

Leiðarvísir um gæðastarf

Gæðaviðmið
Fræðslumiðstöðvar atvinnulífsins
og samstarfsaðila



FRÆDSLUMIÐSTÖÐ
ATVINNULÍFSINS

Innihald leiðarvísis um gæðastarf

- 0) **Almennar upplýsingar:**
 - a) Hlutverk FA og hugmyndafræði
 - b) Um þennan leiðarvísi
 - c) Samstarf
- 1) **Stjórnun og skipulag:**
 - a) Stjórnunarlegar ákvarðanir
 - b) Upplýsingar til leiðbeinenda
 - c) Upplýsingar frá leiðbeinendum til fræðsluaðila
 - d) Varðveisla og skráning gagna
 - e) Aðstaða og umhverfi á námskeiðum
- 2) **Námsmenn og inntak fræðslu:**
 - a) Færni viðmið fyrir leiðbeinendur
 - b) Framkoma leiðbeinenda við námsmenn
 - c) Upplýsingastreymi til námsmanna
 - d) Meðhöndlun kvartana/ábendinga
 - e) Hönnun og þróun náms
 - f) Námsskrárgerð
- 3) **Mat á árangri**
 - a) Mat á árangri námsmanna
 - b) Mat á framkvæmd náms
- 4) **Þekkingarfyrirtækið**
 - a) Um gæðastarf
 - b) Umbótahugsun

Almennar upplýsingar

Hlutverk FA – bætt menntun og möguleikar

Fræðslumiðstöð atvinnulífsins ehf. var stofnuð af ASÍ og SA með það að markmiði að vera samstarfsvettvangur stofnaðilanna um bætta menntun og möguleika þess starfsfólks á vinnumarkaði sem hefur litla formlega menntun. FA er ætlað stórt hlutverk varðandi frumkvæði, nýjungar, gæðaeftingu, aðstoð og ráðgjöf en tekur ekki að sér beina fræðslu fyrir markhópin. Til að markmiðin um að bæta aðstöðu fólks á vinnumarkaði náist er því nauðsynlegt að hafa samstarfsaðila sem sjá um fræðsluna. Gerðir hafa verið samstarfssamningar við eftirfarandi aðila:

- Símenntunarmiðstöðvarnar níu innan KVASIS, samtaka fræðslu- og símenntunarmiðstöðva á landsbyggðinni
- Mími-símenntun ehf.
- Menntafélag byggingariðnaðarins
- Auk nokkurra annarra aðila vegna einstakra verkefna

Helstu verkefni FA eru:

- Í samstarfi við fræðslu- og símenntunarmiðstöðvar víða um land er leitast við að efla framboð á námi í samræmi við þarfir með fjölþættri námsskrárútgáfu. Einnig tekur FA þátt í að greina þarfir hjá fyrirtækjum, starfsstéttum og einstaklingum í samráði við samstarfsaðila.
- Í samstarfi við fræðslu- og símenntunarmiðstöðvar er unnið að því að auka gæði náms á vinnumarkaði fyrir markhópin, meðal annars með skilgreiningu á nauðsynlegum gæðaviðmiðum og aðstoð við að ná þeim. Það er gert m.a. með kennslufræðinámskeiðum fyrir leiðbeinendur og miðlun þekkingar á aðferðum við að efla gæði í fræðslustarfi. Þessi handbók er liður í því starfi.
- Í samstarfi við launþega og vinnuveitendur er unnið að því að hvetja til náms með ýmsum aðgerðum sem henta markhópnum. Það er gert með því m.a. að byggja upp náms- og starfsráðgjöf á vinnumarkaði og miðla upplýsingum um nám og mat á námi og færni.
- Í samstarfi við menntamálaráðuneytið er unnið að því að fá raunhæft mat og viðurkenningu á raunfærni sem aflað er með ýmsum hætti, bæði í starfi og óvottuðu námi. Allar námsskrár sem FA gefur út eru metnar til eininga sem jafngilda framhaldsskólaeiningum og því er nám samkvæmt þeim metanlegt til styttingar á formlegu námi.
- Í samstarfi við alla sem að fullorðinsfræðslu koma að vinna að breyttum viðhorfum og vinnubrögðum með kynningu á því sem unnið er að hverju sinni. Það er gert m.a. með kynningum sem víðast bæði í ræðu og riti.
- Upplýsingasöfnun og -miðlun um árangur samstarfsaðilanna.

Hugmyndafræði FA

Markhópurinn og þarfir hans

Markhópur FA er fólk á vinnumarkaði með litla formlega, viðurkennda menntun. Á Íslandi er þessi hópur óvenjustór miðað við þær þjóðir sem við helst berum okkur saman við eða á bilinu 30–40% fólks á vinnumarkaði en 10–15% á öðrum Norðurlöndum. Formleg vottun frá framhaldsskóla um nám segir þó ekki alla söguna um starfsfærni og þroskamöguleika fólks á vinnumarkaði. Vitað er að stór hluti markhópsins hefur mikla þekkingu og færni sem hvergi er vottuð. Einnig er vitað að stór hópur vill auka þekkingu og færni sína og/eða fá hana vottaða sem jafngilda formlegri menntun. Það eru líka sjálf sögð réttindi og viðurkenning á mannauði í nútímasamfélagi. Það sem skiptir máli fyrir þennan hóp er að fá tækifæri sem eru sniðin að þörfum og aðstæðum hans, kennslu og námsaðstoð við hæfi og hvatningu og leiðbeiningu sem byggist á nútímaviðhorfum atvinnulífsins um mannauð og þekkingu á vandamálum og hindrunum sem hópurinn upplifir í námi.

Hvernig komum við sem best til mótis við þarfir markhópsins?

Þekkingu um nám fullorðinna og kennslufræði fleygir fram og meginhluti gæðaviðmiðanna byggist á að notfæra sér þá þekkingu. Markhópurinn er breiður og innan hans fólk með afar mismunandi forsendur til náms. Vitað er að í markhópnum eru margir sem upplifa hindranir í námi, bæði sálrænar og aðstöðubundnar. Margir hafa slæma reynslu af skólakerfinu, hafa orðið að hætta námi af ýmsum ástæðum, ekki fengið hvatningu eða kennslu og aðstoð sem hæfir námsnálgun þeirra eða greindarsviðum. Það er því mjög mikilvægt að byggja fræðslustarfsemi fyrir þennan hóp á öðrum grunni en gert er í almenna skólakerfinu. Öll aðstaða og kennsla, námsaðstoð og stjórnun þarf að taka mið af því að hér er um að ræða fullorðin fólk í vinnu, með ýmsar skyldur við fjölskyldu og samfélag til viðbótar við þær sálrænu hindranir sem áður er minnst á.

FA leggur áherslu á eftirfarandi viðhorf og umgjörð náms:

1. Augljós vilji og metnaður til að gera námið gagnlegt, spennandi og eftirsóknarvert, bæði fyrir atvinnulífið og þátttakendur.
2. Vilji til að meta raunfærni til námsfrádráttar og bjóða val fyrir nemendur á utanaðkomandi námsþáttum inn í nám þar sem það á við (gildir um lengra nám).
3. Leiðbeinendur þurfa jafnframt því að hafa sérþekkingu á sínu sviði að hafa reynslu eða innsýn í starfs- og fullorðinsfræðslu.
4. Leiðbeinendur hafi það viðhorf að þeir séu hluti af liðsheild sem sameiginlega hafi það verkefni að ná markmiði námsins.
5. Kennslufræði þarf að miðast við eftirfarandi atriði:
 - a. breiðan aldurshóp og þarfir markhópsins

- b. starfsfræðslumiðuð, raunveruleg verkefni
 - c. samstarf við tengiliði á vinnustöðum um markmið og leiðir
 - d. mismunandi námsnálgun og forsendur nemenda
 - e. fjölbreytni í kennslugögnum og nálgun viðfangsefna
 - f. áherslu á aðferðir til að efla persónulega færni í samræmi við skilgreindar þarfir, t.d. samskiptaaðferðir, sjálfsefningaraðferðir og hraðnámsaðferðir
 - g. uppörvun, aðstoð, ráðgjöf
 - h. aðferðir sem auðvelda yfirfærslu í starf
6. Húsnæði, aðstaða, sveigjanleiki og fjölbreyttur búnaður til þess að sinna breytilegum þörfum námsins og kennslufræðilegum þörfum nemendanna.
7. Sérstakur umsjónaraðili með náminu sem sér um öll samskipti, m.a. við vinnuveitendur og námsmenn, og hefur heildaryfirsýn yfir þarfir og markmið hópsins ásamt því að leiða áfram þróunarstarf.
8. Heildarsýn, samþætting og samræming.

1. Tilgangur gæðaviðmiða og leiðarvísís

Þessi gæðaviðmið eru sniðin að þörfum þeirra fræðsluaðila sem eru í samstarfi við Fræðslumiðstöð atvinnulífsins (FA) og/eða kenna eftir námskrám hennar. Leiðarvísirinn fylgir með öllum námskrám sem FA gefur út og viðurkennir. Í honum er að finna leiðbeiningar og gæðaviðmið sem auðvelda samstarfsaðilum að starfa með FA að því að bæta fullorðinsfræðslu.

