European Centre for the
Development of Vocational Training

Vzdelávanie a kultúra

Program celoživotného vzdelávania

Spoločný rámec na zabezpečenie kvality (CQAF)

The translation of the handbook „A European common quality assurance framework“ final version, October, 2003 was realised and cofinanced by the EU and Lifelong Learning Programme – Leonardo da Vinci, project No. LLP–LdV-TOI–2007-SK-73100826 and has been produced in the context of the Technical Working Group on Quality in VET (2003-4) under the monitoring of the European Commission with the technical and scientific support of Cedefop.
Translator of the handbook: Mgr. Anna Andrejčáková

Preklad tejto príručky „Spoločný rámec na zabezpečenie kvality“ bol realizovaný a spolufinancovaný Európskou úniou a Programom celoživotného vzdelávania – Leonardo da Vinci, projekt č. LLP-LdV-TOI-2007-SK-73100826 a vytvorený v kontexte Pracovnej technickej skupiny pre kvalitu v OVP (2003-4) a monitorovaný Európskou komisiou s technickou a vedeckou podporou Cedefop.
Prekladateľka príručky: Mgr. Anna Andrejčáková

Predslov

Rozhodnutie výboru na zvýšenie kooperácie v európskom odbornom školstve a príprave [1] odborného výcviku - tiež nazývaný „kodaňský proces“, identifikuje rad predností a sleduje ich prostredníctvom rozšírenej kooperácie za účelom podporovať vzájomnú dôveru, transparentnosť a uznanie kompetencií/kvalifikácií, a tým zavedenie základu pre zvyšujúcu sa mobilitu a uľahčenie prístupu k celoživotnému učeniu.

Rozhodnutie zmluvne určilo, že medzi nedávnymi rokmi 2002 a 2004 by sa práca mala sústrediť na rozvoj jednotlivej transparentnosti rámca, na dôveru, kredit prenosu do OVP a na zaistenie (hodnotenie) kvality.

Vzhľadom na kvalitu rozhodnutie dáva prioritu k „povýšeniu kooperácie v hodnotení kvality s podrobným zaostrovaním na výmenu modelov a metód, ako aj spoločných kritérií a zásad pre kvalitu v odbornom školstve a tréningu“.

Politická priorita, ktorá podávala smernice pre prácu štartovanú predtým Európskym fórom na kvalitu v OVP, zriaďuje rámec pre súčasnú prácu:

- lepšia zamestnanosť pracovnej sily,
- lepší pomer medzi odbornou ponukou a dopytom,
- lepší prístup k odbornému výcviku, obzvlášť pre zraniteľné skupiny na trhu práce.

Odborná pracovná skupina (TWG), ktorá prevzala i ďalej rozvíjala výsledky práce Európskeho fóra, potvrdila európsky rozmer jeho mandátu a práce a závery by mali poskytnúť Európsku pridanú hodnotu v iniciatívach výberu na národnej úrovni.

Širšia perspektíva poverenia je rozvinúť pracovný prístup ku kvalite v OVP, opierať sa o spoločné hlavné kritériá kvalít a o súbor indikátorov. Ďalej rozvinúť praktické nástroje na podporu sebahodnotenia, ako aj bázu pre kooperačný rámec k podpore výmeny dobrej praxe. Sebahodnotenie rozumie integrálnu časť aktivity riadenia systémov v OVP inštitúciách. Povzbudiť systematickú prax sebahodnotenia od aktívnych účastníkov na rozličných úrovniach bolo a zostane jeden z cieľov práce o kvalite v OVP na úrovni spoločenstva.

Hlavný dôsledok tohto mandátu je **spoločný európsky rámec zaistenia kvality**, ktorý pozostáva zo štyroch oblastí: **Model, Metodika, Kontrola, Meranie.** Metodika je sebahodnotenie a model odporúča štyri hlavné kritériá, ktoré tvoria rámec pre túto príručku sebahodnotenia. Meranie je súbor európskych indikátorov, ktoré sú taktiež včlenené do rámca sebahodnotenia.

Táto príručka pre sebahodnotenie je adresovaná poskytovateľom OVP v oblastiach počiatočného a pokračovacieho výcviku, v štátnom a súkromnom sektore, usiluje sa o ich podporu v zlepšení kvality riadenia ich výcvikových predpisov, opatrení.

Autor, komisia a CEDEFOP by radi vyslovili svoje poďakovanie členom odbornej pracovnej skupiny za angažovanosť a príklady z národných sebahodnotiacich praktík.

[1] rozhodnutie Výboru od európskej únie (Vzdelanie, mládež a kultúra) prijaté 12. novembra 2002.

Obsah:

1. CIEĽ 4
1.1 Pozadie a definície 5
1.2 Prehľad pracovného procesu 6
2. EURÓPSKY SPOLOČNÝ REFERENČNÝ RÁMEC KVALITY V OVP 9
2.1 Európsky spoločný referenčný rámec pre kvalitu v OVP 9
2.2 Zámer a plán 13
2.3 Implementácia 14
2.4 Hodnotenie a evaluácia 16
2.5 Spätná väzba a procedúry na zmenu 18
2.6 Metódy 18
3. ŠTANDARDY A NORMY A EURÓPSKY SPOLOČNÝ REFERENČNÝ RÁMEC KVALITY V OVP 20
4. NÁVRHY NA ĎALŠIU PRÁCU A KONKRÉTNE AKCIE 21
PRÍLOHA 1: EURÓPSKY SPOLOČNÝ REFERENČNÝ RÁMEC A DVA HLAVNÉ MANAŽÉRSKE PRÍSTUPY: ISO A EFQM 24

1. Cieľ

Práca mala za následok identifikovanie spoločného jadra kritérií, ktoré sú schopné predpovedať rozvoj kvality v odborom vyučovaní. To viedlo k návrhu, ktorý, ak to odsúhlasí technická pracovná skupina, by mohol byť prijatý a testovaný na rôznych úrovniach na dobrovoľnej báze.

Konečným cieľom tejto práce je dôjsť k príručke spoločného rámca na zistenie kvality. Pokúsili sme sa vytvoriť príručný rámec, umožňujúci rôzny výber v členských štátoch, ale stále zabezpečujúci spoločný rámec, ktorý umožní vzrast transparentnosti a zhody všetkých plánov a akcií v oblasti zabezpečenia kvality a jej zvyšovania. Na základe predchádzajúcej práce Európskeho fóra a sledujúc návrh Technickej pracovnej skupiny z 31. marca 2003 je možné znázorniť komplexnú prácu urobenú pre kvalitu odborného vyučovania v nasledujúcich vzájomných krokoch:

- Cieľ (zámer) a plán
- Implementácia
- Hodnotenie a evaluácia
- Spätná väzba a postupy na zmenu

Metodológiu vidno na ďalšom horizontálnom kroku, ktorý musí byť rozhodnutý v každom jednoduchom kroku a počas procesu.

Súčasná práca sa sústreďuje na oboje - na systém aj na zabezpečovateľov úrovne odborného vyučovania. Zostavili sme zoznam otázok pre každý z hore spomenutých krokov. V odpovedi na tieto otázky by sme mali byť schopní zvýšiť a zabezpečiť kvalitu odborného vyučovania alebo prinajmenšom pokračovať a zamerať sa na prácu doteraz urobenú čo sa týka kvality. Otázky nie sú závislé na kontexte, napr. je možné pýtať sa tie isté otázky na oboch úrovniach, hoci sa očakávajú odlišné odpovede medzi oboma úrovňami. Spoločné jadro kritérií na zabezpečenie kvality v odbornom vyučovaní sú kritéria, ktorými môže byť meraná akákoľvek línia alebo postup očakávanej efektivity. Tieto základné kritéria sú preto prezentované v príručke Rámec kvality v odbornom vyučovaní. Tento rámec má niekoľko charakteristík a prispieva k rozvoju kvality odborného vyučovania v niekoľkých oblastiach:

- rámec stavia na zozbieraných skúsenostiach členských štátov;
- rámec poskytuje prehľad obsahu rôznych prístupov kvality;
- rámec identifikuje malý počet Európskeho spoločného jadra kritérií na zvýšenie kvality v odbornom vyučovaní;
- Európske spoločné jadro kritérií v tomto rámci je zhodné s hlavnými krokmi a otázkami ďalších existujúcich hlavných nástrojov, najmä EFQM a ISO;
- rámec len špecifikuje oblasti ustanovení, ktoré sa považujú za rozhodujúce pre kvalitu programov a nepredpisuje ako majú fungovať systémy a poskytovatelia;
- rámec sa pokúša pokryť všetky hlavné aspekty všetkých existujúcich cvičení a modelov (praxe);
- rámec môže byť použitý aj na systémovej úrovni i na úrovniach poskytovateľa;
- rámec je schopný zvyšovať rozvoj kvality odborného vyučovania.

Toto všetko spolu, dúfame, urobí z príručky spoločného rámca kvalitný nástroj na zvýšenie rozvoja kvality v odbornom vyučovaní tak na európskej úrovni ako aj v členských štátov únie.

Náš pracovný predpoklad je, že systematický prístup je viac produktívny než sústreďujúci sa na individuálne kroky. A predsa je veľmi ťažké identifikovať náhodný spojovací článok medzi daným

kvalitatívnym prístupom a dosiahnutou kvalitou. Je preto mnoho príčin. Hlavná príčina je nedostatok jasného merania výstupov a výsledkov a tak nie je ľahké merať kvalitu. Na strane vstupov je mnoho rôznych faktorov určujúcich kto a čo je zodpovedné za dosiahnutú kvalitu. S veľkým počtom komplexných a vzájomných faktorov sa zdá takmer nemožné izolovať účinky jedného jednoduchého faktoru.

