

Achievements in Quality Assessment

Erika Konupčíková
AIVD ČR



Why quality?

- ESF programmes
- Procurement
- Amount of AETI
- Customers' satisfaction
- Improve quality of services provided
- Advantage in a competitive environment

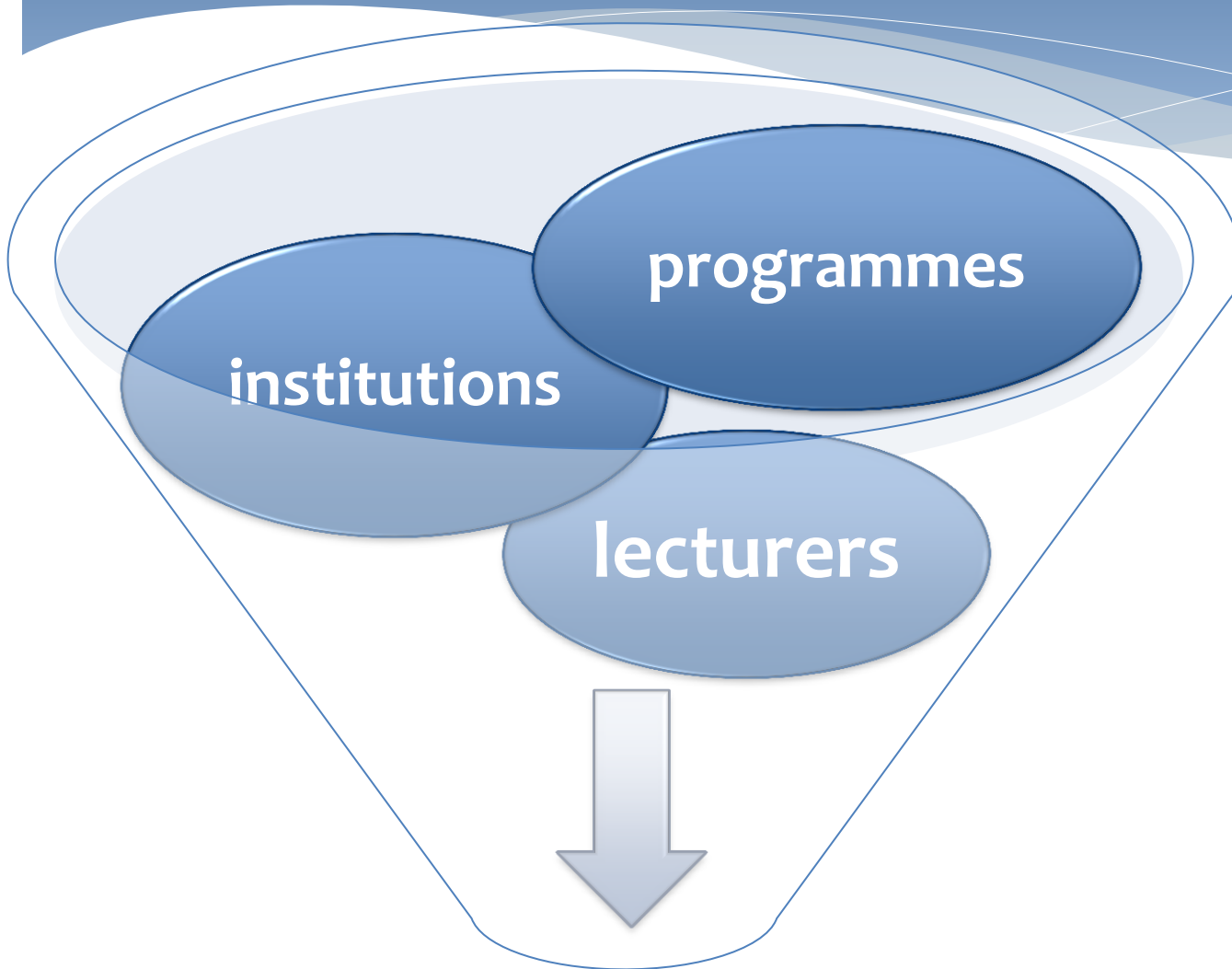
HR preferences in quality

- references
- previous experience
- complexity of services
- helpfulness
- tools proving quality
- accreditation, certification
- image