2. Ábyrgð

FA ber ábyrgð á innihaldi og uppfærslum gæðaviðmiða. Leiðarvísinum er haldið við rafrænt á vef Fræðslumiðstöðvarinnar (www.frae.is) en hægt er að prenta út einstök gæðaviðmið eða leiðarvísinn í heild. Verði um meiriháttar breytingar að ræða munu samstarfsaðilar fá tilkynningar um það. Dagsetning uppfærslunnar sker úr um gildi hennar.

3. Framkvæmd

Viðmiðin eru í samræmi við almennar venjur hvað varðar sjálfsmat og úttektir á gæðum fræðslustofnana og er ætlað að auðvelda þeim slíka vinnu.

Í námskrám FA er víða að finna gæðaviðmið og eru þau í sumum tilvikum nákvæmari en hér er og í þeim tilvikum gilda viðmið námskrárinnar.

Handbókin er byggð upp til að taka á helstu þáttum fræðslustarfs í fullorðinsfræðslu. Handbókin skiptist í fimm kafla sem hver um sig hefur að geyma nokkra efnisþætti sem lýsa gæðaviðmiðum eða verklagsreglu. Kaflarnir nefnast:

- 0 Almennar upplýsingar
- I Stjórnun og skipulag
- II Þarfir námsmanna og inntak fræðslu
- III Mat á árangri
- IV Þekkingarfyrirtækið.

Hver efnisþáttur/gæðaviðmið hefur númer sem samanstendur af kaflanúmeri og bókstaf, t.d. er hér um að ræða efnisþátt 0b sem þýðir að efnisþátturinn tilheyrir kafla 0 (almennar upplýsingar) og bókstafurinn b þýðir að efnisþátturinn er sá annar í kaflanum. Númer efnisþáttar sést í haus, efst til vinstri.

Hvert gæðaviðmið er í 4 liðum,

- 1) tilgangur
- 2) ábyrgð
- 3) framkvæmd
- 4) tilvísanir

Gæðaviðmiðin varða alla þá sem starfa hjá fræðsluaðila og þá sem sækja þjónustu til þeirra, s.s. námsmenn.

Samstarfsaðilum er heimilt að nýta efni leiðarvísisins í öðru starfi en því sem snýr að FA. Einnig er heimilt að breyta texta, bæta við hann eða nota aðeins hluta hans ef það á við, en í þeim tilvikum skal samstarfsaðili fjarlægja nafn og merki FA og gera skjalið að sínu.

Töfluna hér að neðan má nota til að sjá hverjum upplýsingarnar eru ætlaðar fyrst og fremst.

Merkja má í reitina með litum eða tölustöfum og gefa þannig til kynna hverjum upplýsingarnar eru fyrst og fremst ætlaðar.

Númer	Stjórnendur	Leiðbeinendur	Annað starfsfólk
0a			
0b			
0c			
1a			
1b			
1c			
1d			
1e			
2a			
2b			
2c			
2d			
2e			
2f			
3a			
3b			
4a			
4b			

1. Tilgangur samstarfs á vettvangi FA

Tilgangurinn með samstarfi FA við fræðsluaðila er að fjölga námstækifærum og bæta gæði náms fyrir fólk á vinnumarkaði, sem hefur stutta skólagöngu að baki, um land allt.

Margir fræðsluaðilar hafa hannað og haldið námskeið fyrir markhóp FA. Gerðir eru samstarfssamningar við þá, sem tryggja þeim framkvæmd á sínu svæði, en heimila að námið sé boðið annars staðar á landinu af samstarfsaðilum FA.

FA hannar nám samkvæmt óskum samstarfsaðila, en setur það skilyrði að tilteknir samstarfsaðilar megin bjóða það um land allt.

2. Ábyrgð

Samstarfssamningar eru á ábyrgð FA, en það er ábyrgð allra samstarfsaðila að virða svæðisbundna skiptingu milli framkvæmdaraðila og samskiptareglur sem þessir aðilar setja sér.

3. Framkvæmd

Í samstarfssamningi milli FA og samstarfsaðila er kveðið á um eftirfarandi atriði: Framkvæmd viðkomandi fræðsluaðila á eigin svæði, greiningu fræðsluþarfa, lýsingu náms í námsskrá, mat á óformlegu námi til eininga á framhaldsskólastigi, kennslufræðinámskeið, fjarfundabúnað, samstarfsverkefni, kostnaðarskiptingu svo og önnur atriði sem um semst.

Í sérstökum verkefnasamningum um einstök verkefni er kveðið á um tegund verkefnis, lengd þess, hlutverk hvors aðila um sig, afhendingardaga, samráð við aðra fræðsluaðila til að tryggja að námið henti víðar á landinu, prófarkalestur, útlitshönnun, prentun, greiðslur og dagsetningar þeirra ásamt því hvenær námið verði lagt fyrir matsnefnd.

Samstarfsaðilar eru sammála því að leggja sig fram um að efla gæði í starfi sínu og að FA geti verið vettvangur umræðu samstarfsaðilanna um gæði, enda gerir FA eftirfarandi gæðakröfur til samstarfsaðila sinna:

- 1) Fræðslumiðstöð atvinnulífsins er samstarfsvettvangur ASÍ og SA. Hún er m.a. fjármögnuð af opinberu fé samkvæmt þjónustusamningi við menntamálaráðuneytið og skal starfa til almannaheilla óháð búsetu. Öll verkefni og framkvæmd þeirra skal samrýmast samþykktum FA og þjónustusamningi við menntamálaráðuneytið.
- 2) Framfylgt verði formlegu gæðakerfi og gæðamati sem FA þróar og/eða viðurkennir á hverjum tíma.
- 3) Framfylgt verði skilgreindum kennslufræðilegum kröfum sem FA þróar og/eða viðurkennir.
- 4) Fyllstu upplýsingar um verkefni og framkvæmd séu jafnan aðgengilegar.
- 5) Upplýsingar um verkefni og framkvæmd séu lagðar fram með þeim hætti sem FA fer fram á.
- 6) FA sé getið í allri kynningu og kynningargögnum vegna sameiginlegra verkefna.

- 7) Tryggð séu réttindi og aðstaða námsmanna til þess að ljúka skilgreindu námi eða námsáfangi á tilsettum tíma hverju sinni.

Þau gæðaviðmið sem sett eru fram í þessari handbók eru til þess ætluð að útskýra nánar hvernig þessar kröfur verða uppfylltar á sem bestan hátt.

Fyrir 1. mars ár hvert skal fræðsluaðili senda FA upplýsingar vegna skýrslugerðar til menntamálaráðuneytisins:

Fjöldi og tegund námsleiða fyrir markhóp FA, sem fræðsluaðili hélt á síðastliðnu ári, ásamt upplýsingum um lengd í kennslustundum, einingafjölda, fjölda námsmanna skipt í konur og karla og fjölda nemendastunda (margfeldi nemendafjölda og kennslustundafjölda).

4. Tilvísanir

- Hlutverk FA, 0a.
- Um þennan leiðarvísi, 0b.

I. Stjórnun og skipulag

1. Tilgangur og gildissvið

Tilgangurinn er að samræma milli fræðsluaðila reglur og viðmið um kröfur til stjórnenda, starfsmanna og námsmanna sem koma að námi samkvæmt námsskrám FA.

Markmiðið er að til verði skýrar reglur um mikilvæga þætti í starfseminni sem snúa að námsmönnum.

2. Ábyrgð

Forstöðumaður ber ábyrgð á að unnið sé samkvæmt þessum viðmiðum.

3. Framkvæmd

Fræðsluaðili þarf að setja sér skýrar reglur og hafa aðgengilegar upplýsingar um hvaða viðmið gilda varðandi það hverjir eru teknir inn í nám ef aðsókn er meiri en hægt er að sinna.

Fræðsluaðili þarf að setja sér skýrar reglur og hafa aðgengilegar upplýsingar um hvaða reglur gilda um greiðslur fyrir námið, endurgreiðslur og ótímabær námslok.

Ljóst þarf að vera í upphafi náms hvaða reglur gilda um útskrift, þ.e. hvað þarf til að útskrifast eða ljúka námi á fullnægjandi hátt.

Fræðsluaðili heldur yfirlit yfir nám sem er kennt eftir námsskrám FA (hverjir leiðbeina, hversu margir þátttakendur, o.s.frv.).

Fræðsluaðili heldur aðgengilega skrá um það hversu margir nemendur ljúka námi með fullnægjandi hætti og hvað vantar á ef um það er að ræða. Hér er um að ræða mætingu, umsagnir, verkefnaskil o.fl. (sjá nr. 1d).

Til þess að gæðahandbókin komi að því gagni sem ætlast er til þurfa stjórnendur hjá fræðsluaðilum að auðvelda starfsmönnum að uppfylla gæðaviðmiðin, t.d. með fræðslu/símenntun, og stuðla að andrúmslofti sem hvetur til símenntunar og bættrar frammistöðu.