Ďalšia veľká ťažkosť je tá, že všeobecne veľmi málo členských štátov používa ten istý systém kvality a základné kritéria na systém i na poskytovateľov úrovní. Väčšina z aktérov na systémovej úrovni neuplatňuje kvalitatívny prístup na samých seba s takým istým nadšením, ktoré prejavujú keď sa obracajú na jedného z poskytovateľov odborného vzdelávania.

Okrem toho sa uvedené zdá byť slabým bodom vo vzťahu k spätnej väzbe a postupom na zmenu, čo je 4. krokom v kruhu kvality. Tento krok je hlavný v učení sa z minulosti a tým urobiť toto učenie aktívnym a schopným transferu na nové aktivity.

Dúfame, že čitateľ vie a použije našu prácu na urobenie pokroku v oblasti kvality v odbornom vzdelávaní a príprave.

1.1 Pozadie a definície

Aby zlepšili kvalitu potrebujú krajiny sa podeliť so svojimi skúsenosťami z „vytvárania systémov“ ako aj povzbudiť dobrú prax. Je to naša nádej, že naša práca bude užitočným príspevkom k nikdy sa nekončiacemu „podieľaniu so skúsenosťami“ a „učeniu sa zo skúseností“ medzi krajinami. V oblasti ako odborné vzdelávanie a príprava má každá krajina veľká alebo malá niečo, čím prispeje ku kvalitnej debate.

Ako sme už hore spomenuli, naša práca je zameraná na príspevok ku tvorbe príručky všeobecného rámca, ktorý:

- uvádza nové myšlienky a provokuje diskusiu na novú líniu (politiku konania);
- vysvetľuje základné otázky;
- zahŕňa skúsenosti z celého radu členských štátov;
- je kompatibilný s ďalšími nástrojmi identifikovaním cez konsenzuálny a zdola nahor postup, ich hlavné prvky, pridaním nových s perspektívou Európskeho prístupu;
- môže byť použitý v začiatočnej i pokračujúcej príprave a vo verejnom i súkromnom sektore.

Táto správa mieri na vrchol kľúčových strategických rozhodnutí založených na skúsenostiach z mnohých členských štátov.

My si iba veľmi dobre uvedomujeme, že termín „kvalita“ znamená rozličné veci rôznych ľuďom.

Kvalita je podmienená kontextovo, napr. bez konkrétneho kontextu by bolo ťažké (a bezvýznamné) definovať kvalitu. Ale keď poznáte kontext, môžete urobiť nasledujúcu širokú definíciu kvality viac špecificky:

Kvalita = splnenie cieľov

Kvalita sa dosiahne, keď aktivity splnia ciele. Toto môžeme vyjadriť iným spôsobom:

$$\textbf{Kvalita} = \frac{\textbf{Skúsenosť}}{\textbf{Očakávanie}}$$

Aby sme získali akúkoľvek výhodu z tejto definície, potrebujeme jasný opis kontextu. Tento opis musí zahrňovať ciele, skúsenosti a očakávania mnohých rôznych aktérov. Ak máme jasný opis tohto kontextu, je možné hovoriť a pracovať s týmito definíciami kvality.

Postupy kvality sú akékoľvek integrované súbory plánov činnosti, procedúr, pravidiel, kritérií, nástrojov a overovacích nástrojov a mechanizmov, ktorých kolektívny cieľ je zaistiť a zvýšiť kvalitu poskytovanú akoukoľvek inštitúciou odborného vzdelávania a prípravy.

Termín „postup" sa v tejto správe používa ako všetko zahrňujúci termín, pretože termín „systém" sa často používa v užšom zmysle. Takže termín „postupy" sa používa na zastrešenie veľmi fixovaných a formalizovaných reálnych systémov a akýkoľvek súbor systematickejšieho správania znamená regulovať a/alebo rozvíjať vykonanie kvality systému odborného vzdelávania a prípravy.

1.2 Prehľad pracovného procesu

Keď sme začali našu prácu v Európskom fóre (roky 2001-2002), náš hlavný cieľ bol pozbierať údaje, ako každý z členských štátov pracoval s kvalitou. Po dlhom období zbierania a analyzovania údajov a diskutovaní o urobenej práci sme ukončili s „Kruhom kvality" nasledujúcimi krokmi alebo kľúčovými bodmi:

- Účel
- Definícia cieľov a štandardov odb. vzdelávania a prípravy
- Stupeň komplexnosti
- Implementácia
- Ohodnotenie a evaluácia
- Mechanizmy spätnej väzby a procedúry na zmenu
- Kľúčoví aktéri

Tento model bol považovaný za (prinajmenšom) jeden z hlavných výstupov Európskeho fóra.

Počas procesu a najmä po urobení „Kruhu kvality" vystúpilo niekoľkokrát niekoľko základných otázok:

- Aká je jednotka analýzy a cieľ našej práce?
- Aký je zámer rámca?
- Ako môžeme použiť rámec?

Pod časovým tlakom bola naša práca doposiaľ zacielená na pokus zachytiť obsah každého z krokov v modeli a neuskutočnila sa žiadna hlboká reflexia o 3 otázkach hore uvedených. Zmena, ktorá sa uskutočnila v roku 2003 z Európskeho fóra na TWG na kvalitu v odbornom vzdelávaní a príprave, čo prinieslo so sebou nových účastníkov a urobilo tieto otázky dokonca viac základnými.

Aká je jednotka analýzy a cieľ (stred) našej práce?

Spočiatku našej práce sme sa nezhodli, že naša hlavná jednotka analýzy by mali byť rôzne prístupy kvality v odb. vzdelávaní a príprave v rámci členských štátov i cez ne. Sústreďujeme sa na faktory, ktoré sú dôležité pre odborné vzdelávanie.

Nesústreďujeme sa na vypočítanie kvality sumy. S kvalitou definovanou ako vzťah medzi skúsenosťou (praxou) a očakávaním bude kvalita vždy subjektívne a obsahovo závislá.

Hoci nevypočítame kvalitu, pretože náš rámec zastrešuje skúsenosť a očakávania, stále to umožňuje rôznym aktérom vykonať kalkuláciu.

Aké sú zámery rámca?
Rámec slúži tým istým všetkým zámerom ako celá práca Európskeho fóra a TWG. Nasledujúci model alebo taxonómia nám môže pomôcť pochopiť spojenie medzi rôznymi zámermi a rôznymi aspektmi našej práce.

Spoločné aktivity na dobrovoľnej báze

⇧

Vzájomná dôvera

⇧

Vybudovanie konsenzu na základe kritérií jadra kľúča kvality

⇧

Vzájomné vedomosti o kvalitatívnych prístupoch členských štátov

⇧

Vedomosti o kvalitatívnych prístupoch v každom členskom štáte

⇧

Opisy a úvahy o kvalitatívnych prístupoch v každom členskom štáte

Základný predpoklad (alebo tvrdenie) za týmto modelom je, že opisy, diskusia a vedomosti môžu viesť ku vzájomnej dôvere. To predpokladá, že každý členský štát potrebuje mať opis svojich vlastných praktík a musí o nich premýšľať. Potrebujete pochopiť sami seba prv než sa pokúsite pochopiť iných ľudí a členské štáty.

Ak je hlavný zámer a cieľ vytvoriť alebo prinajmenšom napomáhať vzájomnej dôvere, musíme sa pozerať na našu prácu s týmto cieľom na pamäti.

Nasledujúci diagram ukáže prehľad celého pracovného procesu z Európskeho fóra ku TWG na kvalitu v odbornom vzdelávaní a príprave v roku 2003.

Schéma 1. Pracovný proces

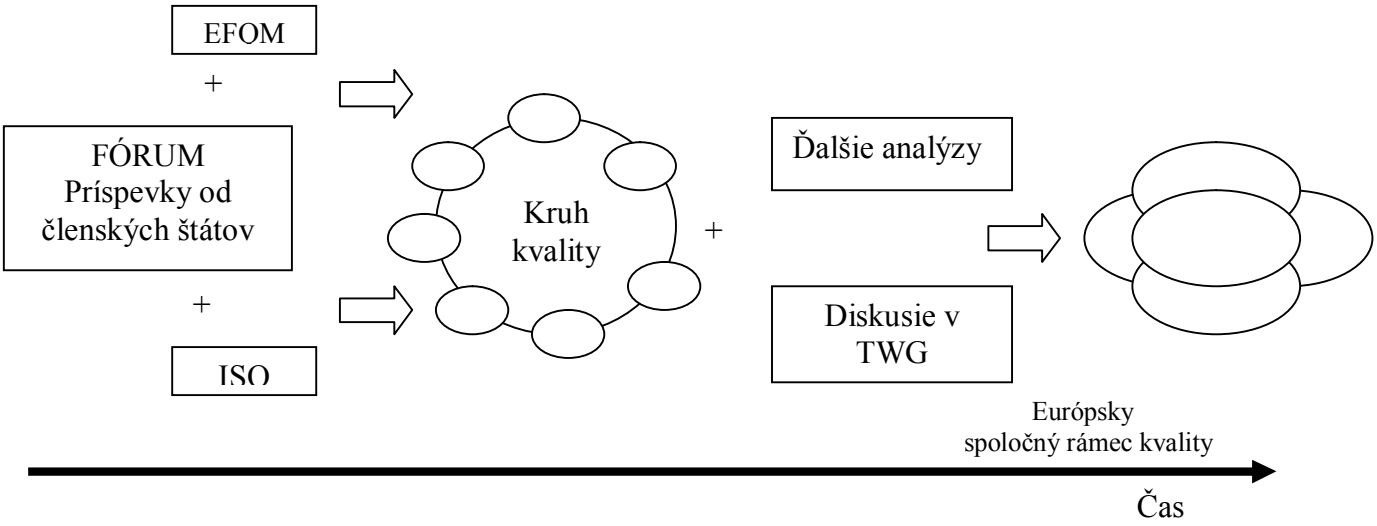


Schéma 1 znázorňuje proces redukovania komplexnosti, začínajúc odpočtu špecifických príspevkov od členských štátov a dvoch hlavných prístupov manažmentu kvality: ISO a EFQM a končiac Európskym spoločným rámcom na kvalitu v odbornom vzdelávaní a príprave cez 7 krokov Kruhu kvality. Ale aký jednoduchý alebo komplexný rámec potrebujeme?

