tematem jakości edukacji w międzynardowej wymianie usług. Prosimy Państwa o konstruktywną krytykę i dalsze uwagi

1 Cele

Uporanie się z wyzwaniami stawianymi przez edukację stało się kluczowym problemem rozwoju gospodarczego. Zapotrzebowanie na usługi edukacyjne, szczególnie na szkolenia zawodowe i specjalistyczne kursy, w większosci krajów rośnie. Wszystko to odbywa się na tle wysokiej dynamiki wiedzy i orientacji na kształcenie ustawiczne. W związku z powyższym coraz bardziej ważna staje się współpraca transgraniczna w celu nie tylko zabezpieczenie effektywności i różnorodności ofert, ale również jakości produktów edukacyjnych.

Transnarodowość w edukacji i transgraniczna mobilność siły roboczej wymagają porównywalnych procedur zabezpieczania jakości w dokształcaniu i doskonaleniu zawodowym. Istniejące systemy zarządzania jakością w placówkach szkoleniowych, tak jak stosowany w wielu podmiotach ISO 9001:2000, Model-EFQM i etapowy model zarządzania QM STUFEN-MODELL® (PAS 1037:2004) nie zawierają reguł dot. działalności podmiotów edukacyjnych poza granicami kraju.

Wytyczne QUALITY GUIDELINES rozszerzają - wydany przez DIN jako PAS 1037: 2004 etapowy model zarządzania QM STUFEN-MODELL® dla pracujących w oparciu o reguły rynku organizacje dokształcające i doskonalące zawodowo - o kierunki i wymogi jakościowe dot. kształtowania transgranicznych procesów edukacyjnych. Przy czym uwzględnione są zarówno procesy jak i struktury / potencjały oraz wyniki (oferty i usługi szkoleniowe).

Przez to zapewniona jest przejrzystość dla korzystających z nich osób zarówno w kraju jak i za granicą. Ustalenia PAS 1037:2004 widzi się jako podstawę do stosowania transgranicznych specyfikacji, dlatego nie będą one jeszcze raz przedstawiane w tejże specyfikacji.

Edukacja transgraniczna oznacza zarówno przekraczanie granic kulturowych, językowych, legislacyjnych jak i przekraczanie granic państw i często nawet kontynentów. Przy czym wyjątkowo trudne jest dopasowanie i zharmonizowanie ze sobą różnych, kompleksowych systemów pracujących w oparciu o różne założenia i punkty odniesienia. Interkulturowe kompetencje, przejrzystość ofert szkoleniowych, procesów i wyników oraz zaakceptowane minimalne standardy są pomocne w kształtowaniu efektywnej edukacji transgranicznej.

Wytyczne QUALITY GUIDELINES:

- dążą do poprawy ogólnych ramowych warunków edukacji w międzynarodowej współpracy i do utworzenia solidnej bazy wzajemnego zaufania. W ten sposób mają istotny wkład do wspólnej integracji europejskich systemów edukacyjnych;
- mają na celu uwzględnienie uznanych prawnie interesów stron uczestniczących w transgranicznej współpracy;
- stanowią w połączeniu z etapowym modelem zarządzania QM STUFEN-MODELL® ramową orientację dla zapewniania jakości i oceny transgranicznych projektów edukacyjnych, kooperacji i uzyskanych świadectw potwierdzających zdobycie kwalifikacji oraz certyfikatów;

- przyczyniają się istotnie do “ochrony konsumenta” czyli osób uczących się, pracodawców i innych podmiotów uczestniczących (Stakeholder), poprzez wspieranie przejrzystości i ważności obowiązywania ofert edukacyjnych jak i uznawania umiejętności i kwalifikacji;
- wspierają transgraniczną współpracę w edukacji zawodowej poprzez ich wkład w celu usuwania przeszkód na drodze do zawodowej i geograficznej mobilności oraz wspieranie dostępu do uczenia ustawicznego.

2 Zakres zastosowania

Wytyczne QUALITY GUIDELINES adresowane są przede wszystkim do placówek sektora prywatnego, pracujących w oparciu o reguły rynku oraz tej części sektora publicznego, który konkuruje z innymi placówkami edukacyjnymi w zakresie ofert szkoleniowych. Stosowanie wytycznych QUALITY GUIDELINES przez inne placówki edukacyjne jest również pożądane, wymaga jednakże odpowiedniego dopasowania.

Transgraniczne procesy edukacyjne w sensie wytycznych QUALITY GUIDELINES to procesy kierowania, wspierania i tworzenia nowych wartości w celu realizacji następujących transgranicznych usług edukacyjnych:[2]

- Export edukacji jako usługa transgraniczna (E-Learning, wirtualne oferty edukacyjne, media, kursy i materiały szkoleniowe);
- Prowadzone w kraju usługi edukacyjne dla mieszkańców pochodzących z innych krajów (kursy w odpowiednio dobranych grupach dla cudzoziemców, pobyty językowe, kursy językowe częściowo w połączeniu z turystyką);
- Usługi edukacyjne za granicą prowadzone przez personel zagraniczny lub krajowy (usługi edukacyjne spółek-córek lub filli zagranicznych nieformalne kształcenie na poziomie szkoły wyższej, Distance Education & Training, Blended Learning, szkolenia, Coaching, warsztaty i specjalistyczne seminaria, nauczyciele domowi);
- Międzynarodowa kooperacja edukacyjna za granicą (kooperacja w celu współpracy w kraju partnera kooperacji lub w innych krajach docelowych, Joint-venture, franczyza);
- Międzynarodowa transgraniczna kooperacja edukacyjna (kooperacja w celu wypracowania produktów edukacyjnych i transgranicznego wykorzystania środków, n.p. transgraniczne kształcenie wiązane, Twinning).

[2] Podział ten opiera się głównie w oparciu o systematykę międzynarodowych usług edukacyjnych Światowej Organizacji Handlu (ITO)

3 Formy transgranicznej edukacji (Transnational education)[3]

3.1 Zagraniczne spółki – córki lub filie zagraniczne

Spółka–córka jest przedsiębiorstwem prawnie samodzielnym, lecz gospodarczo niesamodzielnym, kontrolowanym przez spółkę-matkę. Stosunek do przedsiębiorstwa–matki uregulowany jest w umowach podporządkowania i w umowach o odprowadzaniu zysku. Większość kapitału spółki–córki jest z reguły w posiadaniu spółki-matki. Natomiast filia zagraniczna jest przedsiębiorstwem prawnie niesamodzielnym i stanowi bezpośrednio część przedsiębiorstwa ją zakładającego w kraju pochodzenia.

Konkretna sytuacja prawna w kraju docelowym określa korzyści i niegodności wynikające z założenia spółki–córki lub filii zagranicznej (ochrona inwestycji, sprawa odpowiedzialności, ogólne warunki ramowe do przedkładania ofert edukacyjnych).

3.2 Blended Learning

Pod pojęciem blended learning określa się organizację uczącą, w której dochodzi do połączenia korzyści wynikających z zajęć w oparciu o obecność jej uczestników i e-learningu.

W tej formie pomieszane są ze sobą różne metody nauki, media i teoretyczne orientacje dot. zdobywania wiedzy. Blended learning jest organizacją uczącą się, w której można pogłębić korzyści i zminimalizować niedogodności poprzez kombinację różnych mediów i metod. Ta forma - określana również jako hybrydowa koncepcja nauki - łączy effektywność i elastyczność elektronicznych form nauki z socjalnym aspektem bezpośredniej komunikacji międzyludzkiej.

Dydaktycznie sensowne połączenie tradycyjnego uczenia się z nowoczesnymi formami e-learningu odgrywa szczególne rolę w transgranicznej edukacji. Z reguły lepiej ustrukturyzowane oferty nauki pozwalają na specjalistyczne zajęcia, przy czym wykładowcy mogą łatwiej i lepiej dostosować się do treści zajęć w kraju, w którym odbywa się szkolenie. Jest to korzyść o dużym znaczeniu w związku z różnym biografiami zawodowymi wykładowców zatrudnionych w danym miejscu.

3.3 E - learning

Pod pojęciem E-learning określa się formy nauki, w których stosuje się cyfrowe media do prezentacji i dystrybucji materiałów do nauczania oraz/lub do wspierania międzyludzkiej komunikacji. E-learning jest często częścią składową dalszych form nauczania i zdobywania wiedzy (Blended learning, distance education & training i inne).

Ze względu na nieskomplikowane i effektywne rozpowszechnianie przez internet szybko E-learning stał się bardzo popularny.

[3] Charakterystyka ta służy wyjaśnieniu form transgranicznych usług edukacyjnych, podanych w rozdziale 3 i w ten sposób przedstawieniu różnych form transgraniczności w edukacji. Jej zadaniem nie jest systematyka form prawnych lub form przekazywania wiedzy w procesie nauczania

3.4 Distance learning & training

Distance learning & training (nauka i szkolenia zaoczne) to zorganizowane nauczanie i nauka, zdeterminowane przez czas i odległość, poprzez odpowiednie przygotowanie oferty szkoleniowej i jej medialne pośrednictwo (na przykład przez materiały drukowane, e-learning) jak również poprzez odpowiednie środki instruktażu, wspierania i działania o podłożu instytucjonalnym (na przykład wykłady, seminaria, konsultacje, tutoria, treningi).

W edukacji transgranicznej distance learning & training jest korzystną formą, ponieważ łączy on w sposób efektywny i korzystny cenowo udział mediów z zajęciami wymagajacymi obecności jej uczestników. Poza tym nie ma tu potrzeby stałej organizacji edukacyjnej i ciągłej obecności wykladowców w kraju docelowym usługi.

3.5 Franczyza

W przypadku franczyzy w dziedzinie edukacji franczyzodawca udostępnia samodzielnemu i operującemu własnym kapitałem franczyzobiorcy regionalne korzystanie z koncepcji swojego przedsiębiorstwa, korzystanie ze znaku towarowego, materiałów do nauczania i materiałów szkoleniowych za opłatą franczyzową. Usługa edukacyjna odbywa się w ramach ujednoliconej koncepcji marketingowej. Prawa i obowiązki stron są ustalone w umowie.