Við ráðningu nýrra leiðbeinenda/starfsmanna þarf að hafa til hliðsjónar eftirfarandi gæðaviðmið: Hlutverk FA og hugmyndafræði (nr. 0a) og Færniviðmið fyrir leiðbeinendur (nr. 2a) og styðja nýja starfsmenn til að uppfylla þau. Leiðbeinendur þurfa að skila inn upplýsingum eða ferilskrá, eftir því sem við á, svo hægt sé að gefa væntanlegum námsmönnum upplýsingar um þá. Nýjum starfsmönnum þarf að kynna þau gæðaviðmið sem lúta að starfi þeirra. Ganga þarf frá launakjörum og til hvers sé ætlast af starfsmanni.

Stjórnendur þurfa að tryggja að trúnaður við nemendur sé haldinn og að starfsmenn séu sér meðvitandi um það.

4. Tilvísanir

- Hlutverk FA og hugmyndafræði, 0a.
- Varðveisla og skráning gagna, 1d.
- Færniviðmið fyrir leiðbeinendur, 2a.

1. Tilgangur og gildissvið

Tilgangurinn er að skilgreina lágmarksviðmið um upplýsingastreymi til leiðbeinenda í námi þar sem kennt er samkvæmt námsskrám FA.

Markmiðið er að tryggja að leiðbeinendur fái í hendur allar hagnýtar upplýsingar sem geta aukið gæði kennslunnar.

2. Ábyrgð

Forstöðumaður ber ábyrgð á upplýsingastreymi til leiðbeinenda. Hann getur þó sett framkvæmdina í hendur einstakra verkefnisstjóra (umsjónarmanna).

3. Framkvæmd

Að staðfesta skriflega kennslu og námsskrá:

Þegar staðfest hefur verið að leiðbeinandi taki að sér leiðsögn í námi fær hann námsskrá. Í námsskrá koma fram markmið námsins og þess námsþáttar sem leiðbeinandi hefur tekið að sér. Einnig þarf að tryggja að leiðbeinandi hafi fengið í hendur gæðaviðmið sem snúa að starfi hans og við hann áréttuð ýmis mikilvæg atriði s.s. um það að leiðbeinandi hefur ekki heimild til breytinga á innihaldi né fyrirkomulagi náms nema í samráði við fræðsluaðila. Einnig þarf að tryggja að sameiginlegur skilningur sé á launagreiðslum, sérstaklega ef verkefnið er frábrugðið því sem leiðbeinandinn hefur áður tekið að sér.

Ábyrgðarmaður náms sendir leiðbeinanda aðra staðfestingu um fyrirkomulag náms, bréflega (t.d. í tölvupósti), eins fljótt og upplýsingar liggja fyrir eða í síðasta lagi tveimur dögum áður en námið hefst. Þar þurfa að koma fram allar upplýsingar um framkvæmd og fyrirkomulag námsins. Gagnlegt getur verið að nota eftirfarandi upptalningu sem gátlista:

- Námsskrá
- Nauðsynleg símanúmer (t.d. ábyrgðarmanns og tæknifólks).
- Nákvæm staðsetning.
- Aðkomuleiðir útskýrðar, ef ekki er auðvelt að rata.
- Hver tekur á móti viðkomandi og hjálpar með tæki á kennslustað.
- Tímasetning.
- Áætlaður fjöldi námsmanna.
- Hámarksfjöldi námsmanna.
- Samsetning hóps (t.d. aldur, menntun, kyn, búseta).
- Sérstakar upplýsingar um einstaka námsmenn sem krefjast sérstaks tillits varðandi aðstöðu (t.d. fötlun).
- Tæki og áhöld sem eru til staðar.
- Gæðaviðmið
 - um upplýsingastreymi leiðbeinenda til fræðsluaðila, 1c

- um framkomu leiðbeinenda við námsmenn, 2b
- um upplýsingastreymi til námsmanna, 2c
- Hagnýtar upplýsingar/leiðbeiningar um meðhöndlun tækja ef þörf er á.
- Hagnýtar upplýsingar um kaffihlé, matarhlé o.þ.h.
- Hvaða aðrir leiðbeinendur kenna í náminu og hvaða námsefni þeir kenna.
- Hagnýtar upplýsingar um umgengni húsnæðis (t.d. reykingar og bílastæði).

Síðasta staðfesting og viðbótarupplýsingar til leiðbeinanda:

Eins fljótt og auðið er og í síðasta lagi daginn áður en nám hefst skal senda leiðbeinanda upplýsingar þar sem eftirfarandi kemur fram:

- Nafnalisti (nafn, kennitala, kyn, netföng).
- Mætingalisti – eyðublöð til að skrá mætingu.
- Staðfest staðsetning og tímasetning.
- Leiðbeinandi beðinn um að mæta tímanlega eða ekki síðar en 15 mínútum áður en nám hefst.
- Aðrar upplýsingar sem er nauðsynlegt fyrir leiðbeinandann að fá.

Móttaka leiðbeinanda á kennslustað:

Þegar leiðbeinandi mætir á kennslustað þar sem hann ekki þekkir til skal tekið á móti honum og honum leiðbeint með meðhöndlun tækjabúnaðar eftir þörfum. Einnig skal honum leiðbeint með aðra þætti er lúta að öryggismálum, s.s. eins og læsingar og frágang kennslustofu að kennslu lokinni.

Leiðbeiningar um meðhöndlun tækja ásamt upplýsingum um það sem leiðbeinanda ber að gera í upphafi og við lok náms séu aðgengilegar.

Upplýsingar til leiðbeinenda að námi loknu:

Miðað skal við að leiðbeinanda sé þakkað fyrir sitt framlag og hann fái jafnframt í hendur niðurstöður námskeiðsmats og/eða upplýsingar sem berast í einu eða öðru formi frá þátttakendum um frammistöðu hans eða framkvæmd náms. Í þessum samskiptum ber að hafa að leiðarljósi að markmiðið er að bæta enn frekar gæði náms hjá viðkomandi fræðsluaðila í framtíðinni. Ávallt skal þó gæta fyllstu nærgætni við leiðbeinanda við slíka endurgjöf.

4. Tilvísanir

- Upplýsingastreymi frá leiðbeinendum til fræðsluaðila, 1c.
- Framkoma leiðbeinenda við námsmenn, 2b.
- Upplýsingastreymi til námsmanna, 2c.
- Árangur námsmanna, 3a.

1. Tilgangur og gildissvið

Tilgangurinn er að skilgreina lágmarksviðmið um upplýsingastreymi frá leiðbeinendum til fræðsluaðila. Þetta vinnuferli gildir fyrir allt nám samkvæmt námskrám FA.

Markmiðið er að tryggja að starfsfólk og stjórnendur fræðsluaðila fái tímanlega í hendur upplýsingar um efnistöð, áherslur, skipulag og framvindu námsmanna í námi.

2. Ábyrgð

Leiðbeinendur bera ábyrgð á því að koma upplýsingum til fræðsluaðila. Forstöðumenn bera ábyrgð á að kynna verklagsreglu þessa fyrir öllum leiðbeinendum þegar samkomulag hefur náðst um að viðkomandi taki að sér kennslu.

3. Framkvæmd

Staðfesting á stað og stund:

Þegar samkomulag hefur náðst um að leiðbeinandi taki að sér kennslu og það verið staðfest skriflega af hálfu fræðsluaðila þarf leiðbeinandi að staðfesta skriflega eða í tölvupósti að hann hafi tekið að sér viðkomandi kennslu. Í svari þarf að koma fram staðfesting á stað og stund.

Áður en nám hefst:

Innan tveggja vikna frá samkomulagi og staðfestingu á því, þó ekki síðar en 10 dögum áður en nám hefst, þarf leiðbeinandi að skila eftirfarandi upplýsingum til fræðsluaðila:

- Skipulag/áherslur/dagskrá kennslunnar, t.d. í formi kennsluáætlunar.
- Hvaða tækjum þörf er á (tölva, skjávarpi, flettitafla, krítartafla, myndbandstæki, DVD-spilari, sjónvarp, verkfæri og efni eftir atvikum o.s.frv.).
- Annað sem koma þarf á framfæri við námsmenn áður en nám hefst (t.d. ef þeir þurfa að undirbúa sig á einhvern hátt eða ef senda þarf til þeirra efni fyrirfram).

Meðan á námi stendur

Leiðbeinendum er ætlað að skrá mætingu og skila þátttökulistum til fræðsluaðila eða skrá í tölvukerfi eftir því sem við á.

Mikilvægt er að merkja mætingu fyrir hverja kennslustund/kennslueiningu. Þátttökulista þarf að skila á skrifstofu fræðsluaðila helst við lok náms en þó ekki síðar en viku eftir að námi lýkur.

Leiðbeinanda ber þó að skila þátttökulista úr fyrstu kennslustund eigi síðar en næsta dag svo að hægt sé að fara yfir þátttöku í náminu og innheimta þátttökugjöld.

Leiðbeinendum ber að upplýsa forstöðumenn ef námsmenn bera fram kvartanir eða koma með ábendingar um námið í heild sinni, hluta þess, varðandi aðstöðuna eða annað sem nýta má til umbóta í skipulagningu námsins.

Leiðbeinendur skulu ávallt upplýsa ábyrgðaraðila jafnóðum og tímanlega ef fyrirsjáanlegt er að námsmenn uppfylli ekki skilyrði samkvæmt námskrá.