Rámec môže mať škálu zámerov: môže poskytovať prehľad kľúčových elementov kvality v odb. vzdelávaní, môže byť rámcovou príručkou, kontrolným zoznamom Európskych spoločných centrálnych kritérií jadra na kvalitu v odbornom vzdelávaní, nástrojom na zvýšenie kvality v odb. vzdelávaní alebo na najvyššej (alebo aspoň na najkomplexnejšej) úrovni, normatívnym rámcom ako pracovať s kvalitou v odbornom vzdelávaní vo všetkých členských štátoch.
Zhrnieme – hlavná otázka je o podstate a rozsahu práce na európskej úrovni: musí byť rovnováha medzi úrovňou predpisu a potrebou autonómie tak sa musí uvoľniť priestor pre prispôsobenie rámca rôznym doplnkom a rešpektovať rozličné názory. Táto forma môže byť urobená na mnohých odlišných úrovniach, kde sa pokúsime zodpovedať na nasledujúce otázky:
Prehľad: Aké sú celkové kroky v práci s kvalitou v odbornom vzdelávaní?
Referenčný rámec: Ktoré oblasti potrebujete brať do úvahy, keď pracujete s kvalitou v odbornom vzdelávaní?
Kontrolný zoznam: Ktoré hlavné oblasti potrebujete brať do úvahy, a ktoré hlavné výbery máte v každej oblasti, keď pracujete s kvalitou v odbornom vzdelávaní?
Nástroj: Ktoré oblasti podrobne beriete do úvahy, a ktoré výbery podrobne máte v každej oblasti, keď pracujete s kvalitou v odbornom vzdelávaní?
Normatív: Ako potrebujete pracovať s kvalitou v odbornom vzdelávaní?

Toto rozhodnutie o zámeroch práce (a úrovni jednoduchosti rámca) nie je ľahké urobiť. Jeden spôsob ako riešiť tento problém je úspešne vybudovať rozličné zámery, začať s celkovým prehľadom a potom prejsť na spoločný referenčný rámec, čo je aj prístupom zvoleným na tomto papieri. Bolo by možné sledovať tú istú logiku, ak by sme si priali pokračovať v tejto práci ďalej.

Môžeme z toho vyvodiť, že na tomto stupni očakávaný výstup našej práce je vzájomná dôvera, a že jednoduchý rámec poskytujúci prehľad kľúčových krokov a prezentujúci limitovaný počet centrálnych kritérií jadra na kvalitu v odbornom vzdelávaní je konečným cieľom tejto práce.

Ako sme spomenuli predtým, zámer a cieľ rámca boli posunuté v priebehu našej skoršej práce a terajšia práca sa pokúša zaostriť na jej cieľ. Vytvárame rámec, ktorý je zacielený na kvalitu prístupov používaných nejakou autoritou a poskytovateľom odborného vzdelávania za účelom zvyšovania, kontrolovania a zlepšovania vykonanej kvality v odbornom vzdelávaní. Zámer je jednoducho vytvoriť kvalitatívny prístup a zvýšiť vzájomnú dôveru, udržať správnu rovnováhu medzi úrovňou predpisu a potrebou autonómie, nechať priestor pre aplikovanie rámca v rôznych doplnkoch a rešpektovať odlišné názory.

Od Kruhu kvality k Európskemu spoločnému referenčnému rámcu kvality v odbornom vzdelávaní
Diskusie z 31. marca 2003 v technickej pracovnej skupine boli zamerané na zredukovanie počtu krokov v našom Kruhu kvality a na zjednodušenie modelu. Dosiahol sa spoločný súhlas, že základná štruktúra postupu by mala pozostávať zo 4 vzájomných elementov: plánuj, urob, skontroluj a reaguj.

Počas diskusií sme vybrali každý z krokov Kruhu kvality a pokúsili sa ho dosadiť do štruktúry plánuj, urob, kontroluj a reaguj. Táto práca spočívala v realizácií, že každý z týchto krokov v práci s kvalitou zahrňoval dimenzie „kľúčových aktérov“ a „stupne komplexnosti“.

Tieto dve dimenzie boli braté do úvahy pre otázky ako: Kto sa zúčastní na čom? Ako? Aký typ nástrojov merania použijeme? Na čo? Kedy? Ako budeme analyzovať údaje? Ako vyvodíme závery?

Existencia týchto dvoch horizontálnych dimenzií by mohla byť reprezentovaná buď ich zlúčením do každého zo 4 krokov alebo pridaním piateho a viac metodického kroku do procesu. Nakoniec sme vybrali piaty krok, ktorý je prezentovaný v nasledujúcej kapitole.

2. Európsky spoločný referenčný rámec kvality v OVP

Analýza príspevkov poskytnutých účastníkmi Európskeho fóra prináša množstvo viac-menej špecifických odpovedí na veľmi široké otázky ako členské štáty zaobchádzajú s rôznymi aspektmi kvality v OVP. Náš počiatočný cieľ bol poskytnúť systematický pohľad na tieto otázky a príklady z praxe. Ale daním obrovského počtu príspevkov a širokej rôznorodosti odpovedí a príkladov z praxe, pokračovanie tohto prístupu by mohlo byť problematické.

Ale aká tam bola alternatíva?

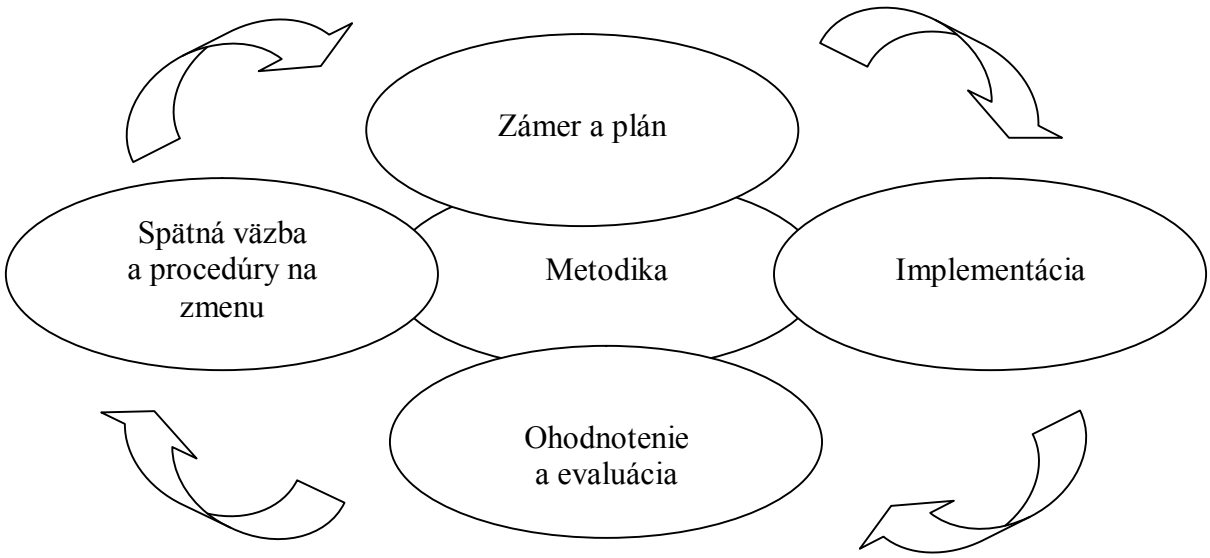
Namiesto skoncentrovania sa na odpovede, bolo nájdené riešenie zamerať sa na otázky – otázky, ktoré zameriavajú kľúčové výsledky v práci na kvalitu odborného vzdelania. Ak sa použije tento prístup, očakáva sa, že model by bol viac akceptovateľný všetkými členskými štátmi a umožňuje členským štátom udržiavať si ich vlastný kvalitatívny prístup a zároveň sa sústrediť na limitovaný počet spoločných otázok.

Posun od odpovedí k otázkam bol silne podporovaný tak na stretnutí technickej pracovnej skupiny (31. marec 2003) ako aj na druhom stretnutí Kodanskej koordinačnej skupiny (18. jún 2003). Táto podpora bola väčšinou založená na argumentoch vzťahujúcich sa na všeobecný stred, toleranciu mnohých rôznych prístupov ku kvalite a flexibilitu, že tento prístup prispieva k práci na kvalite OVP.

2.1 Európsky spoločný referenčný rámec pre kvalitu v OVP

Nasledujúci rámec s 5 krokmi berie do úvahy všetky tieto požiadavky:

Schéma 2. Európsky spoločenský referenčný rámec kvality v odbornom vzdelávaní a príprave



Každý prístup kvality pozostáva z množstva rozhodnutí urobených v rámci nasledujúcich 5 rokov kvality v OVP. Kvalitný prístup potrebuje:

- zámer a plán samého seba práve tak ako aktivity OVP potrebujú mať zámer a plán;
- byť implementovaný práve tak ako aktivity OVP sú implementované;
- byť hodnotený a evaluovaný práve tak ako aktivity OVP potrebujú byť hodnotené a evaluované;
- zaistiť spätnú väzbu a procedúry na zmenu práve tak ako aktivity OVP potrebujú procedúru na spätnú väzbu a zmenu;
- sledovať určitú metodiku, ako to potrebujú aktivity OVP.