Dla franczyzobiorcy ta forma kooperacji oznacza w szczególności dostęp do know-how i rynkowego image franczyzodawcy. Franczyzodawca ze swojej strony ma możliwość szybkiego rozwoju na rynku za pomocą samodzielnego przedsiębiorstwa związanego z nim umową franczyzową. Korzyści płynące z międzynarodowej franczyzy o zasięgu szerszym niż te w przypadku franczyzy krajowej to korzystanie z ekspertyz o kraju franczyzobiorcy oraz umownie ustaloy obowiązek informacji franczyzodawcy przez franczyzobiorcę. W ten sposób franczyzodawca zbiera jednocześnie doświadczenie na obcym rynku ponosząc niewielkie ryzyko.

3.6 Transgraniczne kształcenie wiązane

Pod pojęciem kształcenia wiązanego kryje się kooperacja przedsiębiorstw zaangażowanych w procesie edukacji. Przedsiębiorstwa związkowe uzupełniają się wzajemnie w procesie praktycznego kształcenia zawodowego, szczególnie gdy jedno przedsiębiorstwo nie może zaoferować wszystkich specyficznych programów nauki związanych z danym zawodem.

Kształcenie wiązane w międzynarodowym kontekście odbywa się z jednej strony w związku z postępującym międzynarodowym usieciowieniem procesów pracy i wymiany gospodarczej w zakresie jednego lub między wielu przedsiębiorstwami (na przykład sieci dostawcze). Z drugiej strony służy ono lepszemu dopasowaniu i usieciowienia publicznie dostępnych ofert edukacyjnych (na przykład "Lernende Region/uczący się region, „INTERREG“, „Lebenslanges Lernen/kształcenie ustawiczne “).

Kształcenie wiązane służy przekazywaniu zawodowej mobilności i elastyczności poprzez wspieranie fachowych, socjalnych i interkulturowych kompetencji i możliwości poznania szerokiego spektrum zadań związanych z określonymi zawodami.

3.7 Joint-venture

Joint-venture to utworzenie nowej prawnie samodzielnej jednostki gospodarczej, w której wkład kapitału należy do jednego lub więcej przedsiębiorstw założycielskich. Oprócz kapitału przedsiębiorstwa założycielskie wnoszą do Joint-venture zwykle znaczną część środków, technologii, praw zastrzeżonych, technicznego lub marketingowego know-how i urządzeń zakładowych. Joint-venture zakładany jest zwykle w formie spółki z ograniczoną odpowiedzialnością.

W kooperacjach edukacyjnych korzyści płynące z założenia joint-venture to elastyczne warunki umów, w ramach których można odpowiednio uwzględnić wkład edukacyjnego know-how. Dodatkowo może zostać wykorzystane lokalne know-how partnera i jego kanały dystrybucyjne. Z reguły dochodzi do wytworzenia wspólnych interesów dot. dystrybucji produktów edukacyjnych w miejscu założenia działalności.

3.8 Porozumienia kooperacyjne

Porozumienia kooperacyjne w transgranicznej edukacji to umowy o współpracy dot. konkretnej dziedziny edukacji między dwoma lub wieloma podmiotami edukacyjnymi. Regulują one rodzaj i treści współpracy, zagadnienia natury prawnej, finansowej i innych kwesti. Porozumienia kooperacyjne nie podlegają prawu o spółkach handlowych, często są jednakże pierwszym krokiem do utworzenia wspólnej spółki.

W ramach porozumień kooperacyjnych można ustalać różnorodne formy współpracy (na przykład wymianę wykładowców i uczących się, wspólne rozwijanie produktów edukacyjnych, wspólne korzystanie ze środków, programy studyjne, kształcenie wiązane).

3.9 Twinning

Twinning to koncepcja w której, podmiot usług edukacyjnych oferuje programy do nauki do samodzielnego przerobienia materiału przez osoby uczące się w miejscu zamieszkania. W następnej fazie - fazie obecności, przekazywanie wiedzy odbywa się w kraju podmiotu oferującego usługę edukacyjna.

3.10 Wirtualne oferty edukacyjne

W wirtualnej klasie internet jako medium komunikacyjne służy do połączenia ze sobą geograficznie rozdzielonych wykładowców i uczących się. Wirtualna oferta nauki umożliwia zsynchronizowaną formę nauki. Wykorzystuje się tu technologie (portale do nauki w sieci, systemy konferencyjne, eTwinning), instrumenty do E-learningu i możliwości komunikacji przez internet. Najczęstszą formą przekazywania wiedzy jest live online-kurs

4 Zasady współpracy

W celu rozwijania współpracy z należytym uwzględnieniem różnych systemów edukacji i różnych warunków gospodarczych, w oparciu o zasadę równości, wzajemnego uznania i zadowolenie partnerów umożliwiających wyważony podział korzyści i obowiązków o porównywalnym zasięgu, konieczne jest zachowanie następujacych zasad.

(1) Podmioty edukacyjne przestrzegają wzajemnie swojej niezależności, równości, suwerenności, przepisów krajowych oraz przepisów w krajach partnerów kooperacji, zobowiązują się do przestrzegania i poszanowania międzynarodowych zasad zachowania, tak jak to zapisane jest w następujacych dokumentach:
- Kodeks Zachowania Narodów Zjednoczonych dla przedsiębiorstw transgranicznych;[4]
- Zasady OECD dot. Corporate Governance;[5]
- Rada Europejska / UNESCO Kodeks Zachowania Transgraniczej Edukacji;[6]
- Socjalna odpowiedzialność przedsiębiorstw (Corporate Social Responsibility - CSR);[7]
- Plan standaryzowania ISO: Guidance on social responsibility.[8]

(2) Partnerzy zapewniają zasadę wzajemnej korzyści:
- Transfer know-how w celu wzajemnej korzyści;
- Ochrona interesów partnera w projektach kooperacyjnych, łącznie z ochroną prawną wszelkich rodzajów wartości majątkowych;
- Zapewnienie koniecznego wzajemnego wsparcia i informacji przy finalizowaniu umów w celu zabezpieczenia koniecznych wymogów technicznych i jakości;
- Wykorzystywanie gospodarczych potencjałów we wzajemnej korzystnej i uzupełniającej się współpracy.

(3) Poszanowanie praw człowieka i wolności podstawowych, łącznie z wolnością myśli, sumienia, religii lub przekonania. Zrozumienie i poszanowanie wszystkich narodów, ich kultury, cywilizacji, wartości, sposobu życia łącznie z kulturami etnicznymi i kulturami innych narodowości:

---

4 Draft United Nations Code of Conduct on Transnational Corporations, UNCTAD, 1996, vol. I. pp. 161-171

5 OECD PUBLICATIONS, 2, rue André-Pascal, 75775 PARIS CEDEX 16, PRINTED IN FRANCE (00 2004 1M 5 P) – No. 82701 2004

6 Council of Europe/UNESCO Code of Good Practice in the Provision of Transnational Education; Council of Europe/UNESCO, 2000; (adopted by the Lisbon Recognition Convention Committee at its second meeting, Rīga, 6 June 2001)

7 To oba pakty Narodów Zjednoczonych dot. praw obywatelskich, politycznych, gospodarczych, socjalnych i kulturowych, konwencje dot. praw kobiet, dzieci, konwecji przeciwko stosowaniu tortur, usuwania dyskryminacji rasowych, ochrony praw pracowników sezonowych i ich rodzin. Ustalone przez ILO normy pracy opierające się na 8 kluczowych porozumieniach Nr. 29, 87, 91, 105, 128, 183 (uznane są wiążąco prawnie w 112 z 177 krajów członkowskich) to następujące prawa bądź zasady: wolność do jednoczenia się, prawo do zbiorowych negocjacji, zakaz pracy dzieci, zakaz dyskriminacja w miejscu zatrudnienia i w zawodzie. Odnośnie stanu ratyfikacji porównaj http: www.ilo.org./ilolex/english/docs/declworld.htm. Wszystkich członków ILO dotyczy deklaracja ILO o podstawowych prawach i zasadach w pracy z roku 1988, której podstawą są 4 podane podstawowe prawa i zasady w pracy uregulowane w 8 kluczowych porozumieniach ILO.

8 ISO/WD 26000

- Udaremnianie dyskryminacji jak również szacunek i uznanie w stosunku do wszystkich pracowników i wykładowców, niezależnie od płci, rasy, narodowości, pochodzenia etnicznego, koloru skóry, wieku, upośledzenia, orientacji seksualnej, wyznania, poglądów politycznych, pochodzenia lub pochodzenie społecznego.
- Równotraktowanie kobiet i mężczyzn (Gender Mainsteaming), uwzględnienie płci przy kształtowanie struktur pracy;
- Poszanowanie konwencji kulturowych;
- Poszanowanie socjokulturalnych celów i wartości;
- Uwzględnienie socjokulturalnej różnorodności poprzez socjalne działania dla grup docelowych.

(4) Poszanowanie interesów kraju, w którym oferowane mają być usługi edukacyjne:

- Poszanowanie narodowej suwerenności i przestrzeganie wewnątrzkrajowych ustaw, uregulowań i praktyk administracyjnych;
- Uwzględnienie priorytetów gospodarczych i celów rozwojowych w celu świadczenia długotrwałego wkładu do rozwoju gospodarczego, socjalnego i ekologicznego;
- Włączenie osób z zewnątrz /stakeholder do przewidzianej działalności;
- Poszanowanie krajowej ochrony konsumenta i międzynarodowych standardów w tej dziedzinie;
- Przestrzeganie narodowych uregulowań dot. ochrony środowiska i międzynarodowych standardów w tej dziedzinie.

(5) Utworzenie odpowiednich form i warunków współpracy przy uwzględnieniu wspólnie ustalonych wzajemnych interesów i potencjałów:

- Korzystanie z różnorodności form kooperacji wykraczających poza tradycyjną współpracę i wymianę osób uczących się;
- Podwyższanie obopólnych znajomości w dziedzinie gospodarczej, naukowej, socjalnej, prawnej, kulturowej i humanitarnej;
- Tworzenie długotrwałych związków i przez to długotrwałej, obszernej współpracy;
- Usuwanie konfliktów w duchu współpracy w celu doprowadzenia do szybkiego i sprawiedliwego rozwiązania. Stosowanie wypróbowanych strategii rozwiązywania konfliktów (n.p. spotkania w celu rozwiązania konfliktu, rozjemstwo, mediacja);
- Umożliwienie praktycznych doświadczeń w interkulturowej współpracy;
- Stworzenie odpowiednich warunków pracy dla personelu zajmującego się przeprowadzaniem projektu.