Við námslok:

Leiðbeinandi skal skila inn samantekt eða svara spurningum fræðsluaðila við námslok þar sem kemur fram hvort námsmenn hafa lokið námsþætti með fullnægjandi hætti samkvæmt námsskrá FA. Æskilegt er að leiðbeinandi veiti umsögn um árangur einstakra námsmanna sem hægt er að byggja á ef eftir verður leitað síðar (Sjá 1a og 1d). Einnig þurfa að koma fram upplýsingar um ábendingar eða kvartanir sem leiðbeinandi fékk frá námsmönnum meðan á námi stóð.

Námsmat þarf að fara fram með ákveðnum hætti (nr. 3a) en miðað er við að ekki sé um hefðbundin próf að ræða heldur notaðar símataðferðir, mat á verkefnum, þátttöku og virkni nemenda allt námsferlið.

Einnig skal getið í samantekt við námslok um annað sem getur komið að gagni við skipulagningu náms, endurskoðun námsskrár eða annað um námsmenn, aðstöðu og fleira.

4. Tilvísanir

- Stjórnunarlegar ákvarðanir, 1a.
- Upplýsingastreymi frá fræðsluaðila til leiðbeinenda, 1b.
- Varðveisla og skráning gagna, 1d.
- Færni viðmið fyrir leiðbeinendur, 2a.
- Meðhöndlun kvartana/ábendinga, 2d.
- Árangur námsmanna, 3a
- Umbótahugsun, 4b.

1. Tilgangur og gildissvið

Tilgangurinn er að skilgreina lágmarksviðmið fyrir upplýsingaöflun og varðveislu upplýsinga um námsmenn og þátttöku. Þetta vinnuferli gildir fyrir allt nám þar sem kennt er samkvæmt námsskrám FA.

Markmiðið er að tryggja að upplýsingar um þátttöku varðveitist þannig að hægt sé í allt að 20 ár að kalla fram upplýsingar um einstaka námsmenn og nám sem þeir hafa lokið og námsmenn geti fengið staðfestingu á þátttöku. Markmiðið er jafnframt að samræma varðveislu upplýsinga milli fræðsluaðila og geta dregið saman tölfræðilegar upplýsingar.

2. Ábyrgð

Forstöðumaður ber ábyrgð á að upplýsingar séu skráðar í nemendabókhalld. Hann getur þó sett framkvæmd og umsýslu í hendur einstakra verkefnisstjóra náms (umsjónarmanna) eða starfsmanna.

3. Framkvæmd

Umsóknareyðublað/skráningarferli:

Skráningarferli upplýsinga um umsækjendur og námsmenn hefst strax þegar umsókn berst um þátttöku í námi. Umsækjendur eru skráðir á umsóknareyðublað rafrænt, eða á pappír, þar sem beðið er um eftirfarandi upplýsingar sem síðan eru skráðar hjá viðkomandi fræðsluaðila:

- Nafn
- Kyn
- Kennitala
- Heimilisfang
- Símanúmer (heimasími, farsími, vinnusími)
- Netfang
- Heiti náms
- Byrjunardagsetning náms
- Greiðslufyrirkomulag
- Starfsheiti (ef við á)
- Skólaganga/menntun (ef við á)
- Vinnustaður (ef við á)
- Stéttarfélag (ef við á)

Að auki skal gert ráð fyrir skráningu á greiðslustöðu, námslokum (lokið/ólókið) og umsögn leiðbeinanda.

Einnig þarf að halda utan um og skrá heiti og útgáfuár námsskrár, dagsetningu náms og leiðbeinendur.

Í framtíðinni er gert ráð fyrir að upplýsingar verði skráðar í sameiginlegt nemendabók-hald samstarfsaðila Fræðslumiðstöðvar atvinnulífsins. Þar til því verður komið á eru upplýsingar skráðar hjá hverjum fræðsluaðila fyrir sig og á þann hátt sem hentar.

Aðgengi að gögnum:

Allan námstímann og allt að 20 árum eftir að námi lýkur þurfa námsmenn að geta fengið upplýsingar um námsstöðu sína hjá fræðsluaðila og staðfestingu á þátttöku. Upplýsingar þurfa að vera aðgengilegar í nemendabókhaldi fræðsluaðila en þess þó gætt að óviðkomandi hafi ekki aðgang að gögnum.

Viðurkenningarskjöl

Að námi loknu fá allir námsmenn viðurkenningarskjöl fyrir þátttöku og/eða staðfestingu á að hafa lokið námi. Helst þarf að vera hægt að fá viðurkenningarskjöl prentuð úr tölvukerfi.

Á skírteinum þarf a.m.k. eftirfarandi að koma fram:

- Nafn námsmanns
- Kennitala námsmanns
- Heiti fræðsluaðila
- Heiti námsskrár (útgáfuár) og stutt lýsing á innihaldi
- Dagsetning og ártal náms
- Tímalengd náms samkvæmt námsskrá í skilgreindum tímaeiningum
- Einingafjöldi (ef við á)
- Merki fræðsluaðila
- Merki Fræðslumiðstöðvar atvinnulífsins
- Nafn og undirskrift forstöðumanns

4. Tilvísanir

- Stjórnunarlegar ákvarðanir, 1a.
- Upplýsingastreymi frá fræðsluaðila til leiðbeinenda, 1b.
- Upplýsingastreymi frá leiðbeinanda til fræðsluaðila, 1c.
- Upplýsingastreymi til námsmanna, 2c.

1. Tilgangur og gildissvið

Tilgangurinn er að skilgreina viðmið til hliðsjónar við val á kennsluástöðu fyrir nám. Viðmiðin gilda fyrir allt nám þar sem kennt er samkvæmt námskrám FA.

Markmiðið er að við val á aðstöðu hverju sinni sé leitast við að hafa hugfast að öll aðstaða og umhverfi endurspegli lágmarksvirðingu í garð námsmanna.

2. Ábyrgð

Forstöðumaður ber ábyrgð á að þau viðmið sem hér eru sett fram séu höfð að leiðarljósi við val á aðstöðu fyrir nám. Hann getur þó sett framkvæmdina í hendur einstakra verkefnisstjóra (umsjónarmanna) náms.

3. Framkvæmd

Leiðarljós við val:

Hafa skal að leiðarljósi að öll aðstaða sé þess eðlis að hún endurspegli virðingu fyrir námsmönnum og að hún henti markhópnum.

Taka þarf tillit til:

- þarfa fullorðins fólks til náms hvað varðar bæði vinnuumhverfi og ýmis aðstöðutengd þægindi og að aðstaðan auðveldi að nám eigi sér stað
- mismunandi námsnálgunar einstaklinga
- þarfa leiðbeinenda hverju sinni
- einstaklingsbundinna þarfa

Þegar hugað er að því hvar skuli halda námskeið má byrja á að horfa til þess hverjir hafa upp á að bjóða aðstöðu sem gæti hentað fyrir nám til að útiloka ekki að óskoðuðu máli sali eða aðra aðstöðu sem gæti komið til greina hverju sinni.

Ýmsir aðilar leigja út aðstöðu eða sali fyrir fundi og nám þótt þeir séu ekki að vinna á þeim markaði. Hafa ber þó í huga við val á slíkri aðstöðu að bæði þjónusta og aðstaða sem boðið er upp á er ekki alltaf í samræmi við væntingar og þarfir fræðsluáðila.

Helstu þættir sem þarf að hafa í huga við athugun á aðstöðu eru eftirfarandi:

- Aðkoma sé snyrtileg og fullnægjandi lýsing utanhúss til staðar (ef nám fer fram að kvöldi).
- Staðsetning og aðkoma (vegalengd frá heimili/vinnustað).
- Staðsetning m.t.t. gistingar ef þess er þörf.
- Salarstærð henti fjölda þátttakenda (hvorki of stór né of lítill). Hafa þarf í huga að skapa sem mesta nánd leiðbeinenda og námsmanna t.d. með því að salurinn sé ekki of stór.
- Aðstaða til verkefna-/hópvinnu og möguleiki á aðskildu rými.
- Húsnæði sé sveigjanlegt og auðvelt sé að breyta uppröðun.
- Viðunandi tækni og tækjabúnaður í samræmi við þarfir leiðbeinenda (skjávarpi, myndvarpi, sjónvarp, flettitafla, myndband, kassetu-/geislaspilari o.s.frv.).

- Loftræsting sé í kennslurými, ákjósanlegt að hægt sé að opna glugga.
- Hitastig sé stillanlegt.
- Góð og stillanleg lýsing.
- Hægt sé að draga fyrir glugga og draga þannig úr birtu.
- Þarfir leiðbeinenda hverju sinni hvað snertir tæknibúnað, vinnuástöðu, verkefnavinnu námsmanna o.fl.
- Tækniþjónusta sé aðgengileg (tæknimaður sé á staðnum eða einhver annar sem getur aðstoðað ef upp koma tæknileg vandamál).
- Veitingaþjónusta og veitingaaðstaða (kaffi, meðlæti og matur).
- Fagurfræðileg sjónarmið (snyrtimennska, viðhald o.s.frv.).
- Aðstaða og aðkoma fyrir fólk með sérþarfir (s.s. eins og hreyfihamlaða).
- Þægindi fyrir námsmenn í ljósi lengdar náms (t.d. stærð og þægindi stóla, borða og lýsingar).
- Stólar og borð séu í stærð sem hentar fullorðnu fólki og henti til setu í jafnvel nokkra klukkutíma í senn.
- Borð og stóll fyrir leiðbeinanda.
- Tafla og skriffæri (túss/krít) fyrir leiðbeinanda.
- Aðgengi sé að salernum og þau séu snyrtileg (regluleg umhirða).
- Aðstaða fyrir námsmenn til að hengja upp yfirhafnir.
- Aðstaða til að neyta matar og drykkjar sé aðskilin frá kennslurými.
- Kostnaður.