Všeobecné kritéria jadra pre kvalitu môžu byť popísané ako v Schéme 3.

Schéma 3. Kroky Európskeho spoločného referenčného rámca a spoločné kritéria jadra pre kvalitu v OVP – prehľad

Referenčný rámcový krok	Spoločné kritériá pre kvality v OVP	Možné indikátory
Zámer a plán	Jasný zámer a dôsledné plánovanie venované na dosiahnutie stanovených cieľov. Existencia systematického prístupu kvality (v širšom zmysle).	Existencia kvalitného manažérskeho prístupu. Plánované investície na prípravu školiteľov.
Implementácia	Existencia implementačného plánu, pridelenie zdrojov a jasnej zodpovednosti.	Miera nezamestnanosti podľa zraniteľných skupín. Prevaha zraniteľných skupín. Miera účasti (u skupiny).
Hodnotenie a evaluácia	Existencia dobre popísaného systému hodnotenia a systematickej evaluačnej stratégie. Používanie dôslednej a zúčtovateľnej metódy pre hodnotenie a evaluáciu	Úspešné dokončenie prípravy. Určenie žiakov. Použitie získaných zručností.
Spätná väzba a procedúra na zmenu	Viditeľné dokumentované spojenie medzi spätnou väzbou (evaluačné výsledky) a plánovaním procesu	Schémy na spojenie OVP s trhom práce. Schémy na zabezpečenie lepšieho prístupu.
Metódy	Popísanie metódy (druh „štandardnej procedúry“) existuje	

Nie je našim zámerom rozhodovať ako členské štáty – alebo poskytovatelia – majú navrhnúť detaily ich prístupov kvality alebo ako majú pracovať ich systémy kvality. Ale my chceme sústrediť prácu na kvalitu OVP na malý počet Európskych kritérií jadra pre kvalitu OVP, ktorá keď je aplikovaná každým, sa stane spoločnými kritériami kvality jadra. Tieto kritéria sú detailne popisované na nasledujúcich 5 sekciách.

Prezentované indikátory sú popísané do hĺbky v správe technickej pracovnej skupiny s titulom „Limitovaný súbor indikátorov súvislej kvality.“

Nie je možné ani nápomocné kompletne oddeľovať prístup kvality od denných aktivít OVP. Prístup kvality je časťou denných aktivít OVP a denné aktivity OVP zastrešujú mnoho aspektov kvality. Toto komplikuje náš rámec, ale robí ho viac realistickým. Najdôležitejší náznak toho je fakt, že vo všetkých krokoch nášho rámca musíme zvládnuť prístup kvality i denné aktivity OVP.

Ma prvý pohľad sa zdá veľmi ťažké prideliť všetky aktivity OVP a prístupy kvality relevantným kritériám, ale dôsledky z urobenia zlého rozhodnutia sú len limitované. Kľúčový bod, že všetky hlavné aktivity sú priradené k jednému alebo ďalším kritériám jadra.

Porovnávame kroky ESRR s 9 kritériami v modeli EFQM a asi 20 vetami ISO1900 v Dodatku 1. Toto porovnanie ukazuje, že jednoduchý ESRR kvality v OVP vlastne berie do úvahy všetky hlavné kritéria a vety z EFQM a ISO.

Európske spoločné kritéria sú veľmi široké a pokrývajú množstvo aktivít. Aby sa udržal tento rámec podľa možností čo najjednoduchšie, bude označený len veľmi malý počet otázok.

Schéma 4 poskytuje prehľad krokov ESRR a európskych spoločných kritérií jadra a relevantných otázok.

Schéma 4. ES kritéria pre kvalitu OVP a kľúčové otázky vzťahujúce sa ku každému z nich

Spoločné kritériá jadra pre kvalitu v OVP	**Kľúčové otázky**
Zámer a plán	Aké sú ciele vašej organizácie/systémov vo vzťahu k OVP Sú vaše ciele jasné a merateľné? Sú európske ciele OVP zahrnuté do cieľov, ktoré ste si stanovili? Ako vaša organizácia/systém zmeria/ohodnotí stupeň, ku ktorému sú tieto ciele splnené? Popíšte procedúru pre plánovanie procesu s používaným prístupom kvality. Uveďte príklad plánovanej miery.
Implementácia	Ako implementujete plánovanú akciu? (použite príklad, ktorý ste spomínali hore) popíšte kľúčové princípy v procedúre implementácie procesu
Hodnotenie a evaluácia	Popíšte svoju procedúru pre hodnotenie: • vstup • procesy • výstup • výsledky Ako zabezpečíte, že vaše hodnotenie a evaluácia sú relevantné a systematické? Ktorí podporovatelia sa zúčastňujú na procese hodnotenia a evaluácie? Akú úlohu tam hrajú? Kedy hodnotíte a evaluujete? (frekvencia)
Spätná väzba a procedúry na zmenu	Ako organizujete spätnú väzbu a procedúry na zmenu vo vašej organizácii a v systéme. Ako zabezpečíte systematickú spätnú väzbu? Ako urobíte spätnú väzbu kvality v OVP transparentnou? Ako zabezpečíte, že sa použijú výsledky hodnotenia/evaluácie? Ako zapojíte ciele do hodnotenia a evaluácie?

Metódy	Akým spôsobom použijete prístup systematickej kvality? Ktorí podporovatelia sú zahrnutí do rôznych krokov vášho prístupu kvality a v akých úlohách? Aké nástroje a procedúry používate na zber údajov, meranie, analýzy, závery a implementáciu? Sú nástroje zodpovedné a dôsledné? Ako motivujete aktérov, aby hrali svoju úlohu vhodne? Aké stratégie zaistia implementácia zmeny? Akým spôsobom používate externé hodnotenie?

Rozdielne európske spoločné kritéria pre kvalitu OVP budú popísané podrobnejšie dole.

Ako odpovedať na otázky?
Malo by byť poukázané na to, že hore položené otázky sú otázky, ktoré musíte nadhodiť, keď chcete získať prehľad o kvalite OVP na danej úrovni. A na tieto otázky by mali byť dané odpovede. Je dôležité spomenúť, že možné odpovede budú považované ako indikácie, ukazovatele, alternatívy a inšpirácia v hľadaní kvality.

Odpovede sa úzko vzťahujú na – prinajmenšom – postrehnuteľnú kvalitu OVP. Otázky by mali pomôcť aktérom OVP zamerať svoje aktivity na limitovaný počet aktivít v oblasti kvality OVP. Väčšina otázok je orientovaná na vstupy a preto je otvorená širokej škále možných odpovedí. Väčšina z otázok vzťahujúcich sa na výstup sa týka špecifického Kontextu.

Otázky sú všeobecné a – v princípe – spoločné všetkým úrovniam na rozdiel od otázok, ktoré sú úzko spojené s kontextom, menovite systémom alebo poskytovateľmi úrovne OVP. Aby sme ilustrovali čo máme na mysli a inšpirovali rozličných aktérov, rozhodli sme sa prezentovať malý výber možných odpovedí. Rozmanitosť odpovedí ukazuje širokú škálu pracovania s kvalitou v OVP. Pridali sme niekoľko prípadov z členských štátov so zvláštnou skúsenosťou s niektorými otázkami.

Prospech z rámca videný interným pohľadom.
Systémy OVP alebo poskytovatelia OVP, ktorí zodpovedali na všetky tieto otázky, budú mať zisk tak z odpovedí ako aj z procesu. S rozdielmi úplnosti otázok musíme očakávať rozdiely v odpovediach a procesoch. Je samozrejmé, že zisk sa bude meniť z otázky na otázku.

Prospech z rámca videných externým pohľadom
Videné externým (napr. iným členským štátom) pohľadom odpovede môžu dať férový obraz kvality práce na oboch úrovniach – na systéme a na poskytovateľskej úrovni OVP. To môže byť jeden z prvých krokov smerom k vzájomnej dôvere.

Mnohé odpovede môžu byť typu áno/nie nasledované dlhým popisom aktivít a prácou na kvalite.

2.2 Zámer a plán

Kvalitný prístup a aktivity OVP musia mať bod štartu, zámer/smer a plán, ako dosiahnuť tento zámer. Schéma 5 stanovuje otázky a možné odpovede vzťahujúce sa na kritéria kvality v prvom kroku Kruhu kvality: zámer a plán.

Schéma 5. Zámer a plán

Kľúčové otázky	Možné odpovede na systémovej úrovni – kritériá kvality	Možné odpovede na poskytovateľskej úrovni – kritériá kvality
Sú vaše ciele jasne a merateľné	Európske a národné ciele alebo zámery pre OVP sú v celej spoločnosti. Má systematické procedúry na identifikovanie budúcich potrieb. Máme niekoľko minimálnych cieľov/štandardov	Európske národné a miestne ciele sú známe celej organizácii.
Aké sú ciele vášho systému/organizácie vo vzťahu k OVP	Opis cieľov)	Opis cieľov.
Sú európske ciele* zahrnuté v cieľoch, ktoré ste si stanovili?	Urobili sme akčný plán, aby sme dosiahli európske ciele	Sústredíme sa na niekoľko európskych cieľov s poskytovateľmi OVP z iných členských štátov.
Ako hodnotí vaša organizácia to, na aký stupeň sú tieto ciele splnené?	Ciele sú oznámené poskytovateľom. Výsledky sú systematicky zbierané špecifickými indikátormi	Sebaevaluačný proces sa koná každý druhý rok. Správy robia oddelenia/rezorty na manažérskej úrovni špecifickými indikátormi.
Popíš procedúru plánovacieho procesu s použitím prístupu kvality	(opis kvality)	Opis procedúry

*napr. ciele zodpovedajúce ponuke a dopytu OVP, zodpovedný prístup, prispôsobenie potrieb prípravy potrebným skupinám

Plánované investície do prípravy pracovníkov môžeme vidieť ako indikátor kvality budúcej práce.