(6) Przygotowanie nauczycieli i trenerów na zajęcia w międzynarodowym środowisku:

- Motywacja dla późniejszej pracy, powiązanie ze sprawą (rola osobistego zaangażowania);
- Rozwijanie zdolności oszacowania bogactwa wpływającego na różnice kulturowe jednostek , grup i narodów;
- Przekazywanie wiadomości o kraju i rozwijanie interkulturowych kompetencji;
- Zagwarantowanie znajomości języka na poziomie umożliwiającym prowadzenie negocjacji ;

- Zagwarantowanie wyważonych kompetencji metodycznych, fachowych i socjalnych;
- Rozwijanie zdolności do odpowiedniego uwzględnienia problematyki społeczno-kulturowej tożsamości płci;
- Kwalifikacje potrzebne do rozwijania wrażliwej kulturowo dydaktyki umożliwiania, w szczególności spełniania wymogów ustawicznego kształcenia.

(7) Harmonizacja norm:

- Podmioty edukacyjne dążą do jednolitych kryteriów jakości współpracy, w najbardziej korzystnym przypadku do tego samego standardu jakości zdając sobie sprawę, że harmonizacja norm oraz ujednolicenie procedur certyfikacji jest ważnym środkiem do umacniania kooperacji i przez to do ułatwiania rozwoju współpracy i zwiększania jej efektywności;
- Podmioty edukacyjne ukierunkowane transgranicznie potwierdzają swoje zainteresowanie międzynarodową harmonizacja norm. W ramach swoich możliwości wspierają one proces międzynarodwej normalizacji w dziedzinie edukacji i zdobywania wiedzy, tak jak to zostało to zapoczątkowane przez Międzynarodową Organizację Normalizacyjną i Unię Europejską.

5 Interkulturowe kompetencje

Interkulturowa kompetencja to wiedza o tym, jak współdziałać z powodzeniem z ludźmi z innych kręgów kulturowych z punktu widzenia wszystkich uczestniczących. Interkulturowa kompetencja to również zdolność do stosowania tej wiedzy w różnych sytuacjach z obopólną korzyścią dla stron uczestniczących. W stosunku wewnętrznym dotyczy to grup rekrutujących się z przedstawicieli różnych kultur. W stosunku zewnętrznym dotyczy to każdej interakcji, n.p. w przypadku kontaktów zagranicznych partnerów handlowych lub osób biorących udział w interkulturowych procesach zdobywania wiedzy.

Transgraniczna edukacja ma na celu pogłębienie świadomości oraz wiedzy wykładowców i zdobywających wiedzę na temat kultury i obyczajów w krajach uczestniczących. Wykładowcy powinni umieć przekazać wiedzę specjalistyczną przy uwzględnieniu innych tradycji edukacji. Pozytywne kształtowanie procesów nauki wymaga wypracowania następujących interkulturowych kompetencji działania:

(1) Zasadnicze zrozumienie własnej i obcej kultury:

- Przekazywanie informacji o kraju partnera – wartości, symbole, problematyka społeczno-kulturowej tożsamości płci, dane historyczne;
- Uświadomienie sobie ogólnych zasad zachowania partnerów łącznie z różnicami dot. społeczno-kulturowej tożsamości płci;

- Uświadomienie sobie własnej tożsamości kulturowej i zbieranie informacji na temat postrzegania własnego narodu w kraju partnerskim;
- Przekazywanie informacji na temat aktualnych zagadnień politycznych, gospodarczych i prawnych;
- Przetwarzanie informacji dot. objektu współpracy, do nich należy między innymi budowa i struktura systemu edukacji i informacje dot. podmiotów edukacyjnych.

(2) Komunikacja i zachowanie w sytuacjach interkulturowych:

- Znajomość języka;
- Zdolność do metakomunikacji odpowiedniej dla danej kultury;
- Empatia i tolerancja w przypadku dwuznacznych sytuacji;
- Zdolność dopasowania się do obcych przyzwyczajeń w komunikacji;
- Zdolność i gotowość do realizacji efektów wynikających ze współpracy;
- Pojmowanie czasu jako cechy kulturowej i odpowiedni do tego stosunek;
- Dbałość o klimat rozmów w fazie pierwszego kontaktu;
- Stworzenie dla wszystkich uczestniczących korzystnej atmosfery do pracy i rozmowy;
- Zdolność i gotowość do wspólnej negocjacji stylów komunikacji w odniesieniu do zadań i problemów.

(3) Interkulturowe prowadzenie negocjacji i konflikty:

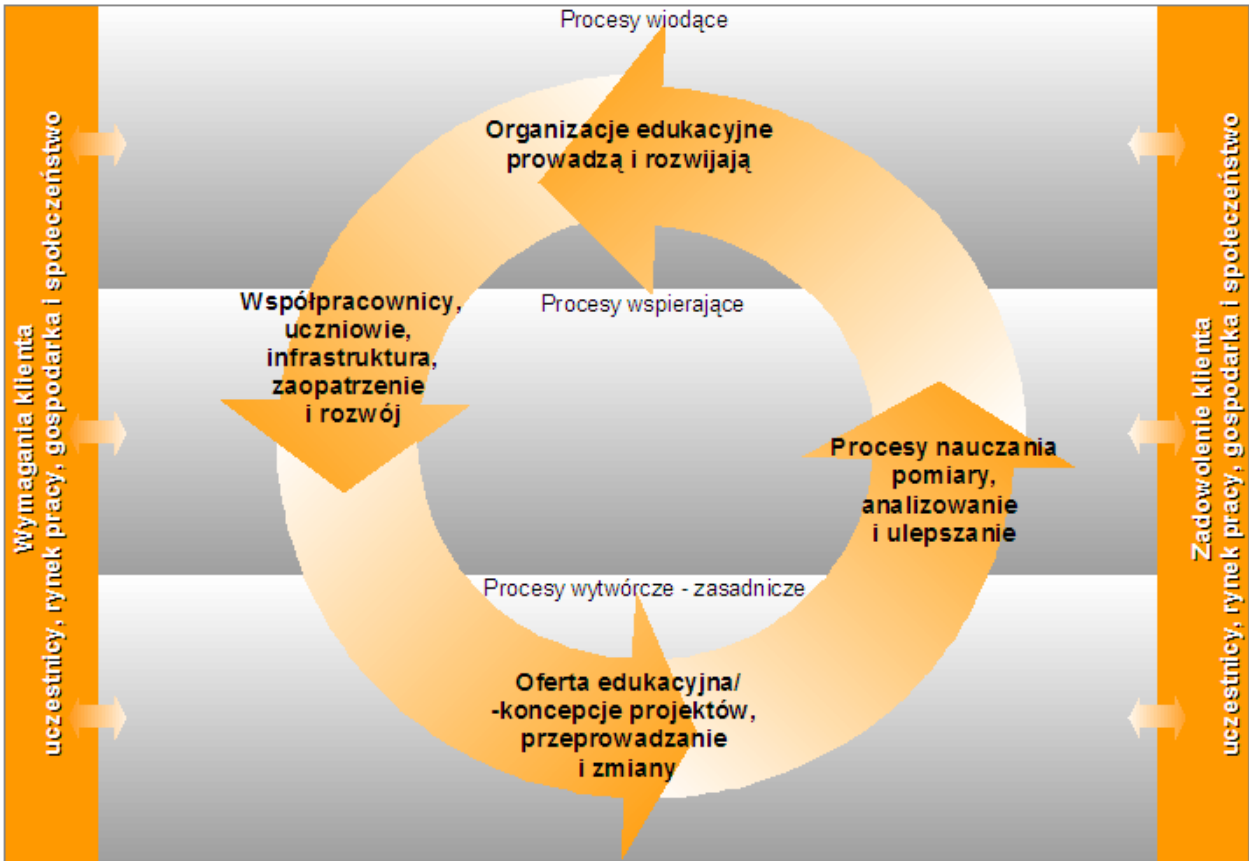
- Uwzględnienie różnych kultur negocjacji;
- Zdobywanie i kontrola wiedzy o partnerze/partnerach negocjacji;
- Dokumentacja obopólnych zainteresowań, wyjaśnienie sytuacji i problemów partnera;
- Ustalanie procedur i uzgodnienie postępowania;
- Gotowość do krytycznego zastanowienia się nad własnym zachowaniem w przypadku konfliktu;
- W przypadku interkulturowego konfliktu gotowość do akceptacji zdania osób trzecich;
- Udowodnienie zdolności do odpowiedniego zachowania się w przypadku konfliktu w kontekście innych strategii przełamywania konfliktu niż we własnym kontekście kulturowym;
- Wspólne wypracowanie stanowisk w trakcie negocjacji;
- Stosowanie odpowiednich technik pytań;
- Zasięganie informacji o reakcjach i rozważanie dot. zaawansowania negocjacji
- Poszukiwanie alternatyw, przełamywanie blokad w negocjacjach.