4. Tilvísanir

- Upplýsingastreymi frá leiðbeinanda til fræðsluaðila, 1c.

II Námsmenn og inntak fræðslu

1. Tilgangur og gildissvið

Tilgangur þessara viðmiða er að skilgreina mikilvæga færniþætti leiðbeinenda sem taka að sér kennslu og undirbúning náms þar sem kennt er samkvæmt námsskrám FA.

Markmiðið er að tryggja að námsmenn fái kennslu, leiðsögn og námsferli við hæfi fullorðinna nemenda.

2. Ábyrgð

Leiðbeinandi ber ábyrgð á allri framsetningu og kennslu á sínu sviði. Í flestum tilvikum ber hann einnig ábyrgð á undirbúningi fræðslu og því námsefni sem fræðsluaðili leggur fram. Ef fleiri en einn koma að því verki dreifist ábyrgðin í samræmi við verkaskiptingu.

3. Skilgreind færni viðmið

Persónuleg færni

Sjálfstraust:

- Djörfung, tekur frumkvæði til breytinga og nýjunga
- Sýnir jákvætt viðhorf til athugasemda og endurgjafar frá umhverfinu
- Gefur af sér

Umburðarlyndi:

- Ber virðingu fyrir mismunandi viðhorfum og skoðunum
- Sýnir þolinmæði

Ábyrgð:

- Sjálfsagi
- Fylgir eftir verkefnum
- Tekur á sig skyldur og stendur undir þeim

Samskiptafærni:

- Kynningartækni, virk hlustun og spurningar
- Veitir námsmönnum uppbyggilega gagnrýni
- Sækist eftir uppbyggilegri gagnrýni á kennslu og framkvæmd
- Hefur samskipti og samvinnu við aðra leiðbeinendur námsins um skörun, samþættingu og flæði efnisþátta

Næmi á fólk:

- Tekur mið af breytilegum þörfum breiðs aldurshóps
- Tekur tillit til tilfinninga námsmanna
- Bregst við skynjanlegri undiröldu í hópnum

Sveigjanleiki:

- Lagar námið að þörfum námsmanna hverju sinni
- Endurraðar námsþáttum í samræmi við þarfir hverju sinni

Námssálarfræði fullorðinna:

- Þekkir og skilur og bregst við sérþörfum fullorðinna í námi

Sérfagleg þekking leiðbeinandans

- Hefur þekkingu og yfirsýn í sínu fagi/verksviði
- Bendir á gögn og gildar upplýsingar sem lúta að faginu
- Hefur þekkingu á og tengir þekkingu sína við almennar færnikröfur á vinnumarkaði
- Hefur yfirsýn yfir aðra þætti námsins og hvernig þeir fléttast saman

Kennslufræðileg færni leiðbeinandans

Undirbúningur á fræðsluferli (fræðsluhönnun/undirbúningur kennslu).

Vinnur faglega að undirbúningi sem felur í sér:

- Að skilgreina þarfir fyrir námið
- Að skilgreina tilgang námsins
- Að skilgreina skýrt orðuð námsmarkmið (learning outcome)
- Að tiltaka fjölbreytilegt námsefni og niðurröðun þess í samræmi við markmið
- Að tiltaka tímaskipulag með hléum
- Að velja kennsluaðferðir, tæki og upplýsingatækni
- Að skipuleggja húsnaði og uppröðun
- Að tilgreina aðferðir við að meta árangur
- Að útbúa námsáætlun með öllum ofangreindum upplýsingum til námsmanna

Aðferðir sem henta fullorðnum:

- Notar aðferðir sem hæfa markmiðum og markhópi
- Notar aðferðir á fjölbreytilegan hátt
- Notar aðferðir sem samþætta persónulega og faglega færni
- Notar aðferðir sem stuðla að yfirfærslu náms í starf

Námshvatning og virkjun:

- Virkjar námsmenn í námsferlinu
- Gefur uppbyggilega endurgjöf jafnt og þétt á námstímabilinu
- Viðheldur áhuga og virkni út námsferlið
- Ýtir undir jákvæð tengsl og skoðanaskipti í námsmannahópnum
- Hvetur til sjálfstæðra vinnubragða

Námsumhverfið:

- Skipuleggur umhverfi sem styður við sjálfstæð vinnubrögð í námi
- Auðveldar samvinnu og samskipti námsmanna til samvinnu og samstarfs
- Grípur inn í þegar þörf er á leiðréttingu

Námsmat:

- Gefur í upphafi skýrt til kynna lokafærni námsmanna og þau viðmið og aðferðir sem notuð verða til að meta hana
- Notar framlögð mælanleg markmið sem viðmið í mati
- Hvetur námsmenn til sjálfsmats
- Metur eigin framkvæmd jafnóðum
- Metur kennsluferlið
- Tekur saman helstu niðurstöður um útkomu í mati

4. Tilvísanir

- Hlutverk FA og hugmyndafræði, 0a.

1. Tilgangur og gildissvið

Tilgangur þessa gæðaviðmiðs er að skilgreina viðmið og leiðarljós um framkomu og samskipti leiðbeinenda við námsmenn. Viðmiðin gilda fyrir allt nám þar sem kennt er samkvæmt námsskrám FA.

Markmiðið er að vera leiðbeinendum til leiðbeiningar í starfi þannig að þeir komi ávallt fram af lágmarksvirðingu og háttsemi við námsmenn.

2. Ábyrgð

Leiðbeinendur bera ábyrgð á að vinna samkvæmt þessum leiðbeiningum en forstöðumenn bera ábyrgð á að kynna viðmiðin fyrir öllum leiðbeinendum áður en þeir hefja kennslu.

3. Framkvæmd

Almennt:

Leiðbeinendur hafa því meginhlutverki að gegna að byggja upp námsmenn og stuðla að alhliða þroska og þróun þeirra með fræðslu og framkomu sinni.

Leiðbeinendur skulu ávallt virða réttindi námsmanna, hafa hagsmuni þeirra að leiðarljósi og leitast við að efla sjálfsmynd þeirra með því að sýna hverjum einstaklingi áhuga og virðingu.

Hollráð og leiðarljós fyrir leiðbeinendur í samskiptum við námsmenn:

- Vera mættur á undan námsmönnum og sýna uppörvandi viðmót þegar þeir mæta.
- Læra sem fyrst nöfn allra námsmanna – (t.d. má nota til þess nafnspjöld í fyrstu tímum) og nota nöfn námsmanna í kennslu, án þess þó að ofnota þau.
- Tala við en ekki til námsmanna, fylgjast með og hlusta á einstaklingana, sér í lagi þegar þeir eru að vinna eða kynna verkefni – taka eftir því ef þeim leiðist eða virðast „týndir“.
- Halda augnsambandi við einstaka námsmenn þegar þeir tjá sig og nota samtímis hvetjandi líkamstjáningu.
- Virkja alla í umræðum á hvetjandi hátt.
- Kanna forþekkingu námsmanna á viðfangsefninu í því markmiði að leiðbeinandi byggi ofan á og bæti við þekkingu þeirra.
- Svара athugasemdum, ábendingum eða ummælum námsmanna.
- Vera hvetjandi í viðræðum við námsmenn, t.d. með því að nota jákvæða styrkingu og þ.m.t. hrós (góður punktur hjá ... , athyglisvert ...).
- Styrkja sjálfstraust námsmanna með því að gefa þeim kost á að vísa til eigin reynslu og tengja við námsefni sem er til umfjöllunar.
- Jafnrétti og réttlæti skulu höfð að leiðarljósi (kyn, þjóðerni og trúarbrögð).
- Benda námsmönnum á styrkleika sína og hjálpa þeim við að yfirvinna veikleika sína.

- Gera námsmenn sem mest ábyrga fyrir eigin námi með umræðu og/eða aðstoða þá við að setja sér persónuleg markmið hvað snertir frammistöðu í námi.
- Gæta trúnaðar við einstaka námsmenn.
- Vera fordæmi um æskilega framkomu, klæðaburð, samskipti, umgengni o.fl.

4. Tilvísanir

- Meðhöndlun kvartana/ábendinga, 2d.

1. Tilgangur og gildissvið

Tilgangurinn er að skilgreina viðmið fyrir upplýsingastreymi til námsmanna þegar kennt er samkvæmt námsskrá FA. Viðmiðið nær yfir upplýsingastreymi allt frá kynningu til eftirfylgni í lok náms.

Markmiðið er að kynning og annað upplýsingastreymi til námsmanna sé af ákveðnum lágmarksgæðum og tryggja samræmi í upplýsingagjöf til námsmanna.

