



Peer Review
VNFIL Extended

*Európske oblasti kvality
potvrdzovania neformálneho
vzdelávania a informálneho učenia sa
(PNVIU)*



Európske oblasti kvality PNVIU

Európske kritéria rozvoja kvality potvrdzovania
neformálneho vzdelávania a informálneho učenia sa
(PNVIU)

Finálne znenie

Tím rozvoja kvality:

Erik Kaemingk

Maria Gutknecht-Gmeiner

Tomas Sprlak

Inga Puisa

Teresa Guimarães

Susana Gonçalves

Eva Brazdilová

Francesca Operti

Arnhem, Viedeň, Lyon, Vilnius, Santarém, Bratislava, Brusel, jún 2018

Partnerské hodnotenie – Rozšírené znenie: Nadnárodné partnerské hodnotenie PNVIU na zabezpečenie kvality potvrdzovania neformálneho vzdelávania a informálneho učenia sa (PNVIU), rozšírené znenie, október 2015 – jún 2018.

Erasmus+, projekt č. 2015-1-NL01-KA204-009004

Tento projekt je financovaný s podporou Európskej komisie. Táto publikácia predstavuje názory autorov a Komisia nenesie žiadnu zodpovednosť za použitie informácií, ktoré obsahuje.



Predslov

Zabezpečenie kvality PNVIU na úrovni poskytovateľov

Deväť európskych oblastí kvality potvrdzovania neformálneho vzdelávania a informálneho učenia sa (PNVIU) boli vyvinuté s cieľom ich využitia v partnerských hodnoteniach a sú určené poskytovateľom PNVIU v zúčastnených krajinách. Poskytovatelia PNVIU sú zodpovední za rozvoj, implementáciu a realizáciu procesu potvrdzovania. Svoju činnosť vykonávajú v rôznom rozsahu (v rozsahu úrovne medzinárodnej, národnej, regionálnej, sektorovej a miestnej) a v rôznych súvislostiach (vo verejnom, súkromnom sektore alebo v sektore dobrovoľníctva, v oblasti vzdelávania a odbornej prípravy, v oblasti poskytovania služieb na pracovnom trhu).

Oblasti kvality boli vyvinuté ako komplexný rámec a vzťahujú sa na rôzne formy poskytovania PNVIU v partnerských krajinách. Predstavujú „najvyšší norma“ poskytovania PNVIU v partnerských krajinách projektov a teda bude potrebné ich prispôbiť národným a sektorovým podmienkam a požiadavkám. Poskytovatelia si pri partnerskom hodnotení môžu vybrať tie kritériá, ktoré týkajú ich formy poskytovania PNVIU.

Aj keď hlavným cieľom oblastí kvality je podporiť partnerské hodnotenie, poskytovatelia alebo zodpovedné orgány ich môžu používať aj na iné účely, napr. na riadenie rozvoja kvality PNVIU, na tvorbu inštitucionálnych alebo národných rámcov kvality alebo na interné hodnotenie.

Účel

Účelom týchto oblastí kvality je podporiť poskytovateľov PNVIU pri realizácii partnerského hodnotenia. Tieto oblasti kvality sú neoddeliteľnou súčasťou návodu na vypracovanie európskeho partnerského hodnotenia a Súboru nástrojov pre európske partnerské hodnotenie: Návod popisuje proces partnerského hodnotenia a súbor nástrojov poskytuje príslušné nástroje kvality. Sú to nástroje, ktoré poskytovateľ a tím hodnotiteľov používajú pri systematickom hodnotení vykonávanom na základe kritérií. Aby sa zabezpečila transparentnosť a konzistentnosť partnerských hodnotení, je potrebné dodržiavať rámec kvality. V prípade nadnárodných partnerských hodnotení sú európske oblasti kvality povinné.

Cieľom oblastí kvality je objasniť podmienky implementácie potvrdzovania vzdelávania a učenia a poukázať na dôležité rozhodnutia, ktoré zainteresované osoby prijímu v rôznych etapách tohto procesu. Opatrenia na potvrdzovanie musia vyhovovať danému účelu a musia sa navrhnuť podľa konkrétneho pracovného kontextu tak, aby oblasti kvality nepodporovali jediné „správne riešenie“, ale aby prispeli k identifikácii príslušných kritérií a výsledkov s cieľom vyvinúť riešenia udržateľného rozvoja. Taktiež poukazujú na prípadné kvalitatívne vylepšenia.

Vývoj

Tieto oblasti kvality vychádzajú z prvého rámca kvality, ktorý bol vyvinutý v rámci projektu „Europeerguid-RVC“ (2014 – 2015). V rámci tohto projektu boli preverené národné systémy kvality PNVIU vo Francúzsku, Portugalsku a v Holandsku. Výsledky projektu, ako aj výsledky predchádzajúcich partnerských hodnotení oblastí kvality a prvá verzia európskych smerníc pre potvrdzovanie neformálneho vzdelávania a informálneho učenia sa boli analyzované a zverejnili ich Európska Komisia v spolupráci s Cedefop v roku 2009 (Cedefop a Európska komisia, 2009).