6 Wymogi QUALITY GUIDELINES

Wytyczne QUALITY GUIDELINES rozszerzają ustalony w ramach PAS 1037:2004 etapowy model zarządzania QM STUFEN-MODELL®. W matrycy na następnych stronach odzwierciedlają one konsekwetnie strukturę tego standardu i jego ponad 70 grup wymogów, podzielonych na cztery główne grupy:

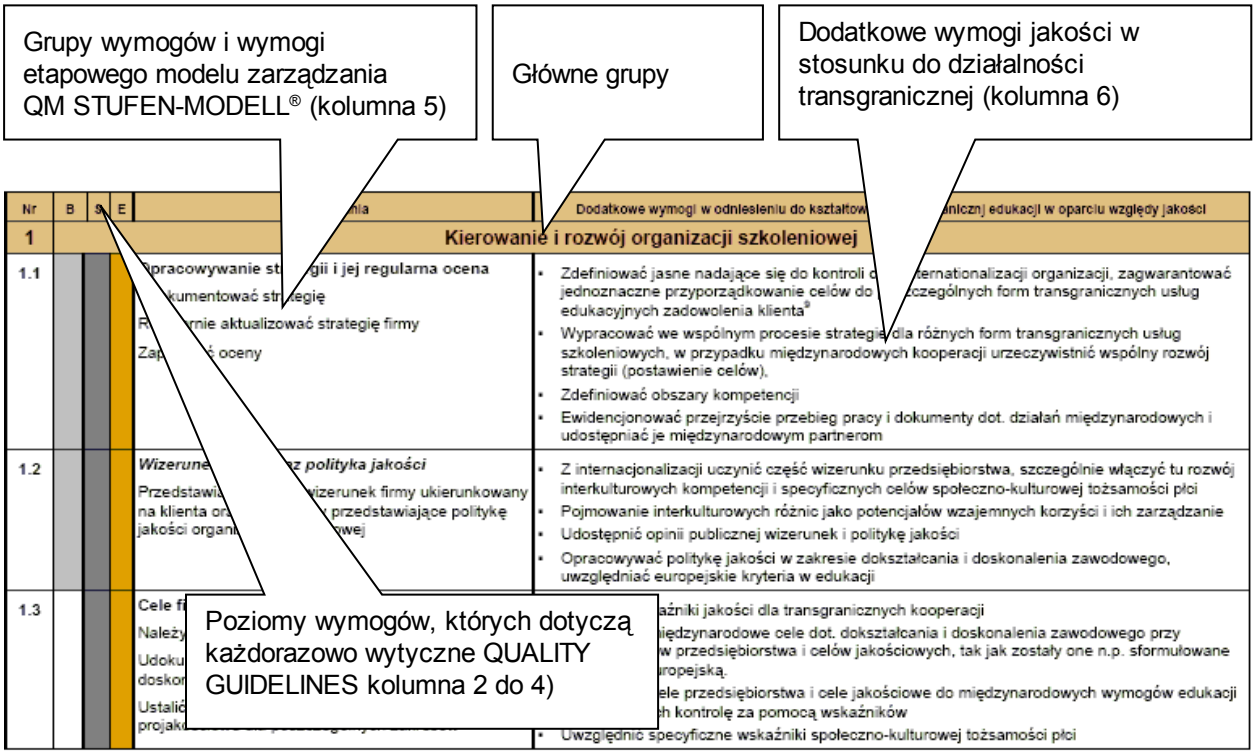
1. Kierowanie i rozwijanie organizacji szkoleniowych
2. Przygotowywanie i rozwijanie pracowników, wykładowców i infrastruktury
3. Opracowywanie, realizacja i ocena oferty szkoleniowej
4. Mierzenie, analiza i doskonalenie procesów szkoleniowych

Te główne grupy odpowiadają jednocześnie 4 głównym procesom leżącym u podstaw etapowemu modelowi zarządzania QM STUFEN-MODELL®



Rys: Model ukierunkowanego na procesy systemu zarządzania jakością według QM STUFEN-MODELL®

Ponieważ wytyczne QUALITY GUIDELINES stanowią uzupełnienie w stosunku do już istniejącego systemu zarządzania jakością, zawieraja one tylko wymogi odnoszące się do transgranicznego aspektu zarządzania jakością (kolumna 6 - Dodatkowe wymogi w stosunku do odpowiedniego kształtowania transgranicznej edukacji w oparciu o jakość). W celu ułatwienia przyporządkowania transgranicznych wymogów do ogólnych wymogów etapowego modelu zarządzania QM STUFEN-MODELL® przedstawione zostaną w kolumnie 5 następującej matrycy jeszcze raz podstawowe wymogi etapowego modelu zarządzania QM STUFEN-MODELL®.



Ustalone w etapowym modelu zarządzania QM STUFEN-MODELL® poziomy Basic, Standard i Excellence i ich przyporządkowanie do pojedyńczych wymogów pozostają bez zmian (kolumna 2 do 4). Przez to lepiej widać, jakich poziomów wymogów dotyczą wytyczne QUALITY GUIDELINES.

Wymagania oznaczone kursywą muszą być zawsze wdrożone, jeżeli dotyczą. W przypadku certyfikacji, wymagania te nie muszą być spełnione

Nr	B	S	E	Wymagania	Dodatkowe wymogi w odniesieniu do kształtowanie transgranicznj edukacji w oparciu względy jakości
1				**Kierowanie i rozwój organizacji szkoleniowej**	
1.1				**Opracowywanie strategii i jej regularna ocena** Udokumentować strategię Regularnie aktualizować strategię firmy Zapisywać oceny	▪ Zdefiniować jasne nadające się do kontroli cele internationalizacji organizacji, zagwarantować jednoznaczne przyporządkowanie celów do poszczególnych form transgranicznych usług edukacyjnych zadowolenia klienta[9] ▪ Wypracować we wspólnym procesie strategie dla różnych form transgranicznych usług szkoleniowych, w przypadku międzynarodowych kooperacji urzeczywistnić wspólny rozwój strategii (postawienie celów), ▪ Zdefiniować obszary kompetencji ▪ Ewidencjonować przejrzyście przebieg pracy i dokumenty dot. działań międzynarodowych i udostępniać je międzynarodowym partnerom
1.2				***Wizerunek firmy oraz polityka jakości*** Przedstawiać aktualny wizerunek firmy ukierunkowany na klienta oraz dokumenty przedstawiające politykę jakości organizacji szkoleniowej	▪ Z internacjonalizacji uczynić część wizerunku przedsiębiorstwa, szczególnie włączyć tu rozwój interkulturowych kompetencji i specyficznych celów społeczno-kulturowej tożsamości płci ▪ Pojmowanie interkulturowych różnic jako potencjałów wzajemnych korzyści i ich zarządzanie ▪ Udostępnić opinii publicznej wizerunek i politykę jakości ▪ Opracowywać politykę jakości w zakresie dokształcania i doskonalenia zawodowego, uwzględniać europejskie kryteria w edukacji
1.3				**Cele firmy, cele jakościowe** Należy udokumentować cele Udokumentować wykonania konkretnych projektów doskonalących Ustalić możliwe do osiągnięcia i dające się ocenić cele projakościowe dla poszczególnych zakresów	▪ Rozwijać wskaźniki jakości dla transgranicznych kooperacji ▪ Uwzględnić międzynarodowe cele dot. dokształcania i doskonalenia zawodowego przy ustalaniu celów przedsiębiorstwa i celów jakościowych, tak jak zostały one n.p. sformułowane przez Unię Europejską. ▪ Dopasować cele przedsiębiorstwa i cele jakościowe do międzynarodowych wymogów edukacji i zapewenić ich kontrolę za pomocą wskaźników ▪ Uwzględnić specyficzne wskaźniki społeczno-kulturowej tożsamości płci

[9] Export edukacji jako usługa transgraniczna, w kraju - oferowana usługa dla cudzoziemców, za granicą na miejscu usługa edukacyjna oferowana przez wykładowców kraju pochodzenia lub personel kraju docelowego, międzynarodowe kooperacje edukacyjne za granicą, międzynarodowa współpraca edukacyjna

Nr	B	S	E	Wymagania	Dodatkowe wymogi w odniesieniu do kształtowanie transgranicznj edukacji w oparciu względy jakości
1.4				**Planowanie w przedsiębiorstwie:** Określić potrzeby rynku szkoleniowego i rynku pracy Określić plany biznesowe (oferty szkoleniowe, obrót, rentowność firmy i płynność) Ustalić cykl życia (cykl rynku) dla najważniejszych produktów szkoleniowych	▪ Odpowiednia dokumentacja zaplanowanych celów ▫ internationalizacja organizacji ▫ strategiczna orientacja na zdobywania rynków zagranicznych przez przedsiębiorstwa ▫ zakładanie międzynarodowych kooperacji ▪ zarówno odnośnie obserwacji rynku jak również planowania obszarów działalności (szczególnie z punktu widzenia effektywności) i cyklu życia produktu ▪ Przestrzeganie koniecznych ścisłych ustaleń między partnerami z różnych krajów ▪ Zapewnienie zgodności oferowanych edukacyjnych usług transgranicznych z odpowiednim ustawodawstwem danego kraju, międzynarodowymi normami i zwyczajami ▪ Odpowiedni udział kobiet i mężczyzn w międzynarodowej współpracy
1.5				**Struktura organizacji, łącznie z polami działania i kooperacjami:** Opisać organizację (np.: schemat organizacyjny, opis stanowisk pracy, macierz funkcji, regulamin pracy, identyfikacja i współdziałanie procesów firmy) Zapewnić uczestnictwo pracowników (np.: ustalić zakresy odpowiedzialności) Wykazać partnerów biznesowych i kooperacyjnych	▪ Ustalenie konkretnych odpowiedzialności dot. internationalizacji organizacji ▪ Dopasowanie struktury organizacji do wymogów stawianych przez transgraniczne usługi edukacyjne ▪ Uzgodnienie reguł interkulturowej pracy w zespołach dla transgranicznego projektu edukacyjnego
1.6				**Udostępnienie zasobów:** Zdefiniować wymagane zasoby (np.: personel, infrastruktura, środowisko pracy i nauki), potrzebne do funkcjonowania firmy z uwzględnieniem potrzeb klienta i wymagań specyficznych grupy, zdobyć je i utrzymywać	▪ Zdefiniować potrzebne środki według międzynarodowego zapotrzebowania na usługi szkoleniowe oraz w oparciu o standardy kształcenia zawodowego ▪ Zaplanować środki na internationalizację organizacji i uwzględnić cechy charakterystyczne Return on Investment w działalności zagranicznej ▪ Uwzględnienie problematyki społeczno-kulturowej tożsamości płci przy planowaniu zasobów, szczególnie dot. wymogów mobilności oraz różnic wynikających z zatrudnienia kobiet za granicą na stanowiskach wykładowców.

