

9 Přílohy

Příloha A – Seznam využitých zkratk

Příloha B – Seznam použitých obrázků

Příloha C – Desatero kvalitní vzdělávací instituce

Příloha D – Desatero kvalitního lektora

Příloha A – Seznam užitých zkratk

AIVD	Asociace institucí vzdělávání dospělých
CAF	Common Assessment Framework
CAMETIN	Česká asociace manažerských vzdělávacích a výcvikových organizací
CEDEFOP	Evropské středisko pro rozvoj odborné přípravy
ČSJ	Česká společnost pro jakost
EN	Evropské normy
EQF	European Qualification Framework
ETF	Evropská nadace odborného vzdělávání
EU	Evropská unie
IES	International Education Society
InSy	Informační systém (projekt Kvalita v dalším profesním vzdělávání)
ILO	Mezinárodní organizace práce
ISO	International Organization for Standardization
KVIS	Kvalita vzdělávací instituce sebehodnocením
LQW	Lernerorientierte Qualitätstestierung in der Weiterbildung
QMS	Quality Management System
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí
MŠMT	Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy
MV	Ministerstvo vnitra
NIDV	Národní institut dalšího vzdělávání
NPK	Národní informační středisko podpory kvality
NSK	Národní soustava kvalifikací
NSP	Národní soustava povolání
NÚOV	Národní ústav odborného vzdělávání
NVF	Národní vzdělávací fond
OECD	Organizace pro hospodářskou spolupráci a rozvoj
QMS	Quality Management System
SECO	Státní sekretariát pro hospodářské záležitosti (Švýcarsko)
SERQUAL	Service Quality Assessment
ServAs	Service Assessment
SVEB	Švýcarská federace pro vzdělávání dospělých
TQM	Total Quality Management

Příloha B – Seznam použitých obrázků

Obr. 1 Zásady managementu kvality	13
Obr. 2 Kritéria Modelu Excelence EFQM	21
Obr. 3 Přehled kritérií eduQua	32
Obr. 4 Systém kvality dalšího profesního vzdělávání	41

Příloha C – Desatero kvalitní vzdělávací instituce

1. Kvalitní instituce je v e 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. kontaktu na referenční osoby.
10. Snaží se nejen naplnit, ale i předčít očekávání svých klientů.

Příloha D – Desatero kvalitního lektora

1. Kvalitní lektor je vždy cestný 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 jak o 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.