Jasné a merateľné ciele, zahrnutie európskych cieľov a ako organizácia hodnotí stupeň, na ktorom sú tieto ciele splnené – sú všetko časti kritérií v OVP, čo sa týka kroku 1 v Kruhu kvality, vzťahuje sa na zámer a plán.

Prípad 1. Minimum cieľov (Flámsko)

Legislatíva Flámska (Belgicko) predpokladá, že minimum cieľov musí byť zhruba v línii so spoločnosťou. Aby sa to dosiahlo, vytvorila sa ešte vyváženejšia procedúra vrátane rôznych fáz, ktoré vytvárajú jemnú rovnováhu medzi rôznymi účastníkmi vo vzájomnom pôsobení síl v spoločnosti. Minimálne štandardy a ciele, ktoré sa prihodia týmto spôsobom, získavajú súhlas drvivej väčšiny podporovateľov. Súčasne sa hľadá reálnosť a prijateľnosť v tejto procedúre.
Táto procedúra sa točí okolo 4 dôležitých momentov.
Na prvom mieste Rezort pre rozvoj vzdelávania formuluje návrh a konštrukciu. Ďalej je to poradná fáza, ktorá pozostáva z diskusie so spoločnosťou na formálne odporúčanie Flámskeho úradu pre vzdelávanie a SERV. Po tretie je to rozhodnutie politickej administratívy, po ktorom – v 4. fáze – nasleduje súhlas Flámskym parlamentom.

Štandardy kvality vzťahujúce sa na európske kritéria kvality: zámer a plán.
V mnohých členských štátoch výstupné štandardy, ktoré sa obracajú na systémy, sú úzko späté s prvým krokom: účel a plán. Plánované ciele na množstvo študentov, ktorí chodia na ďalšie vzdelávanie, investície, na prípravu v súkromných spoločnostiach sú príklady takýchto výstupných štandardov na systémovej úrovni a (čiastočne) na úrovni poskytovateľa OVP. Investovanie môže byť závislé na dokumentovaní výsledkov štandardov (Dánsko).

2.3 Implementácia

Prístup kvality musí byť implementovaný práve tak, ako denné vyučovacie a učebné aktivity majú byť. Implementácia pokrýva široký rad aktivít.

Schéma 6 nastoľuje otázky a možné odpovede vzťahujúce sa na druhý krok Kruhu kvality: implementácia.

Schéma 6. Implementácia

Kľúčové otázky	**Možné odpovede na systémovej úrovni – kritériá kvality**	**Možné odpovede na poskytovateľskej úrovni – kritériá kvality**
Ako implementujete plánovanú akciu?	Legislatívou • široké a úzke regulácie, zákony/pravidlá • prístup národnej kvality • požiadavka prístupu kvality na poskytovateľskej úrovni • založené na vstupe • založené na výstupe Príspevkom sociálnych partnerov Prácou poskytovateľov OVP	Existencia prístupu systematickej kvality a plánu. Podeliť sa s tým s inými aktérmi. Zahrnutie miestnych aktérov a adaptácia na miestne potreby. Investícia do prípravy personálu. Rozvíjať a prenášať personálnu politiku na stratégiách a plánované poskytovateľské organizácie OVP. Usporiadať úlohy, autority a zodpovednosti.
Popíšte kľúčové princípy v procedúre implementačného procesu	Dať plnú zodpovednosť pre implementáciu poskytovateľom OVP. Stanoviť počet minimálnych kritérií, ktoré poskytovatelia majú splniť. (prípad 2) daný špecifický prístup kvality majú používať všetci poskytovatelia	Organizovanie a prideľovanie fondov: • financie a zdroje • partnerstvo • vodcovstvo/vedenie • proces manažmentu • príprava trénerov • didaktický materiál Požiadavka transparentnosti, spojitosti s cieľmi. Zapojenie rôznych podporovateľov do práce. Zaistenie dobrých pracovných podmienok a zariadenie cez organizácie.

Ako organizácia implementuje plánované akcie a kľúčové princípy nasleduje v implementačnom procese – všetky sú časťou kritérií kvality vzťahujúcich sa na 2. krok v Kruhu kvality, menovite implementácia.

Prípad 2. Minimálne kritériá pre poskytovateľov OVP (Rakúsko)

1) *Každá štátna škola musí splniť minimálne kritéria. Moderne vybavené vzdelávacie zariadenia podľa požiadaviek priemyslu.*
2) *Učitelia teoretických predmetov vo vyšších odborných školách musia mať profesionálne skúsenosti v dotyčnej oblasti a univerzitnú prípravu.*
3) *Rámcové učebné osnovy sú definované a pravidelne aktualizované zodpovedným ministerstvom.*
   Školské autonómne predpisy dávajú školám príležitosť vytvoriť ich vlastný špecifický profil a tak uspokojiť potreby a požiadavky jednotlivých regiónov.

Štandardy kvality vzťahujúce sa na implementáciu
Množstvo vstupov a procesné štandardy, ktoré sa aplikujú na systémy, sa môžu vzťahovať na implementáciu, napr. úpravy času, kurzov a skúšok žiakov v triede, rôzne zákony a vzdelávacie systémy.

Ak sa pozrieme na implementáciou podmienené štandardy vstupu a procesu, ktoré sa obracajú na poskytovateľov, dostaneme mnoho štandardov vzťahujúcich sa na kvalifikáciu personálu, zdroje, skúšky a štandardy na kvalitu systému, rôzne štítky alebo prístup sebahodnotenia používaný poskytovateľom OVP.

2.4 Hodnotenie a evaluácia

Každodenné aktivity učenia a prípravy majú byť hodnotené a evaluované práve tak ako kvalita postupov.

Schéma 7 stanovuje kľúčové otázky a možné odpovede vzťahujúce sa na hodnotenie a evaluáciu.

Schéma 7. Hodnotenie a evaluácia

Kľúčové otázky	Možné odpovede na systémovej úrovni – kritériá kvality	Možné odpovede na poskytovateľskej úrovni – kritériá kvality
Popíšte svoj proces hodnotenia: • Vstup? • Procesy? • Výstupy? • Výsledky?	Pri používaní: • Kontrolných systémov • Inšpektorátov • Verejným prístupom na web • Benchmarking (s inými poskytovateľmi) Pri národných štandardoch vo vstupe, procesoch a výstupe. Hodnotením súvislosti medzi výsledkami a politickými prioritami.	Pri používaní: • Sebaevaluácie • Externou inšpekciou • Internou kontrolou kvality Aktuálne výsledky porovnané s očakávanými výsledkami. Výsledky vyučovania a učenia. Výsledky orientované na zbor/personál. Kľúčové výkonové výsledky. Spoločenské výsledky.

Ako zaistite, aby vaše hodnotenie a evaluácie boli dôležité a systematické?	Pri systematických postupoch pre zbieranie údajov: • Používanie indikátorov • Meranie	Dotazovaním sa u užívateľov.
Aké stakeholders sa zúčastňujú procesu hodnotenia a evaluácie?	Úroveň systémov a sociálny partneri. Kvalita inštitútu (prípad 3)	Manažéri, učitelia, študenti, rodičia a zamestnávatelia študentov.
Akú úlohu hrajú rôzni stakeholders?	Závisí od stakeholders a situácie. Iniciatívy Rozhodnutia Evaluácia Certifikácia Politická podpora Legitimita politických rozhodnutí	Stakeholders sa zúčastňujú na širokom okruhu aktivít: Iniciatívy Rozhodnutia Evaluácia Certifikácia Spojenie na trh práce
Kedy evaluujete a hodnotíte?(Frekvencia)	Podľa reforiem OVP, každý tretí až piaty rok.	Po skončení vzdelávania. Počas obdobia, keď študenti navštevujú školu.

Čo sa týka hodnotenia a evaluácie, kritéria kvality v OVP sa vzťahujú na to, ako a kedy organizácia evaluuje a hodnotí jej aktivity a ako to zaisťuje relevantné a systematické hodnotenie a evaluáciu s účasťou stakeholders.

Prípad 3. Portugalsky inštitút kvality

V kontexte hodnotenia kvality Národnou asociáciou odborných škôl ako aj inými asociáciami, inštitúciami a telesami Ministerstva vzdelávania a Portugalským inštitútom kvality sa zúčastňovali od r. 1998 projektu – Model certifikácie kvality odborných škôl.
Portugalský Inštitút kvality je národná inštitúcia zodpovedná za manažment a rozvoj portugalského systému kvality.
Národný model certifikácie kvality je založený ISO 9000 a TQM štandardoch. Tento model, pokiaľ nebráni ďalšej certifikácii ISO a TQM štandardov, môže poskytnúť garanciu úspešnosti a primeranosti.
Portugalský Inštitút kvality je teraz zodpovedný za akreditáciu rôznych certifikovaných telies ako aj za publikovanie informácii o kvalite, najmä technické informácie.

Štandardy kvality vzťahujúce sa na hodnotenie a evaluáciu, napr. 3 krok Kruhu kvality.
Často sa predpisujú do štruktúry vzdelávacieho systému alebo do smerníc pokynov.
Príklady štandardov, ktoré sa vzťahujú na vstup a procesy, ktoré sa obracajú aj na systémy aj na poskytovateľov OVP sú príklady, v ktorých sa zo zákona vyžaduje sebahodnotenie inšpekcie, použitie rôznych označení kvality, akreditácia inštitúcii OVP, akreditácia zamestnávateľov na prípravu.

2.5 Spätná väzba a procedúry na zmenu

Musí byť používané hodnotenia a evaluácie. Toto obsahuje spätnú väzbu účastníkov a užívateľov práce a systematickú procedúru na zmenu.