Nr	B	S	E	Wymagania	Dodatkowe wymogi w odniesieniu do kształtowanie transgranicznj edukacji w oparciu względy jakości
1.7				**Dostępność do dokumentów i danych:** Obowiązujące dokumenty systemu zarządzania jakością udostępnić odpowiednim osobom	▪ Udostępnić dokumenty i dane w językach krajów uczestniczących lub udostępić je w ustalonym do komunikacji języku ▪ Zagwarantować dostęp do koniecznych danych w różnych miejscach lokalizacji za granicą. W tym celu należy zainstalować nowoczesne platformy komunikacji i dokumentacji ▪ Udostępnić dokumenty i dane mające znaczenie z punktu widzenia jakości również tym wykładowcom i pracownikom, którzy są odpowiedzialni za wdrażanie procesu szkoleniowego w różnych miejscach za granicą
1.8				**Informacja i komunikacja w przedsiębiorstwie:** Uregulować procesy formalnej komunikacji (np.: narady służbowe, omawianie projektów itp.), zapisywać wyniki, nadzorować realizację Wspierać nieformalną komunikację	▪ Udostępnić media i możliwości do otwartej, transgranicznej i interkulturowej nieformalnej komunikacji ▪ Uregulować komunikację formalną i dopasować ją do międzynarodowych standardów ▪ Odpowiednio uwzględnić kulturę kraju docelowego oraz różne style komunikacji przy wspieraniu formalnej i nieformalnej komunikacji
1.9				**Controlling:** Wprowadzić i utrzymywać system kontroli opierający się na wskaźnikach gospodarczych, związanych z procesem szkolenia Ustalić informacje dot. rynku szkoleniowego: zakresu ofert, czasu trwania, kosztów, pośrednictwa	▪ Ustalić wspólne wskaźniki współpracy przy uwzględnieniun krajowych i międzynarodowych obowiązków sprawozdawczych ▪ Wypracować specjalny system controllingu dla międzynarodowej współpracy ▪ Wdrażać stałe i otwarte refleksje dot. procesów jako pożądaną część współpracy
1.10				**Kooperacje i sieci** Systematycznie rozwijać współpracę z instytucjami gospodarczymi, partnerami biznesowymi i innymi organizacjami szkoleniowymi oraz klientami	▪ Uwzględnić szczególne wymogi i warunki transgranicznej współpracy przy rozwijaniu międzynarodowych kooperacji i sieci ▪ Zabezpieczyć ciągłość współpracy z zagranicznymi partnerami kooperującymi i zagranicznymi partnerami należącymi do sieci ▪ Ustalić wiążąco prawa i obowiązki w umowach między uczestniczącymi partnerami
1.11				**Ocena zarządzania organizacji:** Wykazać udokumentowane i regularne (przynajmniej raz w roku) oceny zarządzania według określonych procedur, przeprowadzać i analizować wyniki przeglądu	▪ Ustalić międzynarodowe procedury oceny zarządzania organizacją

Nr	B	S	E	Wymagania	Dodatkowe wymogi w odniesieniu do kształtowanie transgranicznj edukacji w oparciu względy jakości
1.12				**Odpowiedzialność za system zarządzania jakością:** Zapewnić odpowiedzialność kierownictwa za system zarządzania jakością (za system zarządzania jakością odpowiedzialny może być tylko jeden członek kierownictwa)	▪ Zagwarantować udostępnienie koniecznych mechanizmów zabezpieczania jakości, również w miejscu usług edukacyjnych (za granicą)
1.13				**Zachowanie kierownictwa jako przykład do naśladowania:** Należy udokumentować aktywne kształtowanie wizji, misji oraz określić cele na przyszłość Pomysły kierownictwa odnośnie procesów nauczania należy systematycznie wypróbowywać i zapisywać	▪ Przy realizacji wizji internationalizacji zmieniać godne do naśladowania przykłady kadrkierowniczych w konkretne działania jak również forsować poszanowanie dla interkulturowych wymogów i zasad ▪ Interkulturowość musi być praktykowana przez kadry kierownicze
1.14				**Zaangażowanie w rozwój i doskonalenie systemu zarządzania:** Prowadzić zapisy z planowania funkcjonalnego i z zaangażowania osobistego pracowników	▪ Wspólnie z pracownikami i na bazie własnego systemu QM oceniać transgraniczne doświadczenia, być otwartym na doświadczenia partnerów w zakresie kształtowania własnego systemu QM ▪ Dokonywanie przez uczestniczących refleksji w zwiazku z otwartą komunikacją na temat różnic kulturowych w znaczeniu pojęć takich jak władza, autorytet i przewodnictwo
1.15				**Komunikacja z partnerami:** Określić partnerów biznesowych i uregulować sposoby komunikowania się	▪ Uwzględnić kulturę komunikacji zagranicznych partnerów ▪ Zasygnalizować akceptację swojej własnej kulturowej tożsamości i swojej praktyki życiowej
1.16				**Motywacja, wspieranie i uznanie dla pracowników:** Zapewnić odpowiednie moralne i materialne motywowanie (np.: ustalenie celów)	▪ Uwzględnić specyficzne wymogi transgranicznej mobilności i interkulturowych kompetencji łącznie ze znajomością języków obcych pracowników
1.17				**Określenie i ukształtowanie strategicznych kluczowych procesów:** Określić kluczowe procesy (np. analiza SWOT) oraz na przykładach udowodnić skuteczności strategicznych, kluczowych procesów	▪ Zabezpieczyć w międzynarodowej współpracy wymianę doświadczeń partnerów dot. edukacji w celu identyfikacji i kształtowania kluczowych procesów ▪ Uwzględnić europejskie strategie edukacji ▪ Dokonywać wspólnych refleksji na temat specyfiki procesów nauki i nauczania i wynikających z tego wyzwań oraz szans dla aktualnego projektu ▪ Dokonywać refleksji na temat interkulturowej i odpowiedniej dla danej kultury dydaktyki i jej szkolenie

Nr	B	S	E	Wymagania	Dodatkowe wymogi w odniesieniu do kształtowanie transgranicznj edukacji w oparciu względy jakości
2	**Pracownicy / wykładowcy, infrastruktura/baza techniczna – udostępnić, rozwijać**				
2.1	**Rozwijać personel (pracownicy/ wykładowcy)**				
2.1.1				**Rozwój kompetencji:** Wykazać uporządkowaną strukturę wymagań (np.: macierz kompetencji) wraz z określeniem celów rozwojowych dla pracowników i wykładowców	▪ Rozwijać interkulturowe kompetecje według obszarów kompetencji zawartych w części 5 ▪ W celu rozwijania internacjonalizacji organizacji szkoleniowej uczyć języków obcych na poziomie pozwalającym na prowadzenie negocjacji ▪ Zdobywać gotową do zastosowania wiedzę na temat kultury i doświadczeń w odniesieniu do kraju/krajów docelowych ▪ Zabezpieczać transgraniczną mobilność zaangażowanych pracowników ▪ Stworzyć międzynarodową matrycę kompetencji dla wykładowców przy uwzględnieniu rynku pracy poszczególnych krajów
2.1.2				**Zadowolenie pracowników i motywacja:** Regularnie badać i oceniać zadowolenie pracowników (min. co 2 lata) Opracować konkretne cele i oszacować panujące tendencje	▪ Podwyższać akceptację wszystkich pracowników odnośnie internacjonalizacji organizacji i motywować ich do wspierania tego celu ▪ Motywować kadrę wykładowców i pracowników odnośnie europejskiej i międzynarodowej współpracy edukacyjnej przy uwzględnieniu zmieniających się wymogów w stosunku do kompetencji
2.1.3				**Informacja, komunikacja i znaczenie produktów szkoleniowych i usług:** Przeprowadzać wewnętrzną kwalifikację i dokumentować ją Ustalić konkretne zakresy odpowiedzialności za produkty szkoleniowe i procesy	▪ Uwrażliwiać pracowników na trendy i standardy międzynarodowe dot. rozwoju i wdrażania produktów edukacyjnych i usług
2.1.4				**Systematyczny rozwój kompetencji:** Udokumentować procesy rozwoju kompetencji i uczestnictwa w nich pracowników Ustalić cele dla wewnętrznych kwalifikacji oraz zaplanować odpowiednie działania Oceniać postępy rozwoju kompetencji	▪ Ustalić konkretne cele i zadania w stosunku do kwalifikacji do rozwoju kompetencji pracowników w celu internacjonalizacji organizacji szkoleniowej ▪ Wykorzystywać doświadczenia pracowników płynące z międzynarodowej współpracy dot. spraw edukacji w celu systematycznego rozwoju kompetencji

Nr	B	S	E	Wymagania	Dodatkowe wymogi w odniesieniu do kształtowanie transgranicznj edukacji w oparciu względy jakości
2.1.5				**Ocena i dobór wykładowców:** Określić konkretne kryteria kwalifikacji i kompetencji wykładowców Ustalić procedurę regularnej oceny Stosować odpowiednią procedurę doboru wykładowców dla realizacji konkretnych szkoleń	▪ Zdefiniować interkulturowe kompetencje jako kryteria oceny i wyboru wykładowców oraz różnicować je odpowiednio w zależności od specjalnych wymogów planowanej międzynarodowej działalności organizacji szkoleniowej ▪ Zabezpieczyć u wszystkich uczestniczących tą samą jakość i standard w międzynarodowych placówkach szkoleniowych oraz te same wymogi stawiane wykładowcom ▪ Wprowadzić metody kontroli interkulturowych i ewentualnie językowych kompetencji
2.1.6				**Kierowanie personelem:** Kierować personelem opierając się na rozmowie z pracownikami, a także na ustaleniu celów	▪ Uwzględnienie wymogów w stosunku do międzynarodowego personelu dot. kształtowania multikulturowego i odpowiedniego do społeczno-kulturowej tożsamości płci otoczenia pracy ▪ Ujednolicać kryteria oceny
2.1.7				**Zaangażowanie wykładowców jako aktywnych partnerów:** Określić konkretnych wykładowców jako partnerów biznesowych firmy szkoleniowej	▪ Opierać się na specyficznych fachowych i interkulturowych kompetencjach wykładowców dot. internacjonalizacji organizacji szkoleniowej ▪ Zabezpieczać zaangażowanie i ciągłość personalną
2.1.8				**Systematyczny rozwój pracowników i wykładowców:** Zapewnić rozwój personelu wynikający z celów firmy, rozmów z pracownikami i ustaleń dot. celów	▪ W sposób zaplanowany przygotowywać pracowników do specyficznych wymogów internacjonalizacji, szczególnie przekazać im umiejętności obchodzenia się ze specyficzną dynamiką procesów w interkulturowych sytuacjach związanych z nauką ▪ Różnicować cele rozwoju zasobów ludzkich w zależności od specjalnych wymogów planowanej działalności zagranicznej ▪ Rozwijanie zdolności do rozpoznawania przesądów dot. społeczno-kulturowej tożsamości płci w interkulturowych materiałach do nauki i w sytuacjach związanych z nauką oraz odpowiedniego na nie reagowania
2.1.9				**Dialog, komunikacja, wspólne uczenie się:** Rozwijać innowacyjne formy komunikacji oraz nauczania W sposób udokumentowany wykorzystywać rozwój organizacji dla procesów kluczowych	▪ Urzeczywistniać wspólne procesy zdobywania wiedzy z partnerami zagranicznymi ▪ Organizować transgraniczne spotkania robocze kadr kierowniczych i pracowników jak również rozwijać kontakty osobiste ▪ Dopasować się do różnych kulturowych zwyczajów i znaleźć styl pracy godny do zaakceptowania i ukierunkowany na wynik (n.p. ustalać stałe terminy spotkań i tematów uokumentować wyniki w formie protokołu)