2. Ábyrgð

Forstöðumaður ber ábyrgð á að þau viðmið sem hér eru sett fram séu höfð að leiðarljósi í öllu kynningar- og upplýsingastreymi til væntanlegra, núverandi eða fyrrverandi námsmanna. Hann getur þó falið leiðbeinendum að koma upplýsingum á framfæri við námsmenn meðan á námi stendur.

3. Framkvæmd

Kynning til væntanlegra námsmanna:

Í öllu kynningarefni til væntanlegra námsmanna þarf námslýsing að vera í samræmi við námsskrá viðkomandi náms. Mikilvægt er að rétt sé farið með allar upplýsingar um inntak, skipulag, framkvæmd og einingamat náms.

Eftirfarandi grunnupplýsingar þurfa að koma fram í öllu skriflegu kynningarefni:

Almennar upplýsingar um námið:

- Heiti náms og lýsing þar sem fram koma meginnámsþættir og markmið náms samkvæmt námsskrá FA.
- Helstu námsaðferðir sem er beitt í námi.
- Heildarklukkustunda/-kennslustundafjöldi náms samkvæmt námsskrá.
- Einingafjöldi sem meta má til styttingar náms í framhaldsskóla.
- Ávinningur náms (réttindi, einingafjöldi í framhaldsskólum, annað).
- Upplýsingar um hvar má fá nánari upplýsingar (símanúmer eða heimasíða).

Sértækar upplýsingar frá fræðsluaðila:

- Hvernig skal skrá sig í nám.
- Dagsetning.
- Tímasetning.
- Staðsetning.
- Helst þurfa nöfn leiðbeinenda að koma fram og upplýsingar varðandi þá.

Við upphaf náms:

Í lengra námi er æskilegt að setja námið formlega og kynna námsmönnum fyrirkomulag, kröfur, aðstöðu og fleira.

Námsmenn fá afhenta kennslu- og tímaáætlun fyrir námið í heild sinni frá forstöðumanni eða umsjónarmanni. Farið skal yfir kennsluáætlun með námsmönnum og til hvers er ætlast af þeim. Eftirfarandi þættir þurfa að koma fram:

- Tímasetningar.
- Námsefni (ef við á).
- Verkefni og verkefnaskil.
- Kennslustaður (tilgreina ef kennsla fer fram á fleiri en einum stað).
- Símanúmer eða tölvupóstfang leiðbeinanda/umsjónarmanns.
- Kröfur sem gerðar eru til þátttakenda (mæting, samskipti o.þ.h.).
- Upplýsingar um viðmið v. ótímabærra námsloka og endurgreiðslna ef við á.
- Upplýsingar um viðmið vegna útskriftar/námsloka.
- Um aðstöðu fyrir nemendur og umgengnisreglur (t.d. í sambandi við reykingar, fatahengi o.fl.).
- Upplýsingar um kaffi- og matarhlé (t.d. aðstaða og tímasetningar).
- Öryggisþættir.
- Upplýsingar um og hvatning til nemenda um að koma fram með ábendingar og kvartanir meðan á námi stendur til leiðbeinanda eða forstöðumanns.

Breytingar:

Mikilvægt er að standa við allt sem kemur fram í kynningu náms og leitast við að halda breytingum í lágmarki. Ekki er leyfilegt að breyta heildarkennslustundafjölda samkvæmt námsskrá. Breytingar á tímasetningum skal ekki gera nema allir námsmenn samþykki þær, nema ef um óviðráðanleg atvik sé að ræða og skal þá leitast við að koma til móts við alla námsmennina. Leiðbeinandi hefur ekki heimild til að gera breytingar nema í samráði við forstöðumann. Ef breytingar verða á námstímanum er mikilvægt að koma upplýsingum örugglega til allra er málið varðar (námsmanna, umsjónarmanna, leiðbeinanda, húsvarða o.s.frv.)

Meðan á námi stendur:

Upplýsa þarf námsmenn jafnóðum og tímanlega um allar breytingar sem eiga sér stað, en einnig getur leiðbeinandi þurft að minna á mikilvægar dagsetningar, s.s. þegar verkefnaskil skulu fara fram. Einnig þarf að eiga sér stað virk endurgjöf frá leiðbeinanda til námsmanna um framfarir og stöðu allan námstímann.

Við námslok:

Í þeim tilvikum þegar námsmenn hafa ekki skilað viðunandi námsárangri samkvæmt námsskrá á námstímanum skal þeim ávallt tilkynnt það a.m.k. þremur dögum fyrir útskrift/námslok.

Við lok náms er mikilvægt að fræðsluaðili sjái um formleg slit náms og afhendi þar viðurkenningarskjöl/staðfestingar eftir því sem við á hverju sinni. Leitast skal við að gera útskriftarathafnir bæði virðulegar og hátíðlegar eftir atvikum.

4. Tilvísanir

- Færni viðmið fyrir leiðbeinendur, 2a.

1. Tilgangur og gildissvið

Tilgangurinn er að skilgreina lágmarksviðmið um meðhöndlun kvartana og ábendinga í námi þar sem kennt er samkvæmt námskrám FA.

Markmiðið er að tryggja að kvartanir og ábendingar séu meðhöndlaðar sem gagnleg upplýsingaveita sem ber að taka alvarlega, skrá skipulega og nýta jafnframt í stöðugu umbóta- og þróunarstarfi.

2. Ábyrgð

Forstöðumaður ber ábyrgð á meðhöndlun kvartana og ábendinga. Hann getur þó sett framkvæmdina í hendur annarra. Leiðbeinendur bera ábyrgð á því að vinna samkvæmt því vinnuferli sem hér er skilgreint þegar þeir fá í hendur kvörtun eða ábendingu.

3. Framkvæmd

Hugtakið ábending:

Með ábendingu er átt við hvers kyns hugmyndir eða tillögur að viðbótum við þá þjónustu sem fræðsluaðili veitir eða vöruna sem um ræðir (kennsla á námskeiðum).

Ábendingar fela frekar í sér yfirlýsingar um eitthvað sem betur megi fara til lengri tíma lítið eða í víðari skilningi en þó ekki ósk um úrbætur samstundis er hafa bein áhrif á þann sem leggur fram ábendinguna.

Hugtakið kvörtun:

Gera má ráð fyrir að námsmenn kvarti þegar þeir skynja að þjónustu eða námi sé ábótavant í ljósi væntinga sem skapaðar hafa verið. Þar skiptir réttmæti kvörtunar samkvæmt skilningi starfsfólks ekki máli. Kvartanir fela í sér yfirlýsingar um eitthvað sem hefur bein áhrif á viðkomandi námsmann og óskir um úrbætur.

Viðhorf til kvartana og ábendinga:

Öllu starfsfólki ber að tileinka sér jákvætt viðhorf til kvartana og ábendinga og að vísa þeim í viðeigandi farveg eftir atvikum. Kvörtunum og ábendingum ber að taka með því viðhorfi að þær séu uppspretta upplýsinga um hvað megi betur fara.

Æskilegt er að skrá og halda saman ábendingum og kvörtunum og nýta í þróunar- og umbótastarfi. Mikilvægt er að leiðbeinendur eða starfsfólk leitist við að leysa úr kvörtunum sem þeim berast eins fljótt og auðið er.

Meðferð kvartana:

Fræðsluaðili skal koma sér upp ferli til þess að skrá og bregðast við kvörtunum. Ferlið þarf að vera öllum ljóst. Ferlið skal innihalda eftirtalda þætti eftir atvikum:

- Skráð lýsing á umkvörtunarefni.
- Skráðar óskir/tillögur um úrbætur.
- Upplýsingaöflun.
- Mat lagt á málavexti.
- Svarað og/eða leyst úr kvörtun (innan viku).

- Skráð úrlausn/aðgerðir.

Kvartanir til leiðbeinenda:

Ef einhver kvartar beint við leiðbeinanda skal hann ávallt leitast við að leysa úr þeim málum sem hann hefur getu til að leysa úr. Að öðrum kosti skal hann hvetja námsmann til að bera upp kvartanir sínar við forstöðumann. Leiðbeinandi skal þó einnig koma upplýsingum um viðkomandi kvörtun til forstöðumanns og geta hennar í samantekt í lok náms samanber verklagsreglu þar um (nr. 1c).

Kvartanir til forstöðumanns:

Þegar forstöðumaður fær kvörtun skal hann fylgja ofangreindu verkferli. Ef kvörtun er þess eðlis að forstöðumaður telur sig ekki geta leyst fullkomlega úr málinu er mælt til að hann geri námsmanni það ljóst strax og finni leiðir til málamiðlunar.

Úrlausn gagnvart námsmanni:

Námsmanni skal gerð grein fyrir því að það er jákvætt að upplýsingar berist um það sem betur má fara. Stefnt skal að því að ljúka málum með sátt þótt úrlausn sé ekki í samræmi við upprunalegar óskir eða tillögur námsmanns.