Schéma 8 ukazuje kľúčové otázky a možné odpovede vzťahujúce sa na spätnú väzbu a procedúry na zmenu.

Schéma 8. Spätná väzba a procedúry na zmenu

Kľúčové otázky	Možné odpovede na systémovej úrovni – kritériá kvality	Možné odpovede na poskytovateľskej úrovni – kritériá kvality
Ako organizujete spätnú väzbu a procedúry vo vašej organizácii?	Procedúry spätnej väzby sú definované nariadeniami a zmenené reformami systému OVP napr. každých 3 až 5 rokov.	Spätná väzba a procedúry na zmenu sú integrálnou časťou poskytovateľskej vlastnej výukovej organizácie.
Ako zaisťujete systematickú spätnú väzbu?	Spätná väzba sleduje predurčený plán. Spätná väzba sa koná na báze ad hoc.	Každé oddelenie, odbor musí podať správu manažmentu v zhode s fixným plánom.
Ako urobíte transparentnou spätnou väzbou kvality v OVP?	Umiestnením údajov a záverov na domácu stránku. Usporiadaním niekoľkých seminárov/konferencii kvality OVP.	Všetky informácie sú prístupne na poskytovateľovej domácej stránke alebo na papieri.
Ako zabezpečíte, že sa využijú výsledky hodnotenia/evaluácie?	Transparentnosťou práce. Inšpektormi, vytvorením procedúr sťažností. Sankciami a odmenami/sporením.	Kombináciou kontrolných a rozvojových stretnutí s rôznymi oddeleniami. Účasťou mnohých rozdielnych stakeholders v práci.
Ako sa týkajú ciele hodnotenia a evaluácie?	Pri príležitosti reforiem. Keď sa udeľujú ročné tendre (Prípad 4).	V stretnutiach na úrovni oddelení v kolégií (VŠ?) ako systematická časť našej rozhodovacej štruktúry.

Cesty spätnej väzby a procedúr na zmenu sú organizované tieto spôsoby ako vy zaistíte, že výsledky hodnotenia/evaluácie sa použijú, spôsoby ako organizácia urobí transparentnou kvalitu OVP, spôsob ako zaistíte systematickú spätnú väzbu – to všetko patrí do spätnej väzby a procedúr na zmenu, menovite krok 4 Kruh kvality a vytvorenie relevantných kritérií kvality. Hore uvedené možné odpovede reprezentujú pre nás kritériá kvality jadra – podstaty vzťahujúce sa na tento krok.

Prípad 4. Ročné tendre (Taliansko)

Taliansky systém OVP je široko založený na trhovom systéme: každý rok regionálne vlády spúšťajú tendre, aby našli odborné centrá prípravy alebo agentúry, ktoré sú schopné poskytnúť počiatočné a kontinuálne kurzy prípravy, ktoré spĺňajú požiadavky ľudí zamestnávateľov. Tento systém je veľmi flexibilný, pretože každý rok sa musí zmeniť, aby spĺňal nové požiadavky. Na druhej strane je ťažké vytvoriť každý rok systém, ktorý môže vyhovieť viac než 500 000 ľuďom a vybrať najlepšie agentúry z veľkej ponuky.

Riešenie tohto problému je načrtnúť na národný minimálny súbor kritérií pre akreditáciu centier prípravy alebo agentúr, kritéria, ktoré regionálne vlády môžu neskôr pridať alebo rozšíriť podľa miestnych potrieb, cieľ je zabezpečiť, aby všetky tréningové štruktúry žiadajúce o investovanie od

regionálnych vlád na vykonávanie aktivít odborného vzdelávania vyhotovovali minimálnym štandardom kvality.

Napokon, po súlade Konferencie štátnych a regionálnych vlád z 22. mája 2003 Ministerstvo práce vydalo dekrét stanovujúci štandardy minimálnej kvality, ktoré tréningové centrá alebo agentúry museli splniť, aby boli akreditované regionálnymi vládami a preto ponúkajú svoje tréningové aktivity v príslušnej oblasti.
Požiadavky, ktoré tréningové centra alebo agentúry musia splniť sa vzťahujú na nasledujúce aspekty:
- manažment inštitúcií
- ich finančnú situáciu
- charakteristiku vyučovania a administratívnych pracovníkov (zboru)
- účinnosť a efektivitu predchádzajúcich aktivít
- spojenie a kontakty na miestnej úrovni
Len centrá alebo agentúry, ktoré môžu demonštrovať, že dosiahli minimálnu požadovanú úroveň majú dovolené zúčastniť sa na regionálnych tendroch.
Pre každé z týchto piatich kritérií dekrét zriaďuje:
1) indikátory (súbory kvantitatívnych a kvalitatívnych javov, ktoré sú merané a hodnotené),
2) parametre (stanovujúce úroveň kvantitatívnych javov a charakteristiku kvalitatívnych javov)
3) indexy (stanovenie prahov kvantitatívnych parametrov alebo fixovanie požiadaviek a podmienok pre kvalitatívne parametre). Tieto indexy sa menia pre rôzne formy prípravy.

Štandardy kvality vzťahujúce sa na 4 krok Kruhu kvality, napríklad spätná väzba a procedúry na zmenu.
Kvalita štandardov, ktoré sa vzťahujú na spätnú väzbu a procedúry na zmenu sú hlavne definované nepriamo rôznymi prístupmi kvality a označením kvality. Veľký počet reforiem a rozvojových plánov vo väčšine členských štátov zahŕňa – dokonca nepriamo – štandard vzťahujúci sa na spätnú väzbu a procedúry na zmenu.

Kvôli komplexnosti sveta vzdelávania a zmenám politického centra je ťažké vidieť jasné spojenie medzi plánmi implementáciou, hodnotením a evaluáciou a procesmi spätnej väzby.

2.6 Metódy
Je mnoho metodických rozhodnutí v rámci každého kroku kvality. Zahŕňajú rozhodnutia o aktéroch, plán hodnotenia a evaluačných nástrojov, procedúry na plánovanie, implementáciu a spätnú väzbu a rozhodnutia, ktoré kombinujú všetky štyri kroky doposiaľ analyzované, aby sa vytvoril zjednotený systém. Metodika teda berie do úvahy etickú otázku v prístupe k informáciám a použitiu informácií na individuálnej a poskytovateľskej úrovni OVP.

Možné odpovede na kľúčové otázky vzťahujúce sa na schému metodického súboru dole (pozri schému 9) tvoria pre nás podstatné kritéria kvality pre metodiku. Keďže je to také dôležité, rozhodli sme sa, že metódy by boli analyzované, oddelene ako štyri kroky Kruhu kvality, napriek skutočnosti, že ako sme už hore povedali, metodika je „horizontálny“ aspekt a ako taký je prezentovaná cez Kruh kvality.

Schéma 9 vysvetľuje otázky a možné odpovede vzťahujúce sa na metodiku.

Schéma 9. Metodika

Kľúčové otázky	Možné odpovede na systémovej úrovni – kritériá kvality	Možné odpovede na poskytovateľskej úrovni – kritériá kvality
Akým spôsobom používate prístup systematickej kvality?	Sledujeme bežné postupy ministerstva.	Rozhodli sme sa použiť jeden základný, založený na systémoch štandardnej kvality, ISO alebo EFQM.
Ktorí podporovatelia sú zahrnutí do rôznych krokov vášho prístupu kvality a v akých otázkach?	Na národnej úrovni sociálni partneri hrajú hlavnú úlohu spolu s politickými aktérmi. Akreditačné agentúry hrajú hlavnú úlohu. (prípad 5)	Mnoho rôznych aktérov – od sociálnych partnerov po rodičov a študentov je zahrnutých. Externí konzultanti sa zúčastňujú na niektorých častiach aktivít.
Ktoré nástroje a postupy používate na zbieranie údajov, meranie, analýzy, závery a implementáciu?	Mnoho nástrojov a postupov na systémovej úrovni sa vytvorilo, napr. spoločné dotazníky a stupnice na meranie. Nie sú k dispozícii žiadne spoločné nástroje.	Vytvárame spoločné dotazníky, nástroje na meranie kvality, benchmarking, atď. spolu s vybranou skupinou ďalších poskytovateľov OVP.
Ako motivujete aktérov, aby hrali svoju úlohu správne?	Externí aktéri sú motivovaní politickým vplyvom a účasťou v Poradnom zbore OVP. Úzka spolupráca so svetom práce.	Externí aktéri sú motivovaní svojím vplyvom na – poskytovateľov OVP, napr. ako členovia zboru. Interné, hlavnou motiváciou je osobný rozvoj. Úvaha o imidži a výsledkoch inštitúcie.
Aké stratégie zabezpečujú implementáciu zmeny?	Politický proces robenia rozhodnutí a zmien mnohých rozličných podporovateľov v procese. Trhové sily vytvárajú tlak na zmenu.	Systematická štruktúra nášho systému kvality zahŕňa jasné stratégie na zmenu.
Akým spôsobom používate externé hodnotenie?	V prípade problémov a ako výsledok národného plánu hodnotenia.	Audit sledujúci naše plány.

Používanie systematického prístupu, nástroje a procedúry používané na zber údajov, merania analýzy, závery a implementácia, motivácia aktérov, stratégie, ktoré zisťujú implementácie zmeny a používanie externého hodnotenia tvoria pre nás podstatné kritéria kvality vzťahujúce sa na metódy.