Nr	B	S	E	Wymagania	Dodatkowe wymogi w odniesieniu do kształtowanie transgranicznj edukacji w oparciu względy jakości
2.2				**Określić / zapewnić i utrzymywać bazę techniczną, infrastrukturę**	
2.2.1				**Budynki, baza techniczna i IT infrastruktura:** Udokumentować odpowiednie wyposażenie i miejsca szkoleń (z uwzględnieniem wymogów prawnych) Opracować i odpowiednio udokumentować zarządzanie zasobami (np.: plan inwestycji) wraz z inwestycjami zastępczymi z uwzględnieniem nowoczesnych form szkoleniowych	▪ Uwzględnić w zróżnicowany sposób specjalne wymogi planowanych działań internacjonalizacji organizacji szkoleniowej, narodowe standardy krajów docelowych i standardy międzynarodowe ▪ Zadbać, aby infrastruktura na miejscu edukacji odpowiadała wymogom jakości ▪ Udostępnić odpowiednią infrastrukurę techniki przekazywania informacji dla potrzeb transgranicznych procesów komunikacji
2.2.2				**Środowisko pracy i nauki:** Udokumentować systematyczne kształtowanie środowiska pracy i nauki z uwzględnieniem przepisów BHP, ergonometrii Rozwijać i udokumentować usługi dla odpowiedniej obsługi uczestników szkoleń	▪ Zagwarantować odpowiednie wsparcie logistyczne przy organizacji pobytów naukowych ▪ Udzielać pomocy zagranicznym uczestnikom, szczególnie upośledzonym, w przystosowaniu się, do zmienionych warunków nauki i życia codziennego ▪ Udzielać pomocy zagranicznym uczestnikom przy rozwiązywaniau problemów mogących wpłynąć negatywnie na ich postępy w nauce ▪ Udostępnić informacje dot. życia codziennego i zadbać o ewentualną pomoc w tym zakresie ▪ Zagwarantować ciągły dostęp do mechanizmów wspierania
2.2.3				**Umowne warunki ramowe:** Ogólne warunki handlowe powinny obejmować jasne i przyjazne dla klienta regulacje dot. usług szkoleniowych	▪ Umownie ustalić uzgodnienia stosowne do form współpracy na bazie wzorów umowy ▪ Wiążąco prawnie uregulować umowne warunki ramowe w zależności od form transgranicznej edukacji (część 3), umowy przygotowywać na bazie ustalonych zasad współpracy przedstawionych w części 4
2.2.4				**Wyposażenie potrzebne do przeprowadzania tzw. szkoleń na miejscu:** Zdefiniować zasoby potrzebne do realizacji projektów szkoleniowych przeprowadzanych u klienta Określić potrzebny sprzęt techniczny, IT i handout itp.	
2.2.5				**Rodzaje technik szkoleniowych:** Oceniać technologie szkolenia (np.: wg metod portfelowych), w szczególności w odniesieniu do potencjałów rynkowych i rozwojowych	

Nr	B	S	E	Wymagania	Dodatkowe wymogi w odniesieniu do kształtowanie transgranicznj edukacji w oparciu względy jakości
2.3				**Partnerski stosunek z wykładowcami**	
2.3.1				**Zaangażowanie wykładowców w rozwój działań firmy:** Określić odpowiednie formy i grupy w celu włączenia wykładowców w działania firmy szkoleniowej (np.: wykorzystywanie burzy mózgów, uczestnictwo w spotkaniach personelu itp.)	▪ Wykorzystać zróżnicowane i specyficzne doświadczenia wykładowców oraz włączyć ich do procesu internacjonalizacji organizacji szkoleniowej ▪ Zainicjować i wdrażać propozycje racjonalizatorskie dot. miedzynarodowej współpracy
2.3.2				**Uczestnictwo wykładowców w projektach szkoleniowych:** Angażować wykładowców w akwizycję, opracowywanie i realizację szkoleń oraz przy ustalaniu wyników działań szkoleniowych	▪ Konkretnie ustalić przejrzyste zadania wykładowców w procesie internacjonalizacji organizacji szkoleniowej ▪ Mobilizować wykładowców do akwizycji klientów i rozwijania nowych międzynarodowych produktów szkoleniowych
2.3.3				**Struktura i praca w sieciach:** Wykazać aktywne uczestnictwo w sieciach gospodarczych	▪ Wspierać zakładanie transgranicznych sieci przez wykładowców ▪ Rozwijać odpowiednie formy i metody aktywnego udziału wykładowców w międzynarodowej pracy organizacji szkoleniowych
2.4				**Zarządzanie wiedzą:** Udokumentować i wykazać systematyczne procedury pozyskiwania i przekazywania wiedzy w przedsiębiorstwie Stosować odpowiednie techniki i zasady przyswajania i zapamiętywania wiedzy Zdefiniować instrumenty i zasady korzystania z wiedzy Ustalić procedury dla wyodrębnienia i archiwizowania „przestarzałej” wiedzy	▪ W przypadku własnego rozwoju kadr personalych i przy rozwijaniu pdoduktów szkoleniowych celowo postawić na interkulturalność, treści europejskich strategii dot. edukacji i wykorzystanie doświadczeń z innych krajów ▪ Dostosować się do wymogów wielojęzyczności w zarządzaniu wiedzą
2.5				**Zasoby finansowe:** Systematycznie udokumentować potrzeby, plany finansowe i odpowiednie kontrole finansowe dla wykazania zdolności biznesowej organizacji	▪ W sposób zróżnicowany wykazywać zapotrzebowanie na środki finansowe internacjonalizacji organizacji szkoleniowych

Nr	B	S	E	Wymagania	Dodatkowe wymogi w odniesieniu do kształtowanie transgranicznj edukacji w oparciu względy jakości
2.6				**Planowanie strategiczne wraz z zarządzaniem ryzykiem:** Stosować udokumentowane metody i instrumenty zarządzania firmą (np.: Balance Score Card, tabela oceny ryzyka)	▪ Odpowiednio uwzględnić i udokumentować ryzyka transgranicznej działalności
3				**Opracowywanie, realizacja i ocena oferty szkoleniowej**	
3.1				**Marketing szkoleniowy**	
3.1.1				**Potrzeby edukacyjne klienta:** Ustalić potrzeby edukacyjne potencjalnych klientów i uwzględnić je w opracowywaniu ofert Wykazywać się współpracą z klientem	▪ Zbierać informacje dotyczące zapotrzebowanie zagraniczych klientów na wiedzę przy uwzględnieniu specyficznych warunków i wymogów w poszczególnych krajach ▪ Udokumentować znajomość grup docelowych i ich zapotrzebowanie na zdobywanie czy pogłębianie wiedzy ▪ Udokumentowć znajomość struktur edukacynych oraz systemów dokształcania i doskonalenia zawodowego w poszczególnych krajach ▪ W sposób szczególny uwzględnić możliwości nauki w odniesieniu do integracji językowej, socjalnej i kulturowej
3.1.2				**Rozwój zapotrzebowania klienta:** Udokumentować metody i ich regularne zastosowanie do analizy zapotrzebowania na usługi szkoleniowe Oceniać rozwój zapotrzebowania	▪ Analizować transgraniczny popyt i wymogi w stosunku do usług szkoleniowych ▪ Kontrolować skuteczność międzynarodowych szkoleń
3.1.3				**Informacje dla klienta/ użytkownika:** Udostępnić za pomocą odpowiednich mediów informacje o ofertach szkoleniowych dla klienta / potencjalnego uczestnika	▪ Zabezpieczyć wielojęzyczność informacji ▪ Uwzględnić specyficzne dla danego kraju warunki i czynniki komunikacji na zewnątrz ▪ Zabezpieczyć stosowny i niezawodny opis usługi szkoleniowej w formie informacji dla klienta /użytkownika ▪ Zapewnić przejrzystość różnic przy ocenie certyfikatów przez związki grup zawodowych i inne uprawnione podmioty prawne we własnym kraju oraz w kraju w którym odbywa się szkolenie