Skráning:

Forstöðumaður heldur skrá yfir fjölda og eðli þeirra ábendinga og kvartana sem hann fær og þar með talið skráir hann kvartanir/ábendingar sem koma fram í samantekt leiðbeinanda við námslok. Á ársgrundvelli er farið yfir þær kvartanir/ábendingar sem berast og leitast við að setja verkefni í umbótafarveg þegar við á. Nýta má eftirfarandi flokkun:

- Innihald náms
- Leiðbeinendur (þ.m.t. framkoma og samskipti)
- Kennsluhættir
- Aðstæður á námsstað
- Kennslugögn
- Skipulag náms
- Samskipti við símenntunarmiðstöð
- Námsmat

4. Tilvísanir

- Upplýsingastreymi frá leiðbeinendum til fræðsluaðila, 1c.
- Framkoma leiðbeinenda við námsmenn, 2b.

1. Tilgangur og gildissvið

Tilgangurinn er að skilgreina lágmarksviðmið um hönnun og þróun náms sem lýst er í námsskrám FA. Markmiðið er að tryggja að námið svari þörfum atvinnulífsins og henti starfandi fólki sem tilheyrir markhópi FA.

2. Ábyrgð

Útgáfa námsskrár er á ábyrgð FA en hlutverk fræðsluaðila er að safna og miðla til FA upplýsingum sem auka gagnsemi náms.

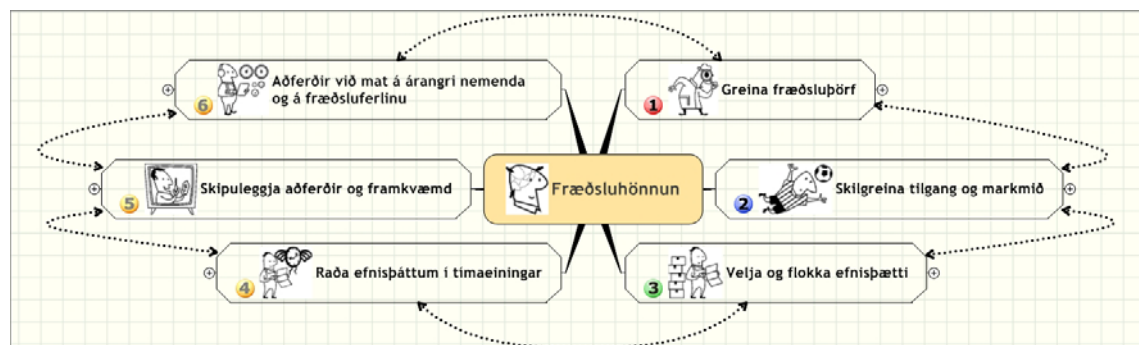
3. Framkvæmd

Hönnun og þróun náms sem lýst er í námsskrám FA er ýmist í höndum FA eða samstarfsaðila en námsskrárgerðin er ævinlega undir umsjón og á ábyrgð FA (nr. 2f).

Við hönnun og þróun náms er þess gætt að kanna þarfir væntanlegra námsmanna, vinnuveitenda þeirra, starfsgreinarinnar og samfélagsins. Hugað er sérstaklega að þörfum markhóps FA og því að um fullorðið fólk á vinnumarkaði er að ræða.

Til að námsskrár geti þróast og staðist tímans tönn þurfa fræðsluaðilar að vera vakandi yfir því hvort námsskráin nái tilgangi sínum og hvort nýjar eða breyttar þarfir komi upp. Meðferð kvartana og ábendinga (sjá nr. 2d) og mat á námi (sjá nr. 3b) eru þættir sem koma að gagni í þessu tilliti.

Eftirfarandi mynd lýsir ferli við hönnun náms, örvarnar vísa til þess að öll stig í ferlinu eru gagnvirk.



Að greina fræðsluþörf

Nauðsynlegt er að fram komi hvort þarfagreiningin er byggð á formlegri greiningu, óformlegri greiningu, sem byggð er á innsæi og/eða viðtölum við þau sem efnið varðar, eða lýsingu á eftirspurn og reynslu af námi/námsefni sem stendur til að hanna, lýsa í námsskrá eða þróa.

Helstu áherslur

- Þarfir fyrirtækis/stofnunar eða atvinnugreinar/starfsgreinar
- Þarfir markhóps
- Þarfir samfélags og/eða þjóðfélagsins
- Yfirfærslu- og notagildi óháð búsetu

Að skilgreina tilgang og markmið

Í námslýsingu þarf að koma fram hver tilgangurinn er með náminu. Spurningunum af hverju og til hvers er svarað í lýsingu á tilgangi. Námsmarkmið eru stutt lýsing á árangri sem vænst er og lýsa því sem þátttakendur eiga að þekkja, kunna eða geta.

Að velja og flokka efnispætti

Hvaða efnispættir henta til að ná markmiðum námsins samkvæmt gögnum þarfagreiningarinnar. Forgangsraða því sem hægt er að ná fram með námi og því sem hægt er að ná innan þess ramma sem er settur. Helstu áherslur, tilgangur og markmið eru rammi utan um val og mat á efninu.

Að raða efnispáttum í tímaeiningar

Í námslýsingu þarf að koma fram hve langur tími er ætlaður í hvern efnispátt, framvinda þeirra og hugsanleg vensl við annað efni – í ljósi tilgangs, markmiða og aðferða við framsetningu.

Að skipuleggja aðferðir og framkvæmd

Huga þarf að fjölbreyttum kennsluaðferðum til þess að koma til móts við mismunandi námsnálgun námsmanna. Framsetning miðast við þroskað fólk sem er að læra og kenna hvert öðru undir forustu leiðbeinanda með það fyrir augum að greiða fyrir því að samstarfið skili hverjum og einum góðum árangri.

Aðferðir við mat á árangri námsmanna og á fræðsluferlinu

Nauðsynlegur hluti af hönnunarferlinu er að ákveða hvernig árangur námsmanna er metinn, hvernig námsmenn meta framkvæmd náms og fræðsluferlið. Einnig þarf að tryggja að gagnsemi námsins sé í sífældri endurskoðun og upplýsingum safnað í því skyni.

4. Tilvísanir

- Samstarf, 0c.
- Námskrárgerð, 2f.
- Árangur námsmanna, 3a.
- Námskeiðsmat, 3b.

1. Tilgangur og gildissvið

Tilgangur þessarar verklagsreglu er að lýsa viðmiðum sem þarf að fylgja þegar FA felur öðrum að skrifa námsskrá. Markmiðið er að efnisskipan, hugtakanotkun, útlit og uppsetning sé í samræmi við tilgang námsskráa Fræðslumiðstöðvarinnar um upplýsingar til fræðsluaðila, leiðbeinenda, námsmanna og þeirra sem meta námsskrána til eininga.

2. Ábyrgð

- FA ber aðalábyrgð á allri námsskrárgerðinni.
- Forstöðumaður símenntunarmiðstöðvar ber ábyrgð gagnvart FA.

3. Framkvæmd

Aðdragandi

Áður en námsskrá er skrifuð þarf að:

- Gera þarfagreiningu og hanna námskeið ef námskeið, sem ætlað er að lýsa í námsskrá, hefur ekki verið haldið áður (nr. 2e).
- Gera verkefnasamning m.a. um skil og skilafresti auk verðs fyrir verkið.

Efnisskipan

- Forsíða með heiti náms.
- Efnisyfirlit.
- Inngangur, sem er skrifaður af viðsemjanda og FA.
- Forsendur náms, sem eru skrifaðar af FA.
- Hugtök í námsmarkmiðum, sem eru skrifuð af FA.
- Lokamarkmið, sem eru skrifuð af viðsemjanda.
- Skipulag náms, sem er lýst af viðsemjanda og FA.
- Námsþættir og lýsingar, sem viðsemjandi skrifar að hluta og FA að hluta.
- Kynning. FA skrifar námsmarkmið, námslýsingu, námsaðferð og um námsefni en viðsemjandi ákveður lengd þessa þáttar í samráði við FA.
- Námsþættir. Nafn á námsþætti, lengd, námsmarkmið, námslýsing, námsaðferð og námsefni sem eru skrifuð fyrir hvern námsþátt um sig af viðsemjanda, þó með hugtakanotkun sem er í samræmi við lýsingu í námsskrá og flokkuð í samræmi við stílblöð, sem FA lætur í té.
- Mat á námi. FA skrifar námsmarkmið, námslýsingu, námsaðferð og um námsefni en viðsemjandi ákveður lengd þessa þáttar í samráði við FA.
- Upplýsingar um ætlaðar einingar til styttingar náms í framhaldsskóla og vísanir til námsþátta í „Aðalnámsskrá framhaldsskóla“ sem matsmenn geta haft til hliðsjónar. Á ábyrgð FA.

Textaskil taki mið af eftirfarandi:

- Kaflafyrirsögn; Heading 1
- Millifyrirsagnir og námsþáttaheiti; Heading 2
- Undirfyrirsagnir; Heading 3
- Upptalningar byrji á lágstaf; Bullets
- Annar texti; Normal

Eftir að námsskrá hefur verið skrifuð

- Yfirllestur starfsmanna FA
- Breytingar gerðar
- Óskað eftir fundi í matsnefnd menntamálaráðuneytisins
- Ljósritað fyrir matsnefndarfund
- Fram haldið í samræmi við mat nefndar menntamálaráðuneytisins
 - Bréf sent til menntamálaráðuneytis með ósk um einingamat
 - Staðfesting berst frá menntamálaráðuneyti

Eftir mat nefndar menntamálaráðuneytisins

- Yfirllestur íslenskufraeðings
- Umbrot FA
- Sent til prentunar
- Í dreifingu
- Á vefinn

4. Tilvísanir

- Upplýsingastreymi til námsmanna, 2c.
- Hönnun og þróun náms, 2e.
- Annað:
 - Verkefnasamningur um námsskrárgerð
 - Stílblöð fyrir námsskrárskrif.