V rámci aktuálneho projektu sa rozšíril prvý súbor oblastí kvality – s ohľadom na obsah a štruktúru. Informácie o zabezpečení kvality PNVIU v Rakúsku, na Slovensku a v Litve (IO 1 národné správy) a



odozva od partnerov boli prijaté a použili sa na zrevidovanie kritérií kvality. Aktualizované „Európske smernice pre potvrdzovanie neformálneho vzdelávania a informálneho učenia sa“, ktoré Cedefop zverejnil v roku 2015, sa uplatnili pri reštrukturalizácii oblastí kvality s cieľom zabezpečiť kompatibilitu a zhodu s platnými európskymi požiadavkami na kvalitu PNVIU.

Štruktúra

Tento dokument o oblastiach kvality pozostáva z dvoch kapitol, ktoré definujú kľúčové procesy poskytovania PNVIU (kapitola 1) a podporné procesy (kapitola 2).

Kapitola 1 opisuje štyri základné vlastnosti potvrdzovania vzdelávania a učenia sa, ktoré sa identifikujú v štyroch rôznych etapách:

OK1: **Identifikácia**, OK2: **Dokumentácia**, OK3: **Hodnotenie** a OK4: **Certifikácia**.

Tieto štyri etapy sa týkajú jednotlivcov, ktorých učenie sa potvrdzuje.

Kapitola 2: Podmienky rozvoja a implementácie potvrdzovania sa zaoberá týmito oblasťami kvality:

OK5: **Informácie, usmernenia a poradenstvo**, OK6: **Koordinácia zainteresovaných strán**, OK7: **Profesijné schopnosti odborníkov**, OK8: **Zabezpečenie kvality** a OK9: **Organizácia poskytovania PNVIU**.

Prvé 4 oblasti kvality sú „hlavné“ oblasti kvality. Európske partnerské hodnotenie sa musí zaoberať aspoň jednou z týchto štyroch oblastí (viď Návod na vykonanie európskeho partnerského hodnotenia).

Oblasti kvality sa uvedú vo výsledkoch, v kritériách a v návrhoch na zdroje dôkazov.

Použitie

Oblasti kvality by sa nemali čítať samostatne alebo v nadväznosti, keďže spoločne sú základom konzistentného prístupu k potvrdzovaniu neformálneho vzdelávania informálneho učenia sa. Keďže partnerské hodnotenie je dobrovoľný proces, poskytovatelia si môžu vybrať oblasti kvality, ako aj kritéria, podľa ktorých bude partnerské hodnotenie vypracované, a tiež ich môžu upraviť na národné a sektorálne potreby a požiadavky (viď vyššie.)

Oblasti kvality sa budú používať počas partnerského hodnotenia:

Poskytovatelia PNVIU vyberú počas prípravy partnerskej návštevy oblasti kvality, ktoré budú preverené v partnerskom hodnotení. Možné základné zdôvodnenie výberu oblastí kvality je uvedené podrobne v Návode na vypracovanie európskeho partnerského hodnotenia.

Poskytovatelia PNVIU si zvyčajne vyberajú najviac 2 oblasti kvality s cieľom zabezpečiť hĺbkovú analýzu. Možnou stratégiou (ktorá sa pri minulých partnerských hodnoteniach ukázala ako užitočná) je zvoliť si jednu oblasť, v ktorej poskytovateľ má silné stránky, a ďalšiu oblasť, v ktorej sa organizácia cíti viac neisto. Inou radou je zvoliť si oblasti, nad ktorými má poskytovateľ PNVIU (určitú) kontrolu, aby mohol okamžite konať. (V niektorých krajinách je časť poskytovania PNVIU riadená centrálnou a poskytovatelia PNVIU realizovať žiadne zmeny. V takom prípade sa neodporúča vybrať si takéto oblasti – ak nie je v pláne odovzdať odozvu od partnerov zodpovedným subjektom na regionálnej a národnej úrovni.)

Interná analýza sa potom riadi zvolenými oblasťami kvality, ktoré pomáhajú popísať aktuálnu situáciu pri vypracovaní správy poskytovateľa PNVIU. Tím partnerov potom používa informácie týkajúce sa oblastí kvality na prípravu partnerskej návštevy a na vypracovanie správy o partnerskom hodnotení.