Prípad 5. Akreditačné agentúry (Nemecko)

Extenzívna diskusia prebieha v súčasnosti v Nemecku o certifikácii štandardov kvality pre verejne financované odborné vzdelávanie a prípravu. Spolkové ministerstvo ekonomiky a práce uzákoní úpravy na základe novej legislatívy v spolupráci so Spolkovým ministerstvom vzdelávania a výskumu. Tieto úpravy podmieňujú určité štandardy kvality pre verejne financované OVP. Ďalej, je mnoho akreditačných agentúr, ktoré certifikujú poskytovateľov OVP (viď www.qmworld.de). Napokon, niektoré spolkové krajiny vytvorili asociácie kvality, ktoré certifikujú poskytovateľov, ktorí vyvinuli svoje vlastné štandardy.

Prípad 6. Užšia spolupráca so svetom práce (Nórsko)

V Nórsku užšia spolupráca so svetom práce znamená, že školy a podniky považujú OVP za spoločnú zodpovednosť a spolupracujú, aby poskytli žiakom najlepšiu kvalifikáciu pre vstup na trh práce. Žiaci so slabou motiváciou pre zaškolenie môžu absolvovať celú odbornú prípravu podniku. Teoretické a praktické požiadavky sú rovnaké ako pri bežných kurzoch.

Štandardy kvality vzťahujúce sa na metodiku

Prvý štandard kvality týkajúci sa metód je existencia prístupu kvality, ktorý často ukladá zákon alebo trh. Väčšina prístupov kvality obsahuje mnoho nástrojov a procedúr pre zber údajov, meranie, analýzy, závery a implementáciu, čo možno považovať za štandardy.

Účasť sociálnych partnerov v mnohých aktivitách je ďalší štandard kvality týkajúci si metodiky a také sú úlohy rôznych miestnych, regionálnych a národných zložiek a verejných autorít.

3. Štandardy a normy a Európsky spoločný referenčný rámec kvality v OVP

5 krokov doposiaľ analyzovaných tvorí Európsky spoločný referenčný rámec kvality v OVP. Môžu byť považovaných za hlavné princípy, ktoré sa musia sledovať alebo ako „méta štandardy“. Tieto typy štandardov sú potrebné prvotné podmienky pre kvalitu v OVP, napr. potrebujete jasný zámer pre svoje aktivity OVP.

Rámcové kroky	Príklady štandardov a noriem
Zámer a plán	Výstupné štandardy na napr. politické ciele na výpadky, ďalšie vzdelávanie, efektivitu vzdelávania, motiváciu, atď. a lepšiu kvalitu pre ďalšie vzdelávanie a OVP.
Implementácia	Vstupné a procesné štandardy týkajúce sa kvalifikácie zboru, zdrojov a osnov.
Hodnotenie a evaluácia	Vstupné a procesné štandardy týkajúce sa akreditácie inštitúcií, zamestnávateľov, súbory testovacích kritérií cez pokyny, nariadenia.
Spätná väzba a procedúry	Porovnanie politických cieľov a výstupných štandardov s výsledkami hodnotenia a evaluácie.
Metodika	Prístupy kvality – medzinárodné, národné a miestne

Bohužiaľ, aby čitateľ nepochyboval, údaje o používaní štandardov a noriem kvality v OVP v členských štátoch sú stále veľmi limitované. To však znamená, že aj množstvo zámerov, ktoré môžeme dosiahnuť, je tiež limitované.

4. Návrhy na ďalšiu prácu a konkrétne akcie

Práca o kvalite v OVP tu nekončí. Práca musí pokračovať na mnohých úrovniach. Mnohé možné akcie sa týkajú rámca tu vyvinutého a iné akcie sú spojené s prvými viac alebo menej jasnými závermi z našej analýzy a použitím Európskeho spoločného referenčného rámca.

Možné akcie vo vzťahu k Európskemu spoločnému rámcu

- Vytvorenie užívateľskej príručky pre Európsky spoločný rámec

  Aby sa zaistilo správne používanie prezentovaného, ESR rámca kvality v OVP potrebujeme urobiť rámec detailnejší a ľahší na používanie – najmä na poskytovateľskej úrovni. Ale krátka, ale podrobná príručka musí byť vytvorená.

  Príručka by mohla obsahovať nasledujúce body:
  - definície – detailnejšie a s konkrétnymi miestnymi príkladmi od poskytovateľov OVP;
  - výhody pre poskytovateľa z práce s rámcom;
  - ako používať rámec – popis pracovných metód vo vzťahu ku kľúčovým otázkam v schéme 4, 5, 7, 8, 9;
  - používanie procesu na zodpovedanie takých otázok ako spôsob ako dosiahnuť pochopenie slabých a silných stránok nejakej aktivity;
  - prejsť procesom podstatných kritérií kvality ako prostriedkami vytvárania prístupu kvality v OVP.

  Užívateľská príručka môže byť použitá pre malé alebo stredne veľké spoločnosti s prihliadnutím na ich zvláštne podmienky.

- Testovanie 1. Musíme otestovať sily a slabosť nášho referenčného rámca. Táto práca sa musí urobiť na oboch úrovniach – na systémovej aj na poskytovateľskej OVP, aby sa zabezpečilo maximum skúseností a zodpovedností. Test môže byť organizovaný veľmi flexibilne, môže byť usmernený na celý rámec alebo viac do hĺbky na jednoduchý krok v referenčnom rámci. Ale dokopy testy poskytujú závery obšírne a do hĺbky o sile a slabosti Európskeho spoločného referenčného rámca.

- Testovanie 2. Na viac na obsah orientovanej úrovni sa musíme pozrieť kritickým okom na kľúčové otázky a najmä na možné odpovede, ktoré tvoria jadro – podstatu kritérií kvality. Vyvinuli sme kľúčové otázky takým spôsobom, že budú dostatočne obšírne. Ale s veľkým počtom rozličných krajín, regiónov, systémov a inštitúcií očakávame mnoho výziev vo vzťahu k obsahu a k formulácií otázok.

  Táto časť môže byť testovaná v rozličných členských štátoch tak na systémovej ako aj na poskytovateľskej úrovni OVP.

- Rozširovanie rámca. Musíme zvážiť ako preniesť rámec k širšiemu publiku než sú účastníci technickej pracovnej skupiny. Aby sme to urobili efektívne a účinne, musíme pracovať na rôznych úrovniach: európskej, národnej, systémovej a poskytovateľskej OVP. Komunikačný plán musí byť načrtnutý tak, aby sa koordinovali všetky aktivity a aktéri. Musíme si uvedomiť, že naša komunikačná platforma musí používať elektronické aj papierové médiá, ak chceme aby na našu komunikáciu reagovala širšia skupina.

- Implementácia ESR rámca. Samozrejme, že prv, než začneme s implementáciou na dobrovoľnej báze, potrebujeme nájsť odpovede na základné otázky ako: Aký je zámer implementácie? Ako bude implementácia hodnotená? Ako bude organizovaná spätná väzba na použitie referenčného rámca? Kto bude zahrnutý do rôznych implementačných krokov? Projekty LDV môžu byť spôsobom zvýšenia kvality OVP Európskeho spoločného referenčného rámca a implementácie rámca na mnohých rôznych úrovniach.

- Akreditácia. Mali by sme sa sústrediť na možné použitie ESR rámca v akreditácii poskytovateľov OVP a systémov OVP. Rámec vyvoláva otázky vo vzťahu ku akreditácii, ale chýba mu mnoho z podrobnejších údajov, na ktorých má byť akreditácia založená. Táto oblasť by mohla byť zaujímavá pre ďalšiu prácu o tom, ako ďaleko je možné zjednotiť rámec pre použitie akreditácií.

- Dobrovoľné peer review – úrovniach vlády, regiónu, funkčných a inštitučných je nástrojom na získanie ďalších skúseností s vytvoreným Európskym spoločným referenčným rámcom a zabezpečiť, aby bol rámec adresovaný širšiemu publiku.

- Meranie. Existuje dobrý dôvod sústrediť sa na dobre definované oblasti, kde môžu byť merané výstupy. Toto sa musí konať na systémovej i poskytovateľskej úrovni, a tak umožniť, aby porovnania odborného vzdelávania a prípravy boli urobené na európskej úrovni. Porovnávania na národnej úrovni by sa sústredili na výsledky poskytovateľov OVP.

- Štandardy a normy. Otázka štandardov a noriem vo vzťahu k rôznym európskym spoločným kritériám kvality v OVP musí byť tiež podchytená. V tomto spojené sa názory rôznia od silne podpory pre európsky štandard kvality po podporu čisto národných riešení. Existuje teda široká rôznosť názorov, čim by mali byť minimálne štandardy a normy alebo maximálne štandardy a normy.

  Napriek týmto, rozdielnostiam v názoroch, musí byť spoločný záujem pridať štandardy a normy do každého z krokov rámca a do každého zo spoločných kritérií kvality OVP. Projekt ako tento vyžaduje určité množstvo informácií zo všetkých členských štátov, aby sa získal prehľad štandardov a noriem v používaní a vyvodili skúsenosti z ich používania.

Možné akcie vychádzajúce zo záverov analýz

- Používanie a výhody prístupu kvality v OVP. Je stále ťažké rozlíšiť jasné spojenie medzi používaním prístupu kvality na jednej strane a aktuálnou a spozorovanou kvalitou na druhej strane. Tento problém je veľmi komplexný a je potrebné viac skúmať. Začiatok by mohol byť pýtať sa mnohých členských štátov, čo si myslia, aký je vzťah medzi rôznymi prístupmi kvality a dosiahnutou kvalitou. Rozhodujúca otázka bude: Má váš prístup kvality nejaký merateľný tlak na kvalitu zabezpečenia vášho odborného vzdelania a prípravy?

- Konanie systémovej úrovni. Skutočnosť, že kvalita logicky používaná na poskytovateľskej úrovni je veľmi zriedkavo používaná tiež na systémovej úrovni predpokladá, že by sa malo robiť jednanie na systémovej úrovni. Kľúčové otázky v ESR rámci by mali byť nadhodené a odpovede hľadané v mnohých členských štátoch.