Preferences in AET Institutions

- pro-customer orientation
- quality of lecturers
- certificates, membership in professional chambers
- development of new products
- methodology training
- ethics
- references

Three Components of Quality



Quality certifications

- ISO
- Q FOR
- CAF
- IES
- eduIQ 9001
- KVIS
- Accreditations
- Certifications
- Professional Qualification in NQF – Lecturer in AET
- ISO 17 024

Role of AIVD ČR in Quality Assessment

- Ethic Code AIVD ČR
- 10 Quality Points
- Competition - AET Institution of the Year
- Competition - Lecturer of the Year
- Expert contribution to the CONCEPT project

Role of AIVD ČR in Quality Assessment

10 Quality Points in AIVD ČR:

- *Describe the quality
- *Encourage educators to improve quality
- *Articulate quality in educational institutions and to lecturers
- *www.aivd.cz

DESATERO KVALITNÍHO LEKTORA

1. Kvalitní lektor je vždy čestný ve vztahu k zaměstnavateli, zadavateli i účastníkům vzdělávání (ke klientovi). Dodržuje etický kodex a další dohodnutá pravidla.
2. Je respektovanou osobností, odborníkem s komplexními a aktuálními poznatky v oboru, ve kterém působí.
3. Dělá svou práci rád a vnímá ji jako poslání. Je vstřícný a přátelský, trpělivý a empatický. Má autoritu, povzbuzuje a vede účastníky, je předvídavý, kreativní a schopný improvizace.
4. Neustále aktualizuje své lektorské a odborné kompetence, účastní se vzdělávacích a rozvojových akcí, studuje odborné zdroje, popř. sám publikuje.
5. Přijímá supervizi své práce jako cestu ke kvalitě.
6. Analyzuje a respektuje potřeby klienta v rámci své odbornosti a zadání. Dosahuje cílů, které se zavázal naplnit.
7. Dokáže provést klienta procesem přípravy, realizace a evaluace vzdělávacího procesu.
8. Zná širokou škálu metod a technik vzdělávání a využívá je s ohledem na obsah a cíle vzdělávání i cílovou skupinu.
9. Je schopen týmové spolupráce.
10. Šíří a podporuje dobré jméno instituce svou profesionalitou, chováním a vystupováním.

DESATERO KVALITNÍ VZDĚLÁVACÍ INSTITUCE

1. Kvalitní instituce je ve své odbornosti uznávanou autoritou, je strategicky řízena a pečuje o svůj neustálý rozvoj.
2. Dodržuje sjednané dohody, respektuje příslušné právní předpisy, je členem respektovaných profesních sdružení a chová se eticky i vůči konkurenci.
3. Je zákaznický orientována, klient je vždy v centru její pozornosti.
4. Dokáže nejen úspěšně nabídnout svůj produkt, ale také klientovi při jeho volbě komplexně poradit.
5. Je schopna realizovat vzdělávání na klíč podle potřeb klienta, využívá vlastní studijní materiály a didaktické pomůcky.
6. Pečuje o trvalé zvyšování kvality svých lektorů a dalších spolupracovníků.
7. Realizuje vzdělávací akce v prostorách odpovídajících hygienickým a psychohygienickým zásadám, dbá na odpovídající komfort při vzdělávacích akcích.
8. Využívá moderní technologie a aplikuje aktuální poznatky andragogiky.
9. Je schopna předložit reference, vč. kontaktů na referenční osoby.
10. Snaží se nejen naplnit, ale i předčít očekávání svých klientů.