Zhrnutie 9 oblastí kvality

QA 1 IDENTIFIKÁCIA	6
Identifikovanie hodnoty doterajších znalostí, zručností a schopností uchádzača.	
QA 2 DOKUMENTÁCIA	7
Dokumentácia doterajšieho učenia sa uchádzača v súbore osobných údajov (napr. portfólio).	
QA 3 HODNOTENIE	8
Hodnotenie na mieru podľa možností a potrieb uchádzača, používanie primeraných metód hodnotenia: úloha a predpisy hodnotiteľa/validačného orgánu/poroty.	
QA 4 CERTIFIKÁCIA	11
Normy, na základe ktorých sa vypracuje správa PNVIU a/alebo potvrdí certifikácia a/alebo diplom.	
2. PODMIENKY ROZVOJA A IMPLEMENTÁCIE POTVRDZOVANIA	13
QA 5 INFORMÁCIE, USMERNENIE A PORADENSTVO	13
Informovanie uchádzačov o pridanej hodnote PNVIU, pracovný plán PNVIU, plán motivácie a osobného rozvoja, pedagogická hodnota procesu poradenstva.	
QA 6 KOORDINÁCIA ZAJAINTERESOVANÝCH STRÁN	16
Zajímavované strany legitimizujú poskytovateľa PNVIU. Primeraná spolupráca zainteresovaných strán s poskytovateľmi odozvy a učenie sa jeden od druhého. Podpora cieľových skupín. Prístup k PNVIU pre znevýhodnených.	
QA 7 PROFESIJNÉ SCHOPNOSTI ODBORNÍKOV	19
Postupy PNVIU, ktoré realizujú odborníci, jednoznačný kolektívny prístup k poradenstvu a hodnoteniu, dodržiavanie kritérií, dosiahnutie a udržanie výsledkov.	
QA 8 MANAŽMENT KVALITY	21
Postupy hodnotenia a hodnotiace správy na taktickej a prevádzkovej úrovni.	
OK 9 ORGANIZÁCIA POSKYTOVANIA PNVIU	22
Popis poskytovateľa PNVIU, vzory lídrov, inklúzia zraniteľných skupín, účasť dospelých na celoživotnom vzdelávaní, inklúzia na trhu práce, bezchybná organizácia procesu PNVIU, Zabezpečenie nepretržitého úspechu organizácie, dostupnosť a dostatočné využívanie zdrojov, vplyv na podnikanie.	



1. Základné vlastnosti potvrdzovania

Potvrdzovanie je po prvé hlavne o zviditeľnení rôznorodého a bohatého učenia sa jednotlivcov. Toto učenie sa často prebieha mimo formálneho vzdelávania, doma, na pracovisku alebo prostredníctvom voľno časových aktivít. Po druhé, potvrdzovanie je o zhodnotení učenia sa jednotlivcov bez ohľadu na okolnosti, v akých učenie prebehlo. Osobe, ktorá sa učí, tento proces potvrdzovania pomáha „zameniť“ výsledky neformálneho vzdelávania a informálneho učenia sa za študijné alebo pracovné možnosti v budúcnosti. Tento proces musí vzbudzovať dôveru zvlášť preukázaním splnenia požiadaviek na spoľahlivosť, platnosť a zabezpečenie kvality. Tieto prvky viditeľnosti a hodnoty sa vždy musia vziať do úvahy pri príprave opatrení na potvrdzovanie rôznymi spôsobmi a v rôznych kombináciách.

Vyššie uvedená definícia neobmedzuje potvrdzovanie na konkrétne inštitúcie. Potvrdzovanie vykonáva niekoľko inštitúcií a zainteresovaných osôb, orgány v oblasti vzdelávania a pracovného trhu, organizácie v niekoľkých ekonomických sektoroch, podniky a dobrovoľnícke organizácie. Mnohé výsledky potvrdzovania, od formálnej kvalifikácie až po interné dôkazy o nadobudnutých kompetenciách, spája ich snaha o zvýšenie hodnoty učenia sa jej zviditeľnenie.

Cieľom potvrdzovania je posilniť jednotlivca a znevýhodneným jednotlivcom poslúžiť ako nástroj poskytovania možností, ktoré prináša druhá šanca. Potvrdzovanie je (zvyčajne) dobrovoľný proces a prvý krok robí jednotlivec, ktorý sa rozhodne, či chce začať proces identifikácie, dokumentácie, hodnotenia a certifikácie učenia sa. Jednotlivec by mal vedieť prevziať kontrolu nad procesom a rozhodnúť o tom, v akej etape sa tento proces má ukončiť. Potrebuje dostávať potrebné informácie a usmernenie nie len počas celého procesu alebo aj pred tým, ako sa rozhodne začať proces potvrdzovania. Uchádzači musia vedieť, čo majú očakávať, aké požiadavky majú splniť a aké dôkazy majú poskytnúť. Tiež je potrebné ich informovať o výdavkoch na potvrdzovanie a o výhodách potvrdzovania tak, aby mohli urobiť informované rozhodnutie, či chcú alebo nechcú pokračovať.