Nr	B	S	E	Wymagania	Dodatkowe wymogi w odniesieniu do kształtowanie transgranicznj edukacji w oparciu względy jakości
3.1.4				**Interaktywne komunikowanie się z klientem:** Wykazać systematyczną komunikację z klientem poprzez wymianę informacji i dialog przy wykorzystaniu odpowiednich socjotechnik komunikacyjnych	▪ Zadecydowanie, czy komunikacja rynkowa ma się odbywać w sposób standardowy czy dopasowany do warunków regionalnych ▪ W interaktywnej komunikacji uwzględnić kulturę kraju docelowego i specyficzne możliwości komunikacji ▪ Stworzyć transgraniczne sieci klientów
3.1.5				**Ocena wymagań klienta:** Zapewnić systematyczną kontrolę umowy zawieranej z klientem, która określa wymagania zleceniodawcy jak również uczestników	▪ W trakcie kontroli umów uwzględniać różne systemy i poglądy prawne oraz krajowe i międzynarodowe źródła prawa prywatnego i międzynarodowego prawa publicznego ▪ Zadbać o przyjrzystość prawną ustaleń dla partnerów i stworzyć jednoznaczne reguły
3.1.6				**Zarządzanie klientem:** Wprowadzić i udokumentować systematyczny system zarządzania klientem	▪ Uwzględnić różnice kulturowe w zarządzaniu klientem i w instrumentach mających na celu utrzymanie klienta, poza tym uwzględnić różne ustalenia dot. ochrony danych
3.2				**Doradztwo szkoleniowe**	
3.2.1				**Doradztwo w zakresie ofert szkoleniowych:** Doradzać osobom zainteresowanym i uczestnikom szkoleń w zakresie wyboru oferty szkoleniowej i odnośnie wymagań Sprawdzić i udokumentować przydatność oferty, jako warunek zawarcia umowy z uczestnikiem	▪ Przy doradztwie zagranicznych klientów uwzględnić i udokumentować specyficzne dla krajów wymogi i warunki ▪ Udokumentować i przekazać uczestnikom programy szkoleń, czas ich trwania i rodzaj certyfikatu dla każdego szkolenia ▪ Przez powyższe zaświadczenie w połączeniu z certyfikatem przetestować porównywalność zasobu wiedzy przekazywanej w trakcie szkoleń w kraju i za granicą ▪ Udokumentować wiadomości na temat możliwości kształcenia i kariery zawodowej w poszczególnych krajach jako warunek rzeczowego doradztwa
3.2.2				**Doradztwo dot. nauki:** Stosować elastyczne metody indywidualnego doradztwa dot. nauki Wprowadzać, stosować i dokumentować metody wspierające procesy indywidualnego uczenia się	▪ Stworzyć odpowiednie mechanizmy i kontrolować postępy w zdobywaniu wiedzy przez zagranicznych uczestników ▪ Zagwarantować dostęp do mechanizmów pomocy w następujących dziedzinach: ▪ Skuteczna pomoc dla zagranicznych uczestników przy adaptacji w innym otoczeniu nauki i życia ▪ Pomoc przy rozwiązywaniu problemów mogących zakłócić ich postępy w nauce ▪ Udostępnienie informacji dot. życia codziennego i odpowiedniej do niego adaptacji

Nr	B	S	E	Wymagania	Dodatkowe wymogi w odniesieniu do kształtowanie transgranicznj edukacji w oparciu względy jakości
3.2.3				**Doradztwo szkoleniowe dla firm:** Oferować doradztwo w zakresie niezbędnych kwalifikacji w gospodarce Wspierać firmy i organizacje odnośnie strategii szkoleniowej i rozwoju personelu	▪ Analizować zapotrzebowanie odnośnie zdobywania wiedzy na międzynarowym rynku pracy ▪ Zaproponować doradztwo dot. edukacji obejmujące konieczne kwalifikacje zawodowe ▪ Udokumentować wiadomości na temat gospodarki oraz możliwości kształcenia i kariery zawodowej w poszczególnych krajach
3.3.				**Rozwój nowych ofert szkoleniowych**	
3.3.1				**Planowanie rozwoju:** Systematycznie rozwijać oferty szkoleniowe poprzez ustalone procesy Udokumentować plan rozwoju i określić zakresy odpowiedzialności	▪ Zabezpieczyć zdolność produktów szkoleniowych i usług do zaistnienia na rynkach zagranicznych
3.3.2				**Wymagania dotyczące oferty szkoleniowej:** Ustalić: cele, treść, zakres, środki i metody oferty szkoleniowej z ukierunkowaniem na grupę docelową Określić wymogi prawne oraz inne przepisy, które należy przestrzegać Wykorzystać doświadczenia z wcześniejszych przedsięwzięć Rozwijać oferty szkoleniowe z wykorzystaniem nowych form nauczania	▪ Ustalić cele, treści, zakres, środki i metody kształcenia przy uwzględnieniu specyficznych warunków kulturowych kraju docelowego ▪ Zagwarantować równoważność certyfikatów ukończenia odnośnie zgodności wymogów w kraju pochodzenia i w kraju docelowym ▪ W przypadku konkretnej działalności w zakresie międzynarodowych transgranicznych usług szkoleniowych ustalić reguły postępowania odnośnie ▫ ochrony interesów uczestników ▫ jakości usługi szkoleniowej ▫ standardu placówki, w kórej mają się odbywać usługi szkoleniowe ▫ cech interkulturowych i specyficznych dla płci ▪ jako placówka szkoleniowa ponosić odpowiedzialność za zaświadczenia dot. wyników uzyskiwanych w nauce ▪ Wystawiać zaświadczenia dot. uzyskiwanych wyników w sposób informatywny, rzeczowy, przejrzysty i w oparciu o ustalone międzynarodowe standardy. Ma to na celu ułatwienie oceny kwalifikacji przez właściwe temu placówki uznające, instytucje szkoleniowe, pracodawców i inne osoby. ▪ Do zaświadczeń należy obowiązkowo dołączyć informacje dot. rodzaju szkolenia, długości jego trwania, programu, miejsca i języka szkolenia

Nr	B	S	E	Wymagania	Dodatkowe wymogi w odniesieniu do kształtowanie transgranicznj edukacji w oparciu względy jakości
3.3.3				**Rozwój programu nauczania:** Ocenić osiągnięte cele rozwojowe w poszczególnych fazach projektów, opracowywane z udziałem uczestników Ustalić kryteria, wskaźniki dla zapewnienia i rozwoju jakości podczas i po realizacji oferty szkoleniowej Udokumentować wyniki rozwoju (curriculum)	▪ Uwzględnić różnice w kulturze przekazywania i zdobywania wiedzy jak również w tradycjach kulturowych i zwyczajach klientów ▪ Uwzględnić transgraniczne możliwości zaliczania wyników ▪ Regularnie aktualizować i dostosowywać ofertę do warunków w kraju docelowym ▪ Kontrolować zapotrzebowanie i możliwości realizacji zgodnie z międzynarodowymi kryteriami jakości i odpowiednimi kryteriami obowiązującymi w krajach uczestniczących
3.3.4				**Weryfikacja:** Sprawdzić, czy program nauczania spełnia ustalone wymagania dotyczące oferty szkoleniowej Zapisywać wyniki i wnioski wynikające z weryfikacji	▪ Dołączyć wymogi internacjonalizacji ofert szkoleniowych do weryfikacji ▪ Kontrolować, czy uznawanie certyfikatów ukończenia odbywa się na podstawie zakresu przekazanej wiedzy i wystawionego zaświadczenia
3.3.5				**Modyfikacja programu nauczania:** Udokumentować zmiany programu nauczania w sposób nadający się do identyfikacji Ustalić wpływ modyfikacji na bieżące i zaplanowane oferty szkoleniowe, w porę informować odpowiednie osoby i działy o wprowadzonych modyfikacjach	▪ W międzynarodowych projektach i kooperacjach przeprowadzać zmiany po uzgodnieniu ich z partnerami odpowiednio z ustalonymi odpowiedzialnościami
3.3.6				**Ewaluacja ofert szkoleniowych:** Po zastosowaniu nowoopracowanej oferty szkoleniowej, określić a potem regularnie sprawdzać, czy ustalone wymagania dotyczące oferty szkoleniowej zostały spełnione oraz czy odpowiednio zostały ustalone kryteria, wskaźniki dla zapewnienia jakości i dla rozwoju jakości Przeprowadzić ocenę za pomocą uznanych metod Udokumentować wyniki i wnioski oceny oferty	▪ Utworzyć i dostosować procedury ewaluacji wspólnie z uczestniczącymi partnerami ▪ Stosować międzynarodowe uznane metody ewaluacji bądź metody uznane w krajach uczestniczących

Nr	B	S	E	Wymagania	Dodatkowe wymogi w odniesieniu do kształtowanie transgranicznj edukacji w oparciu względy jakości
3.3.7				**Wykształcenie określonego profilu działalności organizacji/ usług:** Opracować i utrzymywać specyficzny profil działalności organizacji szkoleniowej w odniesieniu do zakresu, branży lub specyficznego dla regionu charakteru organizacji Włączyć klientów w proces opracowywania profilu działań organizacji szkoleniowej	▪ Włączyć charakterystyczne cechy narodowe do profli osiągnięć ▪ Przy ustalaniu profili uwzględnić wymogi koordynacji i ustaleń z zagranicznymi parnerami
3.3.8				**Cykl życia ofert szkoleniowych:** Przedstawiać oferty szkoleniowe zgodnie z rozwojem rynku	▪ Uwzględnić różne w poszczgólnych krajach wymogi dot. aktualizacji i oczekiwań klientów w stosunku do długości trwania cyklu życia
3.4				**Planowanie realizacji**	
3.4.1				**Plan merytoryczny i techniczny oraz planowanie zasobów:** Stosować uregulowaną procedurę planowania działań szkoleniowych	▪ Odpowiednio zaplanować i udostępnić zasoby ludzkie, rzeczowe i finansowe przy jednoczesnym uwzględnieniu dodatkowych nakładów oczekiwanych w związku z transgraniczna działalnością
3.4.2				**Planowanie organizacyjne:** Ustalić wymagania organizacyjne i listy kontrolne dla planowania organizacyjnego	▪ Dopasować protokoły organizacji i listy sprawdzające (Checklisten) do konkretnych warunków danej działaności za granicą
3.4.3				**Elastyczność:** Przeprowadzić w odpowiednim czasie niezbędne zmiany (np.: zaplanować różne warianty realizacji)	▪ Stworzyć i zachowywać warunki do elastycznego reagowania na zmiany w transgranicznej działalności ▪ Zdefiniować obszar uznania dla uczestniczących partnerów
3.5				**Realizacja**	
3.5.1				**Realizacja oferty zgodnie z planem:** Udokumentować realizację ofert szkoleniowych zgodnie z ich przebiegiem i wynikami	▪ Zabezpieczyć dokumentację realizacji w wymiarze transgranicznym według tych samych wytycznych ▪ Udostępnić dokumentację partnerom kooperacji według ustalonych reguł