„Šedá zóna“ medzi úrovňami poskytovateľov OVP a systémovými vyvoláva množstvo výziev pre väčšinu systémov OVP. Veľmi často vidíme 2 viac alebo menej oddelené úrovne, kde len jedna úroveň (napr. systémová) nastoľuje pravidlá, zatiaľ čo druhá (poskytovateľ OVP) ich musí len dodržiavať. V našej budúcej práci musíme pozerať na všetkých aktérov a aktivity

v rámci OVP ako na vzájomný systém a sústrediť sa na to, ako zorganizovať prácu do konca užšej spolupráci než v minulosti.

- Spätná väzba a zmena. Skutočnosť, spätná väzba a mechanizmus na zmenu nie sú veľmi často prezentované v prístupoch kvality OVP ukazuje potrebu prekonanie v tejto súvislosti. Ďalší výskum možných nástrojov spätnej väzby by mohol nádejne inšpirovať aktérov, aby organizovali tento proces lepšie.

- Administratívny pracovníci a procesy. Väčšinou sa zameriavame na učiteľov a manažérov, ale čo s admin. pracovníkmi a celým administratívnym procesom u poskytovateľa OVP. Rôzne prístupy kvality predpokladajú úzku spoluprácu medzi manažérmi, učiteľmi a administrátormi. Analýza administratívnych procesov v OVP by mohla prispieť k ďalšiemu rozvoju OVP v Európe.

- Verejné/súkromné odborné vzdelávanie a príprava. Väčšina skúseností, na ktorých staviame naše zistenia a závery sú z verejného sektora OVP. Ale OVP nie je len verejná činnosť, mnoho spoločností, súkromných podnikov a inštitúcií pracuje s OVP každý deň. Je vecou záujmu zozbierať a zanalyzovať skúsenosti z tejto časti sveta OVP, takže verejný a súkromný sektor vedia a môžu jeden z druhého. Analýza môže byť vedená použitím štúdie príkladov nielen z mnohých medzinárodných spoločností a inštitúcií, ale tiež z národných, regionálnych a lokálnych SME aktívnych oblastí OVP a citlivých na výsledky jej kvality. Tieto štúdie príkladov by sa mohli sústrediť buď na aktivity OVP ako celok alebo na ich individuálne časti.

- Porovnanie štandardov a noriem. Ďalšie pole práce pre budúcnosť by mohol byť vzťah medzi existujúcimi štandardami a normami a eur. spol. kritériami kvality, ktoré ešte majú byť definované v priebehu práce technickej pracovnej skupiny. práce skupiny. V práve o štandardoch a normách uzatvárame, že „štandardy môžu byť chápané ako minimálne ciele alebo čiastky určitého faktoru, ktoré indikujú očakávanie určitej úrovne kvality, keď sa sleduje (a ciele sa dosiahnu.) Štandardy môžu byť stanovené pre vstup, proces a výstup.“

Príloha I. Európsky spoločný referenčný rámec a dva hlavné manažérske prístupy kvality: ISO a EFQM

Jedno z prvých zistení našej práce bolo, že existuje veľký počet rôznych spôsobov pracovania s kvalitou. Väčšina z týchto prístupov kvality sú na prvý pohľad – jedinečné. Ale po užšej inšpekcii mohlo byť nájdené množstvo spoločných základných aspektov. Napokon, existuje malý počet konceptov kvality, ktoré sa používajú v rôznych členských štátoch, z nich sú najbežnejšie používané modely ISO a EFQM.

Ale keď si to uvedomíme, vzniká otázka: prečo vyvíjať nový referenčný rámec kvality, keď už existujú nejaké na trhu?

Odpoveď je jednoduchá. Hľadali sme rámec, ktorý pokrýva všetky podstatné kritériá na zvýšenie kvality v odbornom vzdelávaní a príprave a rešpektuje rôzne miestne výbery v každom členskom štáte. Tento prístup môže motivovať viac ľudí a vykonávať serióznu prácu o kvalite v OVP než by sme sa boli rozhodli prispôsobiť jeden z hlavných prístupov manažmentu kvality, ktorý je už k dispozícii.

Nasleduje krátka prezentácia oboch EFQM a ISO.

EFQM

EFQM excelentný model je nepredpisový rámec založený na deviatich kritériách. Päť z týchto sú „umožňovači“ a štyri sú „výsledky". Kritéria umožňovania obsahujú, čo organizácia robí. Kritériá výsledky obsahujú, čo organizácia dosiahne. Výsledky sú spôsobené „umožňovačmi“ a spätná väzba „výsledky“ pomáha zlepšiť „umožňovače“.

Model, ktorý rozoznáva, že existuje mnoho prístupov na dosiahnutie právne udržateľnej excelencie vo všetkých aspektoch konanie, je založený na premise, že:

„Excelentné výsledky s ohľadom na konanie, zákazníkov, ľudí a spoločnosť sa dosahujú vedením riadeným politikou a stratégiou, ktorá je dodávaná cez ľudské partnerstvá a zdroje a procesy.“

ISO

ISO – Medzinárodná organizácia pre štandardizáciu. Vytvorené základy na nevzťahujú len na ekonomicky príbuzné aktivity, ale tiež pokrývajú príbuzné technológie a vedu zahrnuté do týchto snáh. Často sa myslí, že to je akronym, termín ISO je vlastne odvodený z gréckeho slova „issos“, čo znamená „rovnaký“ alebo „ekvivalentný“, z tohto slova pochádza moderný prefix „iso“, čo sa často vyskytuje v slovách ako „isotonický“ a „isogonický“, každé má koncept ekvivalencie vo svojej definícii.

ISO 9000 séria štandardov manažmentu kvality bola vyvinutá ISO/TC 176 (ISO technickou komisiou 176), ktorá sa zišla r. 1979. Stanovila vytvoriť rámec základných všeobecných prvkov, ktoré by sformovali základ pre sériu medzinárodne uznávanej kvality štandardov manažmentu, ktorý bol ukončený v roku 1982 a publikovaný v roku 1983.
ISO 9000 séria štandardov reprezentuje základné požiadavky, že každý podnik potrebuje zabezpečiť nepretržitú výrobu a časovú dodávku svojich tovarov a služieb na trh. Tieto požiadavky upravujú štandardy, ktoré zahrnujú kvalitný manažérsky systém a ich všeobecný pôvod dovoľuje ich aplikáciu v akomkoľvek type organizácie.

ISO 9000 prichádza so 4 časťami (Samuel K.M. Ho, *De Monfort University, Leicester,UK* Is the ISO 9000 Series for Total Quality Management? International Journal of Quality & Reliability Management, Volume 11 Number 9 1994 pp. 74-89):

1. ISO 9001 Aplikuje sa na dodávateľské situácie, kde je dodávateľ schopný demonštrovať svoju schopnosť v dizajne, vývoji, výrobe, inštalácii a servise.

2. ISO 9002 Aplikuje sa pre dodávateľské používanie a produktová relevancia môže byť dosiahnutá výrobou a inštaláciou.

3. ISO 9003 Aplikuje sa na zabezpečenie kvality v záverečnej inšpekcii a testoch s cieľom odhaľovania a kontrolovania dispozície akéhokoľvek nezhodného výrobku.

4. ISO 9004 Slúži ako sprievodca pri vytváraní a implementovaní kvalitného systému manažmentu.

„Požiadavka systému kvality“ (Sekcia 4) ISO 9001 má 20 viet, ktoré zmluvne určujú riadenie systému dobrej kvality. Sú to:

4.1 Manažment zodpovednosti
4.2 Systém kvality
4.3 Prehľad zmlúv
4.4 Kontrola dizajnu
4.5 Kontrola dokumentov
4.6 Nakupovanie
4.7 Produkt dodávaný odberateľom
4.8 Identifikácia produktu a záznam
4.9 Kontrola procesu
4.10 Inšpekcia a testovanie
4.11 Inšpekcia, meranie a testovacie zariadenia
4.12 Inšpekcia a testovaný stav
4.13 Kontrola nezhodných produktov
4.14 Opravné konanie
4.15 Manipulácia, skladovanie, balenie a dodanie
4.16 Záznamy kvality
4.17 Interné audity kvality
4.18 Príprava
4.19 Servis
4.20 Štatistické techniky

Prezentovaných 20 viet pre dobrý systém manažmentu môže byť rozšírený v ďalších modeloch.

Schéma 10 ukazuje kolízie, prekrývanie medzi európskym referenčným modelom kvality v odbornom vzdelávaní a príprave a dvoma hlavnými prístupmi manažmentu kvality: ISO a EFQM.

Schéma 10. Porovnanie medzi Európskym referenčným rámcom, ISO a EFQM

Európsky referenčný rámec kvality	**ISO (www.iso9000.org)**	**EFQM (www.efqm.org)**
Zámer a plán	Zodpovednosť manažmentu	Politika a stratégia
Implementácia	Prehľad kontraktov Nakupovanie Produkt dodávaný odberateľom Manipulácia, skladovanie, balenie a dodanie Príprava Servis Štatistické techniky	Ľudia, partnerstvo a Zdroje a procesy
Hodnotenie a evaluácia	Kontrola dizajnu Kontrola dokumentov Kontrola procesu Inšpekcia a testovanie Inšpekcia, meranie a testovacie zariadenie Inšpekcia a testovaný stav Kontrola nezhodných výrobkov Záznamy kvality Interný audit kvality	Vedenie, výsledky vo vzťahu ku konaniu, zákazníkom, ľuďom a spoločnosti
Spätná väzba a procedúry na zmenu	Opravné konanie	Vedenie a procesy
Metodika	Systém kvality	Ľudia

Poznámky

Poznámky