OK1 Identifikácia

Potvrdzovanie nevyhnutne začína identifikáciu nadobudnutých znalostí, zručností a schopností, a prebieha tam, kde jednotlivec si je stále viac vedomí svojich doterajších úspechov. Táto etapa je rozhodujúca, keďže výsledky učenia sa líšia od osoby k osobe a budú nadobudnuté za rôznych okolností: doma, pri práci alebo prostredníctvom dobrovoľníctva. Objavenie vlastných schopností a zvýšené povedomie o nich je pre mnohých hodnotným výsledkom tohto procesu.

Výsledok

Uchádzač si je vedomý hodnoty svojich doteraz nadobudnutých znalostí, zručností a schopností.

Príklady kritérií

- Metódy identifikácie a prístup k identifikácii sú „otvorené voči neočakávanému“ a nezúžia rozsah znalostí, zručností a schopností, ktoré by sa mohli vziať do úvahy.
- Používanie (IKT) normanizovaných nástrojov a uplatňovanie prístupov k identifikácii sú vyvážené na základe osobného rozhovoru.
- Diagnostikujte možnosti uchádzača s ohľadom na vhodné procesy PNVIU.
- Objasnite vzťah medzi PNVIU a ostatnými aktivitami uchádzač zameranými na kariérny rozvoj.

Zdroje dôkazov

- (Digitálna a/alebo listinná) odovzdaná správa o identifikácii.



OK2 Dokumentácia

Dokumentácia bude zvyčajne súčasťou etapy identifikácie alebo bude nasledovať po nej. Zahŕňa poskytnutie dôkazov o nadobudnutých výsledkoch učenia sa. Môže sa zrealizovať „vybudovaním“ portfólia, ktoré zvykne obsahovať CV a predchádzajúce zamestnania jednotlivca, doklady a/alebo ukážky prác.

Výsledok

Uchádzač disponuje súborom osobných údajov (napr. portfólio), v ktorom sú uvedené príslušné súvislosti a prehľadné informácie.

Príklady kritérií

- Jasné usmernenie k tomu, ktoré kritéria sa používajú na dokumentáciu neformálneho vzdelávania a informálneho učenia sa, na uznanie dôkazov o nadobudnutých kompetenciách uvedených v dokumentácii:
 - CV, minulé zamestnania
 - Certifikáty a osvedčenia z minulých vzdelávacích kurzov a školení vrátane krátko učenia sa
 - Licencie na výkon činnosti, profesijný zápis
 - Dokumenty týkajúce sa zamestnania, ako napríklad resumé a pochvaly
 - Čestné vyhlásenie s ohľadom na predchádzajúce zamestnania a skúsenosti
 - Referencie od súčasných a bývalých zamestnávateľov, manažérov a kolegov
 - Svedectvá od osôb, ktoré majú príslušnú kvalifikáciu v danej hodnotenej oblasti
 - Svedectvá od manažérov s uvedením zručností a znalostí využívaných v praxi pri práci
 - Fotografie a/alebo ukážky prác overené garantom alebo s priloženým čestným vyhlásením
 - Správy, kritiky, články, ktoré vyjadrujú úroveň znalosti, analytických schopností a zručností v oblasti písania, a ktoré pojednávajú o daných témach
 - Vyhlásenie; a ak osoba bola v minulosti samostatne zárobkovo činná, dôkaz o tom, že podnikala s využitím tých zručností a znalostí, ktoré si teraz dáva potvrdiť.

Zdroje dôkazov

- Dokument obsahujúci smernice k dokumentácii
- Portfólio príjemcu potvrdzovania (alebo podobný súbor).



OK 3: Hodnotenie

Hodnotenie je zvyčajne etapa, v ktorej sa výsledky učenia jednotlivca porovnávajú s konkrétnymi referenčnými bodmi a/alebo normami. Táto etapa môže zahŕňať hodnotenie písomných alebo dokumentárnych dôkazov, ale tiež môže pozostávať z hodnotenia iných foriem dokazovania. Hodnotenie je veľmi dôležité pre dôveryhodnosť potvrdzovania neformálneho vzdelávania a informálneho učenia sa. V niektorých prípadoch sa osvedčenia získané na základe potvrdzovania považujú za menejcenné v porovnaní s osvedčeniami, ktoré sa udeľujú po skončení tradičných kurzov a programov. Aby bolo možné oponovať tomuto chápaniu, nástroje a procesy sa musia prezentovať čo najtransparentnejšie. Budovanie vzájomnej dôvery je úzko späté s existenciou opatrení na zabezpečenie kvality a skutočnosti, že všetky etapy potvrdzovania vrátane hodnotenia zahŕňajú kritické skúmanie.

Výsledok 1

Hodnotenie na mieru podľa možností a potrieb uchádzača.