III Mat á árangri

1. Tilgangur og gildissvið

Tilgangurinn er að skilgreina lágmarksviðmið um hvernig árangur nemenda er metinn og skráður. Þetta vinnuferli gildir fyrir allt nám samkvæmt námsskrám FA.

Markmiðið er að tryggja að árangur námsmanna sé hafður í fyrirrúmi og að markmið úr námsskrám stýri áherslum námsins en að einnig sé lögð rækt við persónuleg markmið hvers og eins.

2. Ábyrgð

Leiðbeinendur bera ábyrgð á því að meta og skrá árangur námsmanna. Forstöðumenn bera ábyrgð á því að skráðum upplýsingum sé haldið til haga og að þær séu aðgengilegar.

3. Framkvæmd

Markmið náms eru skýrt skilgreind í hverri námsskrá og skal stefnt að þeim í öllu námsferlinu.

Námsmenn skulu þó einnig hvattir til að setja sér sín eigin námsmarkmið sem ýmist geta náð lengra eða skemur en námsskrá segir til um.

Leiðbeinandinn gefur fræðsluaðila upplýsingar um hverjir ná markmiðum námsskrár (nr. 1c).

Eftirfarandi þætti þarf að hafa í huga við mat á árangri fræðslu:

- Að árangur námsmanna sé metinn án þess að nota hefðbundin próf.
- Fjölbreytni í mati
 - Eðli mats: Stöðumat, símat, lokamat
 - Hver metur: Sjálfsmat, jafningjamat, mat leiðbeinanda, vinnustaðamat
 - Tilhögun:
 - Viðbrögð námsmanna við náminu
 - Þekking, færni, yfirsýn á námstímanum
 - Þekking og færni á vinnustað
 - Aukin starfsfærni
 - Beinn ávinningur (ROI)
- Matið mæli rétt það sem því er ætlað að mæla
- Matið gegni því hlutverki að vera:
 - Staðfesting fyrir námsmann, fræðsluaðila og vinnustaði á gagnsemi náms
 - Örvun til frekara náms
- Að metnir séu þættir sem sanna gildi fræðslunnar. Í starfsfræðslu er aukin starfsfærni yfirleitt það sem að er stefnt með námi og er oft metin í breyttum viðhorfum, meiri hraða, auknum afköstum, flóknari verkefnum, aukinni ábyrgð og jafnvel betra gengi í launum og virðingu.

4. Tilvísanir

- Upplýsingar frá leiðbeinanda til fræðsluaðila, 1c.
- Varðveisla og skráning gagna, 1d.
- Upplýsingastreymi til násmanna, 2c.

1. Tilgangur og gildissvið

Tilgangurinn er að skilgreina lágmarksviðmið fyrir mat á framkvæmd náms. Þetta vinnuferli gildir fyrir allt nám þar sem kennt er samkvæmt námsskrám FA.

Markmiðið er að tryggja endurgjöf frá námsmönnum sem nýtt er til þróunar námsins.

2. Ábyrgð

Forstöðumaður ber ábyrgð á að mat á framkvæmd náms fari fram. Hann getur þó sett framkvæmd og umsýslu í hendur einstakra verkefnisstjóra (umsjónarmanna) náms eða starfsmanna.

3. Framkvæmd

Mikilvægt er að mat á framkvæmd náms fari fram eins oft og þurfa þykir hverju sinni í ljósi lengdar og heildarskipulags og að nýttar séu til þess fjölbreyttar aðferðir. Æskilegt er að leiðbeinendur eða starfsmenn séu vakandi fyrir og hvetji til umræðu um framvindu námsins meðal námsmanna. Leiðbeinandi kemur upplýsingum úr þeim umræðum til forstöðumanns eða verkefnisstjóra.

Mat í lok náms:

Formlegt mat á framkvæmd náms fer fram þegar námi lýkur og niðurstöður eru teknar saman og skráðar fyrir fræðsluaðila og FA til umbóta- og þróunarstarfs.

Gagnlegt getur verið að nota fjölbreyttar leiðir við mat, s.s.:

- Opnar umræður
- Formleg umsagnareyðublöð
- Staðlaða spurningalista
- Rýnihópa (nýttur spurningarammi)
- Hópvinnu
- Viðtöl (nýttur spurningarammi)
- Verkefni í náminu

Við skráningu og í samantekt þarf eftirfarandi að koma fram:

- Námsheiti
- Tímasetning
- Upplýsingar samkvæmt 1d, varðveisla og skráning gagna

Dæmi um efnisþætti sem taka má á:

- Aðbúnaður
- Leiðbeinendur
- Skipulag náms og framvinda
- Innihald náms
- Námsgögn

- Þjónusta fræðsluaðila
- Hagnýting og yfirfærsla
- Eigið framlag námsmanns

Úrvinnsla

Að loknu mati vinnur fræðsluaðili úr gögnum. Mikilvægt er að leiðbeinandi fái endurgjöf á frammistöðu sína. FA þarf að hafa aðgang að gögnum úr mati á framkvæmd náms.

4. Tilvísanir

- Framkoma leiðbeinenda við námsmenn, 2b.
- Aðstaða og umhverfi, 1e.

IV Þekkingarfyrirtækið

1. Tilgangur og gildissvið

Tilgangurinn er að skilgreina viðmið sem auðvelda gæðastarf FA og samstarfsaðila. Markmiðið er að auka skilvirkni í gæðastarfi þannig að allir hagnist á samstarfinu.

2. Ábyrgð

Forstöðumaður ber ábyrgð á að þau viðmið sem hér eru sett fram séu höfð að leiðarljósi í öllu gæðastarfi. Hann ber einnig ábyrgð á því að kynna fyrir starfsfólki sínu hvaða leiðir standa til boða til að auka gæði í starfi og til að auðvelda gæðastarf.

3. Framkvæmd

FA býður samstarfsaðilum sínum upp á ráðgjöf og sérfræðiaðstoð til að auðvelda gæðastarf. T.d.:

- Kennslufræðinámskeið fyrir leiðbeinendur
- Gæðaviðmið, þennan leiðarvísi
- Eyðublöð til sjálfsmats (síðar)
- Gátlista (síðar)

Einnig getur FA stuðlað að samstarfi milli aðila sem auðveldar þeim að læra hver af öðrum.

4. Tilvísanir

- Samstarf, 0c.
- Ýmsar stjórnunarlegar ákvarðanir, 1a.
- Færni viðmið fyrir leiðbeinendur, 2a.
- Umbótastarf, 4b.

1. Tilgangur og gildissvið

Tilgangurinn er að hvetja til umbótahugsunar í öllu starfi, bæði innra starfi og í samvinnu milli fræðsluaðila og við FA. Markmiðið er að innleiða vinnubrögð þekkingarfyrirtækisins og þannig auka gæði náms og árangur nemenda. Hér að neðan er ein af mörgum skilgreiningum á þekkingarfyrirtækinu, fengin af vef Edinborgarháskóla.

Þekkingarfyrirtækið hvetur til náms meðal starfsmanna sinna. Það hvetur til þess að starfsmenn skiptist á upplýsingum og þekkingu í þeim tilgangi að til verði öflugur starfsmannahópur. Þekkingarfyrirtækið er sveigjanlegur vinnustaður þar sem einstaklingarnir eru jákvæðir gagnvart breytingum og nýjum hugmyndum og tilbúnir að tileinka sér þær sem leið að sameiginlegu markmiði.

2. Ábyrgð

Forstöðumaður ber ábyrgð á að þau viðmið sem hér eru sett fram séu höfð að leiðarljósi í öllu umbótastarfi.

3. Framkvæmd

Vinnubrögð þekkingarfyrirtækisins eru innleidd m.a. með því að nýta sér þær upplýsingar, vinnuferli og þekkingu sem er til staðar.

Samstarfsaðilar FA eru oft að glíma við samskonar eða sömu viðfangsefni. Það er öllum til hagsbóta að skiptast á þekkingu og reynslu ef því verður við komið. Einnig er nauðsynlegt að skapa þannig vinnuumhverfi innan hversrar fræðslustofnunar að starfsmenn séu bæði fúsir til að miðla af þekkingu sinni og leiti upplýsinga hver hjá öðrum þegar þess þarf.

Umbótahugsun er mikilvæg í öllum þáttum starfseminnar og þarf allt verklag að miðast við að gera betur hverju sinni. Til þess að svo verði þarf að nýta allar upplýsingar úr starfinu til endurbóta og einnig þurfa upplýsingar varðandi innihald náms, framsetningu í námsskrá o.fl. að koma til FA.

4. Tilvísanir

- Stjórnunarlegar ákvarðanir, 1a.
- Upplýsingastreymi frá leiðbeinanda til fræðsluaðila, 1c.
- Um gæðastarf, 4a.