NQF Profesional Qualification - Lecturer in AET

- Qualification and assessment standard
- Definition of authorized person

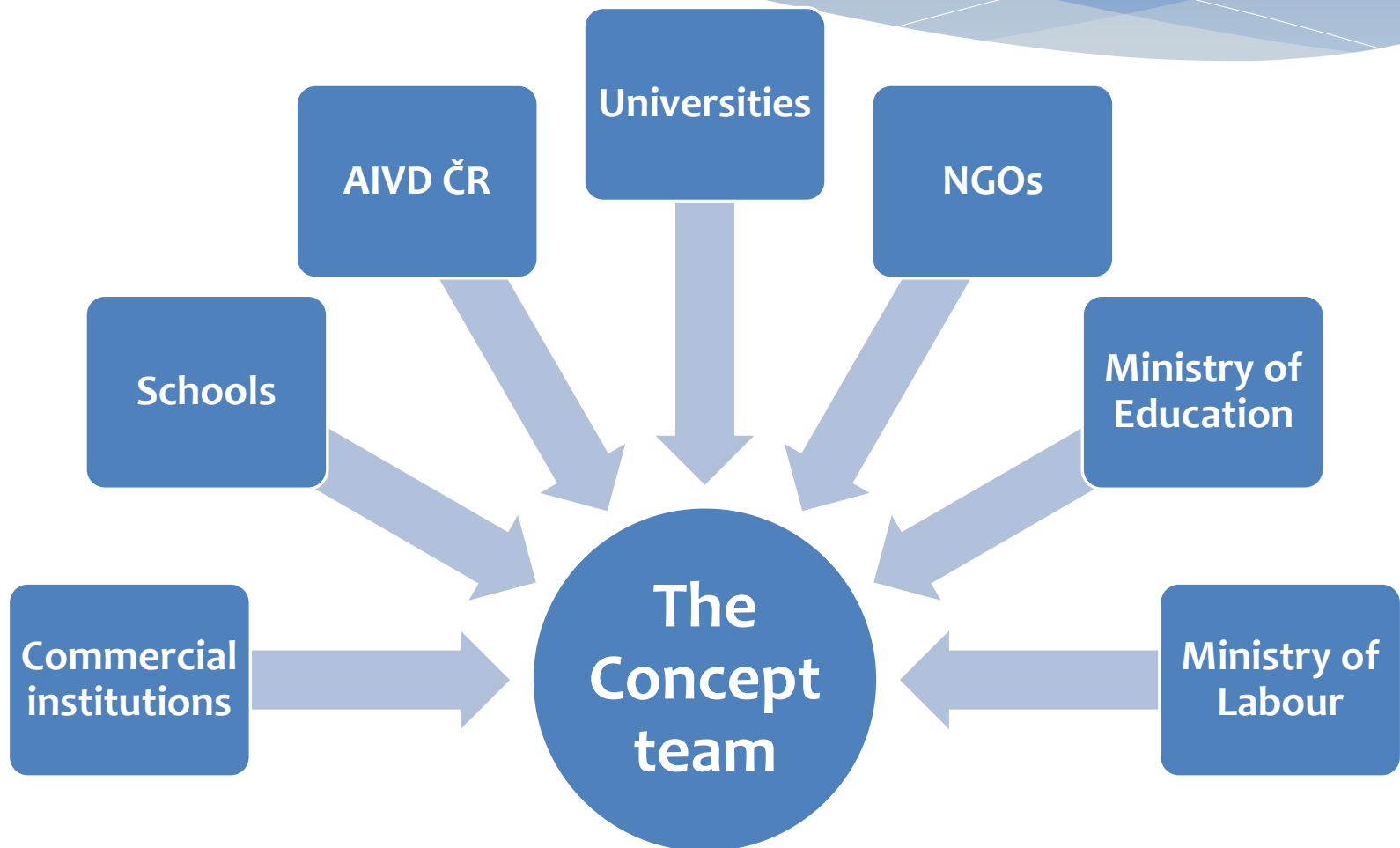
Link to:

- rating of AET institutions
- procurement
- ESF projects

Rating of AET Institutions

- **Comprehensive system** for customers from private and public sectors
- **Clear recognition** of good and poor quality
- **Easy to match** the needs to the offer on the market
- **Support for AET sector**

Rating of AET Institutions



Rating of AET Institutions

Quality criteria:

- * Lecturers, teachers, trainers
- * Evaluation of educational outcomes - efficiency
- * Material, technical and educational facilities
- * Customer approach (flexibility and comfort)

Rating of AET Institutions

Target group:

- * AETI
- * Schools and school institutions
- * Departments of education and training in companies with business activities other than AET

Rating of AET Institutions

Rating Methodology:

- * self-evaluation
- * external evaluation
- * customer reviews

3 years period

- * 5 rating levels
- * Level 1 is already a standard of quality!

	Lecturers, teachers, trainers	Efficiency of the process	Material, technical and methodical facilities	Customer services
★ providing basic standard	35 % qualified lecturers	verified form of evaluation	hygienic and psycho-hygienic norms, legal SW and study materials	a contact person for clients
★★ focus on a client	55 %	acquisition of information about target groups and customer requirements learning targets controlled by a client	fully equipped facilities	business conditions and reclamation procedures
★★★ focus on a benefit to education and training	70 %	programme is finished by evaluation of achieved development	own educational and study materials	a contact advisory person
★★★★ efficiency in education, focus on learning outcomes	80 %	tailored solutions	multimedia didactical tools	speed of reaction from an order to realization
★★★★★ creativity and innovation	90 %	own authors for study materials creating innovative know-how	providing e-learning or blended learning educational films or special aids for learning	teaching in foreign languages individual coaching

Rating of AET Institutions

Motivation for rating:

- * Sufficient information for professionals
- * Low cost
- * Linking the system with procurement and projects
- * Dialogue with the Ministry of Education, and Ministry of Labour
- * Spending national and European funds on quality

Pilot rating

Aims of piloting:

- * Acceptance by the AETI and customers
- * Functionality of the proposed assessment method VI
- * Find out how to document the self-evaluation questionnaire
- * Requirements for the assessment centre - evaluator (institution and person)
- * Time

Pilot rating

Rating participants:

- * 30 educational institutions registered
- * 12 educational institutions selected for piloting
- * Goal: to hit the widest spectrum

Pilot rating

Participants in the pilot study - selection criteria:

- * existence on the market
- * legal form (Ltd., Inc., NGO, school ...)
- * size (small, medium, large)
- * number of lecturers
- * turnover
- * Regional targeting (CR, EU, smaller regions)

Pilot rating

External evaluators:

4 people - members of the CONCEPT team

Pilot rating

Piloting phases:

- 1.preparation
- 2.self-evaluation AETI - fill out questionnaires
- 3.evaluator's visit on the spot
- 4.telephone survey of customers
- 5.synchronize evaluation areas (the question papers)
- 6.adjustments to the criteria and questions

Pilot rating

Outputs:

- * positive acceptance by institutions involved
- * aspiration to level usually corresponded to the reality
- * positive customer reaction on the contact
- * misunderstanding certain criteria / questions
- * need for training and education in quality (all stakeholders)

Pilot rating

Outputs:

- * the need for unified communication platform with model documents, commented and explained standards
- * rating perceived as an incentive for improving AETI
- * **Rating as a marketing tool!**

Pilot rating

Conclusions:

- * Need to verify certain facts on a larger sample of AETI
- * Pilot the processes and settings on a large number of institutions
- * Institutional and legislation implementation
- * Support the educational role of rating

More information

- **www.nuv.cz/koncept**

[Návrh systému ratingu vzdělávacích institucí](#)

[Tabulka ratingu](#)

[Metodika ratingu](#)

[Závěrečná zpráva po pilotáži ratingu](#)

- **www.aivd.cz**

[Desatera kvality AIVD ČR](#)

[Soutěže kvality AIVD ČR](#)

Thank you for your attention

Erika Konupcikova

reditel@aivd.cz

www.aivd.cz