Príklady kritérií

- Dokumentácia uchádzača sa riadne prenesie do etapy hodnotenia.
- Centrum PNVIU informuje uchádzača o požiadavkách a dodržiava dohodu o používaných nástrojoch hodnotenia a o očakávanej úrovni výkonu.
- Spôsob hodnotenia je v súlade so spotrebami a možnosťami uchádzača a vychádza z učebného prostredia vrátane rovnováhy medzi týmto hodnotením a sebahodnotením. Použitie alternatívnych foriem hodnotenia môže byť vhodné.
- Hodnotenie sa vykonáva vo vhodnom a uschopňujúcom prostredí.
- Posudok sa vypracuje v súlade s vopred dohodnutými kritériami.
- Odozva zahŕňa diskusiu o výsledkoch hodnotenia, usmernenie, plánovanie do budúcnosti a podporu po hodnotení (ak sa to vyžaduje).

Zdroje dôkazov

- Odovzdané osobné plány hodnotenia.



Výsledok 2

Návrh hodnotenia je založený na vhodnom používaní metód hodnotenia.

Príklady kritérií

- Metódy hodnotenia musia byť:
 - **Opodstatnené:** Hodnotí sa to, čo sa určilo na hodnotenie.
 - **Spôľahlivé:** Rovnaké výsledky dosiahnuté za rovnakých podmienok.
 - **Spravodlivé:** Rozhodnutie nie je zaujaté.
 - **V rámci kognitívneho rozsahu:** Posúdi sa rozsah a hĺbka učenia sa uchádzača.
 - **Vhodné na účely:** Nástroj hodnotenia je vhodný na určený účel potvrdzovania.
- Príklady metód hodnotenia sú:
 - **Analýza portfólia** s cieľom potvrdiť učenie sa uchádzača poskytnutím materiálov, ktoré preukazujú doterajšie učenie sa a úspechy.
 - **Pozorovanie na pracovisku** s cieľom overiť základné zručnosti a ich využitie pomocou praktických príkladov, otestovať kvalitu práce a autentickosť produkcie, otestovať využitie teórie v praxi štruktúrovanom kontexte správnym/bezpečným spôsobom.
 - **Simulácie**, kedy jednotlivcov uvedú do situácie, ktorá sa podobá skutočným životným okolnostiam, s cieľom ohodnotiť ich schopnosti.
 - **Prezentácia** s cieľom skontrolovať schopnosť prezentovať informácie spôsobom vhodným s ohľadom na tému a poslucháčov prezentácie.
 - **Rozhovor** s cieľom objasniť vzniknuté otázky týkajúce sa predložených dôkazov a/alebo prehodnotiť rozsah a hĺbku učenia sa, skontrolovať hlboké pochopenie komplexných problémov a schopnosť vysvetliť ho jednoduchým spôsobom.
 - **Diskusia** s cieľom potvrdiť schopnosť viesť rozumnú diskusiu preukazujúcu adekvátne znalosti o téme.
 - **Testy a skúšky** majú tú výhodu, že sú známe, spoločensky uznávané za platné a spoľahlivé. **Testy** sú tiež relatívne lacné a rýchlo dostupné.
 - **Potvrdenie programov odbornej prípravy** na pracovisku prostredníctvom hodnotenia takých programov.

Zdroje dôkazov

- Analyzujte osobné plány hodnotenia podľa kritérií.



Výsledok 3

Hodnotenie vykonáva hodnotiteľ/validačný orgán/porota s ohľadom na národné predpisy a predpisy, ktoré sa týkajú týchto noriem.

Príklady kritérií

- Osoby a organizácie, ktoré boli zainteresované v predchádzajúcich etapách, sa nepodieľajú na hodnotení z dôvodu objektívnosti.
- Zainteresované osoby sa podieľajú na hodnotení (napr. zamestnávateľia, odborníci, náborári...).

Zdroje dôkazov

- Porovnanie validačného orgánu s platnými predpismi.



OK 4 Certifikácia

Posledná fáza potvrdzovania sa týka certifikácie a konečného hodnotenie identifikovaného, zdokumentovaného a vyhodnoteného učenia sa. Certifikácia môže mať rôzne podoby, ale zvyčajne ide o udelenie formálnej kvalifikácie (alebo čiastočnej kvalifikácie). V podnikoch a v ekonomických sektoroch certifikácia môže tiež zahŕňať vydanie licencie na výkon určitých činností. Bez ohľadu na to, o aký prípad ide, aby potvrdzovanie dosiahlo etapu certifikácie, je potrebné sumarizujúce hodnotenie, ktoré oficiálne potvrdzuje dosiahnutie výsledkov učenia sa v porovnaní s konkrétnou normou. Je veľmi dôležité, aby tento proces riadila dôveryhodný úrad alebo dôveryhodná organizácia. Hodnota nadobudnutého certifikátu alebo nadobudnutej kvalifikácie do veľkej miery závisí od legitímnosti udeľujúceho orgánu alebo úradu.