Nr	B	S	E	Wymagania	Dodatkowe wymogi w odniesieniu do kształtowanie transgranicznj edukacji w oparciu względy jakości
3.5.2				**Kształtowanie procesów uczenia się ukierunkowane na uczestników:** Udowodnić stosowanie nowoczesnych koncepcji nauki, metod wspierania procesów samodzielnego uczenia się i elastycznych form nauki	▪ Odpowiednio uwzględnić specyficzne tradycje kulturowe i zwyczaje zagranicznych klientów ▪ Jednoznacznie zdefiniować przesłanki do udziału w zajęciach szkoleniowych w kontekście fachowym, językowym itd. ▪ Uwzględnić przygotowanie, pomoc fachową i językową oraz umożliwić uczestnikom poprawę znajomości języków obcych ▪ Jeżeli to możliwe, to oszacować zdolności językowe i zapewenić pomoc przy nauce języka przed wyjazdem na szkolenie lub na miejscu w kraju docelowym ▪ Odpowiednie uwzględnienie wymogów dot. społeczno-kulturowej tożsamości płci
3.5.3				**Dokumentacja i kierowanie dokumentami:** Zapewnić uregulowany system do kierowania dokumentami i zapisami w procesie	▪ Uwzględnić wymogi wielojęzyczności i standardów, ustawowe uregulowania i zwyczaje dot. dokumentacji
3.5.4				**Kontrole:** Zapewnić regularne kontrole wyników nauki (uczestników i podejmowanych działań)	▪ Zaplanować i prowadzić kontrole, tam gdzie to jest konieczne
3.5.5				**Sterowanie problemami i działania korygujące:** Opracować i sprawdzać procedurę wykrywania błędów i problemów, jak również procedurę do ich analizy/ oceny i korygowania Wprowadzić i utrzymywać zarządzanie reklamacjami	▪ Wdrażać międzynarodowo ustalony Change Management
3.6	**Analiza, ustalenie wyniku, ocena**				
3.6.1				**Statystyka uczestników:** Ustalić procedurę pozyskiwania danych o uczestnikach	▪ Uwzględnić narodowe różnice w wymogach dot. statystyki uczestników ▪ Wykazać w statystyce interkulturowość

Nr	B	S	E	Wymagania	Dodatkowe wymogi w odniesieniu do kształtowanie transgranicznj edukacji w oparciu względy jakości
3.6.2				**Ocena wyników:** Kwalifikować dokumentację indywidualnych wyników nauki Opracowywać procedury/ metody dla wyrównywania różnic między ustalonymi celami, a osiągniętymi wynikami oraz możliwości ich wykorzystania (por. pkt. 3.3.6 – analiza)	▪ Zabezpieczyć przez odpowiednią dokumentację transgraniczną porównywalność ocen ▪ Stosować międzynarodowo uznane metody oceny postępów w nauce ▪ Zagwarantować składanie sprawozdań według wspólnie stworzonych kryteriów i wzorów
3.6.3				**Ocena wyników wspólnie z klientem:** Opracowywać procedury/ metody dla wyrównywania różnic między ustalonymi celami a osiągniętymi wynikami włączając w to uczestników szkoleń i innych klientów Wyciągnąć wnioski dla dalszych ofert i usług i je udokumentować	▪ W ocenie wyników uwzględnić wymogi dot. komunikacji z zagranicznymi klientami
3.6.4				**Zabezpieczanie doświadczenia:** Systematyczne zbierać merytoryczne i metodyczne doświadczenia (np.: wg zasady słabych i mocnych stron)	▪ Wykorzystać potencjały wymiany międzynarodowej w celu wymiany i podzielenia się wzorcowymi przykładami praktycznymi
3.6.5				**Firma szkoleniowa jako organizacja oświatowa:** Regularnie analizować wyniki i doświadczenia Realizować zarządzanie ciągłym doskonaleniem przedsiębiorstwa	▪ Włączyć doświadczenia i wiadomości płynące z internacjonalizacji organizacji szkoleniowej do oceny wynikówi zarządzania przez racjonalizację ▪ Uwzględnić międzynarodowe doświadczenia w profilach definiujących wymogi stawiane wykładowcom
3.6.6				**Struktura modeli procesów biznesowych:** Udokumentować procesy i ich wzajemne oddziaływania uwzględniając modele procesów biznesowych	▪ postrzegać internacjonalizację jako część modeli procesów biznesowych

Nr	B	S	E	Wymagania	Dodatkowe wymogi w odniesieniu do kształtowanie transgranicznj edukacji w oparciu względy jakości
4				**Procesy szkoleniowe - mierzyć, analizować i doskonalić**	
4.1				**Nadzorowanie, kontrolowanie i wyciąganie wniosków:** Na podstawie ustalonych liczb znamionowych i wskaźników należy ocenić stopień spełnienia celów w odniesieniu do przedsiębiorstwa, obszarów działania przedsiębiorstwa i ofert szkoleniowych Oceniać zdolność funkcjonowania/ efektywność procesów szkoleniowych	▪ Wypracować i stosować odpowiednie wskaźniki w międzynarodowej pracy szkoleniowej ▪ Uwzględnić specyficzne dla krajów wymogi w stosunku do wskaźników ▪ Zadbać o porównywalność ważnych wskaźników
4.2				**Określenie i ocena zadowolenia klienta:** Ustalić i wykazać metody oceny zadowolenia klienta pod względem różnych form nauczania i grup	▪ Wspólne rozwijać zrozumienie w stosunku do kryteriów i mierzenia zadowolenia klienta ▪ Uwzględnić narodową odrębność w przekonaniu klientów ▪ Ustalić i udokumentować metodykę do ewidencji zadowolenia klienta, łącznie z klientem zagranicznym
4.3				**Wskaźniki oceny rynku szkoleniowego:** Określić i zapewnić porównywalne wskaźniki oceny rynku szkoleniowego pod względem regionalnym czy branżowym	▪ Zdobyć wskaźniki do porównywania w celu oceny rynku usług szkoleniowych w wymiarze branży, regionu, kraju, zagranicy ▪ Korzystać z istniejących zwyczajowo uznanych za granicą wskaźników, gdy są one odpowiednie do zaplanowanych analiz porównawczych ▪ Zabezpieczyć te same standardy jakości we wszystkich krajowych i zagranicznych placówkach oferujących usługi szkoleniowe ▪ Zagwarantować zabezpieczenie jakości przez tą samą organizację
4.4				**Ocena i wewnętrzne audity:** Sprawdzać i udokumentować skuteczność systemu zarządzania jakością pod kątem zaangażowania pracowników organizacji szkoleniowej	▪ Kontrolować i dokumentować trangraniczne porównania jakości przy uwzględnieniu właściwych standardów Międzynarodowej Organizacji Normalizacyjnej (ISO), Unii Europejskiej i krajów docelowych ▪ Zadbać o odpowiedzialność instytucji szkoleniowych za zabezpieczanie jakości i kontrolę na miejscu i w kraju pochodzenia ▪ Ustalić odpowiedzialności za system zarządzania jakością i odpowiednio do tego ustalić wewnętrzny audyt ▪ Udostępnić audytorom jakości informacje na temat programów oferowanych przez organizację szkoleniową w kraju i za granicą

Nr	B	S	E	Wymagania	Dodatkowe wymogi w odniesieniu do kształtowanie transgranicznj edukacji w oparciu względy jakości
4.5				**Analiza wyników:** Analiza wg trendów i wyników na podstawie pozyskanych danych z przeprowadzanych statystycznych ocen	▪ Udokumentować ocenę wyników internacjonalizacji organizacji szkoleniowej jako integralną część składową analizy sukcesu
4.6				**Korygowanie błędów i zapobieganie ich występowania:** Uregulować działania interwencyjne w procesach szkoleniowych w przypadku wystąpienia błędów/ problemów przez uczestników, wykładowców, kierownictwo projektu, czy kierownictwo organizacji i ustalić odpowiednie wskazówki do działania Wykazać zapobieganie występowaniu błędów w ostatnio przeprowadzanych działaniach szkoleniowych Podjąć działania dot. bezpieczeństwa IT Analizować możliwości wystąpienia błędów (np.: zarządzanie ryzykiem)	▪ Zarządzanie zmianami na bazie wskaźników wynikających z międzynarodowego kształtowanie szkoleń dokształcania i doskonalenia zawodowego ▪ Korygowanie błędów i zapobieganie ich występowania w przypadku działalności transgranicznej musi odbywać się z wszystkimi transgranicznymi partnerami
4.7				**Proces doskonalenia, projekty doskonalenia:** Ustalić doskonalenie wynikające z oceny wyników, struktur i procesów Wykazywać projekty doskonalenia na każdy rok	▪ Dokumentować postęp internacjonalizacji organizacji szkoleniowej
4.8				**Wyniki w odniesieniu do pracowników:** Zdefiniować i zastosować wskaźniki w odniesieniu pracowników (np.: potwierdzenia kwalifikacji, fluktuacja, gotowość do pracy itp.)	▪ Włączenie wskaźników dot. kompetencji intekulturowych oraz kompetencji dot. społeczno-kulturowej tożsamości płci
4.9				**Uczestnictwo i upoważnienie:** Systematycznie przydzielać odpowiedzialność i wykazywać gotowość do przejmowania odpowiedzialności przez pracowników, ze szczególnym uwzględnieniem projektów doskonalących	▪ Postrzeganie transgranicznej działalność jako własnego obszaru odpowiedzialności i jako części składowej wytwarzania usług przez organizację szkoleniową

Nr	B	S	E	Wymagania	Dodatkowe wymogi w odniesieniu do kształtowanie transgranicznj edukacji w oparciu względy jakości
4.10				**Wyniki w odniesieniu do społeczeństwa:** Wykazać społeczną akceptację i skuteczność firmy szkoleniowej (np.: współpraca w gronach, udokumentowany udział w rozwoju regionalnym itp.)	▪ Rozszerzać społeczną akceptację w celu lepszej transgranicznej skuteczności ▪ Wnosić udokumentowany wkład do trangranicznej współpracy i ewentalnie rozwijającego się partnerstwa
4.11				**Wyniki kluczowe:** Wykazać w formie zestawień wszystkie wymagane wskaźniki kluczowe i trendy rozwoju	▪ Uwzględnić wskaźniki kluczowe w zakresie transgranicznej pracy edukacyjnej

Wydawca:
RKW Berlin GmbH
www.rkw-bb.de