Príklady kritérií

- Norma, ktorá sa používa ako referenčný bod, je vhodná na zachytenie individuálnych rozdielov charakterizujúcich neformálne vzdelávanie a informálne učenie sa.

Výsledok 1

Výsledky PNVIU sú zaznamenané v správe, a/alebo sú potvrdené v certifikáte a/alebo v diplome.

- Výsledky potvrdzovania (dokumenty, potvrdenie portfólia atď.) sa môžu využívať pri ďalšom formálnom vzdelávaní a neformálnom učení sa a/alebo pri hľadaní pracovných príležitostí.
- Udeľujúci orgán zabezpečuje, aby vzdelávacie inštitúcie, zamestnávateľia (organizácie) akceptovali výsledky potvrdenia vzdelávania alebo učenia sa a uznali ich ako oslobodenie od ďalšieho vzdelávania a/alebo ďalšej pracovnej kvalifikácie.
- Výsledky môžu byť čiastočné a teda sa potvrdí, že vzdelávanie alebo učenie sa spĺňa časť normy vzdelávania alebo učenia sa.
- Rozhodnutie o výsledkoch hodnotenia je transparentné, dôkazmi podložené a založené na norme.
- Uchádzať dostane dokument, ktorý popisuje vstupné informácie a výsledky procesu PNVIU.

Zdroje dôkazov

- Certifikáty/diplomy PNVIU
- Uznatie certifikátov/diplomov PNVIU zamestnávateľmi a/alebo vzdelávacími inštitúciami
- Počet certifikátov/diplomov PNVIU, ktoré zamestnávateľia/vzdelávacie inštitúcie uznávajú



Výsledok 2

Normy pre udelenie certifikátu/diplomu boli vybrané podľa dohodnutého referenčného bodu.

Príklady kritérií

Mali by sa uplatniť:

- pracovné normy: na základe logických vlastností zamestnania. Tieto normy sa zameriavajú na to, čo ľudia majú urobiť, ako to majú urobiť, ako dobre to majú vykonať v pracovnom prostredí, alebo
- vzdelávacie normy/normy odbornej prípravy: na základe logických vlastností vzdelávania a odbornej prípravy. Tieto normy sa zameriavajú na to, čo sa ľudia majú naučiť, ako sa to naučia a ako sa hodnotí kvalita a obsah ich učenia sa.

Odporúča sa používať EKR/NKR.

Zdroje dôkazov

- Počet certifikátov/diplomov PNVIU s dohodnutým referenčným bodom.

Výsledok 3

Odvolacie konanie.

Príklady kritérií

- Odvolacie konanie centier PNVIU poskytuje uchádzačom možnosť napadnúť rozhodnutie hodnotiteľov/validačného orgánu.

Zdroje dôkazov

- Informácie a dokumentácie o odvolacom konaní
- Povedomie o existencii odvolacieho konania medzi uchádzačmi.



2. Podmienky rozvoja a implementácie potvrdzovania neformálneho vzdelávania a informálneho učenia sa

OK 5 Informácie, usmernenia a poradenstvo

Vnútroštátne skúsenosti poukazujú na dôležitosť poskytovania nestranných a komplexných informácií, usmernení a poradenstva počas celého procesu potvrdzovania. Skúsenosti tiež podčiarkujú dôležitosť koordinácie: relevantné informácie a poradenstvo sa musí ponúkať v blízkosti miest, kde ľudia žijú, pracujú a študujú, a vtedy, keď ich potrebujú. Jednotlivci musia byť informovaní o výdavkoch na potvrdzovanie, o výhodách potvrdzovania, a hlavne o tom, ako tento proces môže ovplyvniť ich napredovanie v učení a ich zamestnanosť. Usmernenia a poradenstvo sú obzvlášť dôležité na oslovenie znevýhodnených skupín a na podporu ich vrodeneho potenciálu. Súčasné metódy a nástroje usmerňovania navrhnuté ako odozva na identifikované potreby konkrétnych cieľových skupín podľa ich veku, situácie v zamestnaní, socio-ekonomického zázemia alebo statusu migranta sa môžu používať v potvrdzujúcich iniciatívach ako pomôcka pri definovaní účelu procesu.

Výsledok 1

Dobre informovaní uchádzači, ktorí sa dobrovoľne zapájajú do procesu PNVIU.
Príjemca pozná pridanú hodnotu PNVIU pre kariérny rozvoj.

Príklady kritérií

- Dobrovoľná účasť klienta a jeho možnosť a schopnosť rozhodovať o procese je zabezpečená.
- Potenciálni uchádzači dostávajú informácie o poskytovateľovi a procese PNVIU, o možnostiach, časovom trvaní, výdavkoch, priebehu, podobách dôkazov výsledkov učenia sa, predkladaní dôkazov, ako aj o normách, ktoré sa uplatnia, hodnotení, dostupnej podpore, odvoláciach konaniach a o výsledkoch potvrdzovania.
- Transparentnosť a pedagogická hodnota poradenstva (napr. povzbudenie sebareflexie, poskytnutie jasného vysvetlenia PNVIU podľa schopností uchádzača).
- Informácie a poradenstvo sa zaoberajú neviditeľnými prekážkami úspešného PNVIU. Zahŕňa to programy, súčinnosť pri identifikovaní ekvivalencie a prípravu na hodnotenie, ako aj riešenie úzkostí a tráum, či technických prekážok, ktoré sa objavajú, keď dospelí učitelia sa začnú PNVIU.)
- Ak PNVIU nie je pre uchádzača vhodnou cestou, uchádzačovi sú ponúknuté iné alternatívy.

Zdroje dôkazov

- Vyhodnocovacie prieskumy týkajúce sa uvítacej etapy.
- Použitý informačný materiál
- Prieskumy o vnímaní procesu PNVIU, rozhovory poradcov/uchádzačov
- Počet ľudí, ktorí si vyberú inú alternatívu.



Výsledok 2

Uchádzači sú si istí, že ich individuálne práva sú rešpektované.

Príklady kritérií

- Uplatňujú sa explicitné opatrenia na zabezpečenie mlčanlivosti.
- Etické normy boli vypracované a uplatňujú sa.
- Výsledky procesu sú výhradným vlastníctvom uchádzača. Ak nie sú, uchádzač bol oboznámený o dôsledkoch a poskytol svoj výslovný súhlas, aby tieto výsledky používali tretie osoby.
- Opatrenie na zabezpečenie spravodlivého a rovnocenného zaobchádzania.

Zdroje dôkazov

- Opatrenia na zachovanie mlčanlivosti a súkromia.
- Odozva od uchádzačov.

Výsledok 3

Je vypracovaný pracovný plán PNVIN/zmluva o PNVIN s ohľadom na všetky opatrenia a nástroje uplatňované v procese PNVIU a je prispôsobený potrebám a možnostiam uchádzača.

Príklady kritérií

- Poskytovateľ PNVIU a uchádzač diskutujú a naplánujú všetky nástroje, prístupy, interakcie a opatrenia, ktoré sa budú používať v rámci procesu PNVIU, a prispôbia ich potrebám a možnostiam uchádzača v súlade s predpismi a v rámci jeho finančných možností.

Zdroje dôkazov

- (Digitálne a/alebo listinné) odovzdané pracovné plány a správy o realizácii PNVIU
- Zmluva a/alebo správa o takých dohodách
- Rozhovory s poradcami a uchádzačmi



Výsledok 4

Nepretržite motivovaný uchádzač, ktorý jasne rozumie pedagogickej hodnote procesu poradenstva, ktoré dostáva.

Príklady kritérií

- Poradca podporuje uchádzača, aby si zachoval motiváciu prijímať poradenstvo (napr. Pripomenutia, telefonické hovory uchádzačovi v prípade vynechaných stretnutí).
- Poradca sa stará o prenos informácií a kontinuitu procesu s ohľadom na ostatné aktivity, ktorých sa uchádzač zúčastňuje pred začatím procesu PNVIN alebo po jeho skončení (napr. Kariérne poradenstvo, poradenstvo pri hľadaní práce, odbornej príprave atď.)
- Uchádzač dostáva dostatočnú podporu pri svojom výbere vhodného normau (certifikát/diplom) k potvrdzovaniu.

Zdroje dôkazov

- Odozva od uchádzačov.
- Sebahodnotenie alebo partnerské hodnotenie zainteresovaných pracovníkov
- Prieskumy vnímania procesu PNVIN, percentuálny podiel odstúpení z procesu PNVIU, rozhovor poradcov.

Výsledok 5

Uchádzači používajú usmernenia, uznané vzdelávanie a učenie sa a výsledky potvrdzovania na prípravu svojho plánu osobného rozvoja.

Príklady kritérií

- Zjavné výhody pre uchádzačov, napríklad čo sa týka sebavedomia, spoločenského uznania, prístupu k vzdelaniu a k odbornej príprave, a zamestnateľnosť
- Plán osobného rozvoja, ktorý popisuje individualizované učebné alternatívy zahŕňajúce ďalšie smerovanie, formálne a informálne učenie sa, prácu, ďalšie PNVIN atď.
- Pravidelné hodnotenie napredovania uchádzačov po určitom vhodnom čase, napr. po 6 mesiacoch, po 1 roku.

Zdroje dôkazov

- Plány osobného rozvoja
- Prieskumy o vnímaní procesu PNVIU, počet sťažností, percentuálny podiel odstúpení, rozhovor medzi poradcom a uchádzačom, účasť uchádzačov, kvalita portfólia.



OK 6 Koordinácia zainteresovaných strán

Potvrdzovanie je komplexný proces, ktorý si vyžaduje účasť mnohých rôznych aktérov s rôznymi povinnosťami a funkciami. Komunikácia a koordinácia sú nevyhnutné na rozvoj a poskytovanie usmernení, ktoré môžu pomáhať pri potvrdzovaní a podporovať ho. Potvrdzovanie v rôznych sektoroch vzdelávania a odbornej prípravy sa napríklad značne líši od potvrdzovania, ktoré sa týka služieb trhu práce, ktoré sa vykonáva v podnikoch alebo v sektore dobrovoľníctva. Je výzvou zosúladiť činnosť rôznych zainteresovaných strán pomocou koordinovanej stratégie.

Výsledok 1

Zainteresované strany legitimizujú poskytovateľa PNVIU v jeho úlohe a v jeho postavení v spoločnosti. Bol nadviazaná náležitá spolupráca s príslušnými zainteresovanými stranami. Tie poskytujú odozvu a prebieha vzájomné učenie sa pri rozvoji lepších kariérnych príležitostí cieľových skupín.

Príklady kritérií

- Poskytovateľ PNVIU je aktívnym partnerom inštitúcií a iných sietí (agentúr ekonomického rozvoja...), ktoré presahujú rámec PNVIU (celoživotné vzdelávanie, pracovný trh a zamestnanosť, ekonomické potreby, kvalifikácia).
- Identifikujte všetky príslušné skupiny zainteresovaných strán, zabezpečte strategickú a pracovnú spoluprácu so zainteresovanými stranami, akými sú vzdelávacie inštitúcie a inštitúcie odbornej prípravy (formálny a neformálny sektor), služby zamestnanosti, spoločnosti, mládežnícke organizácie, sociálnych partnerov, samosprávy, agentúry pre regionálny rozvoj, mimovládne a občianske spoločnosti.
- Analyzujte miestne, regionálne a národné potreby cieľových skupín, týkajúce sa potvrdzovania informálneho a neformálneho učenia sa.
- Dohodnite spoluprácu v rámci siete a komunikáciu medzi zainteresovanými stranami na rôznych úrovniach (na regionálnej, národnej, verejnej, súkromnej a inej úrovni).
- Zapojte tieto zainteresované strany do rozvoja PNVIU (napr. prostredníctvom partnerského hodnotenia).
- Identifikujte režimy potvrdzovania (vrátane noriem pre potvrdzovanie) pre skupiny zainteresovaných strán a definujte právny a politický základ potvrdzovania.
- Začnite spoluprácu s vhodnými partnermi, vypracujte administratívne procesy (ako postupovať pri oslovení osôb a poskytovaní informácií, pri zaznamenávaní a monitorovaní výsledkov, spoločného zabezpečenia kvality atď.).
- Pravidelná výmena informácií s príslušnými zainteresovanými stranami s cieľom získať odozvu k spolupráci s poskytovateľom PNVIU a k výsledkom PNVIU.
- Vyriešte problém s hranicou medzi „dodávajúcimi“ a „prijímajúcimi“ inštitúciami.
- Pravidelne aktualizujte dokumentáciu v spolupráci s externými inštitúciami.

Zdroje dôkazov

- Zmluvy o spolupráci, prieskumy zainteresovaných strán, formálne uznanie poskytovateľa za poskytovateľa PNVIU, financovanie.



Výsledok 2

Vybraným cieľovým skupinám sa poskytuje podpora a znevýhodnené osoby majú garantovaný prístup.

Príklady kritérií

- Vypracujete metódu podpory, ktorá uspokojuje potreby rôznych cieľových skupín. Podporujte PNVIU vlastným osobným prístupom (s osobným prístupom k ľuďom v situáciách, kedy títo ľudia môžu byť otvorení možnostiam PNVIU, napr. v centrách poradenstva pre dospelých).
- Sprostredkovateľov alebo „dodávateľov“, ktorí sú aktívni v profesijných oblastiach týkajúcich sa poskytovateľa PNVIU, oboznámte s potvrdzovaním informálneho a neformálneho učenia sa (vzdelávanie a odborná príprava, služby zamestnanosti, spoločnosti).
- Používajte rôzne druhy médií (rádio, noviny, televízia, internet, letáky, plagáty, billboardy).
- Podporte pridanú hodnotu, ktorú PNVIU predstavuje pre znevýhodnené skupiny.
- Znevýhodnené skupiny sa oslovujú vo veľkom počte.
- Dbajte na to, aby potenciálnemu uchádzačovi boli poskytnuté jednoznačné informácie o výdavkoch, očakávanej snahe a o investícii času.
- Zabezpečte jednoduchý prístup k procesu registrácie (aj znevýhodneným skupinám).

Zdroje dôkazov

- Typológia a dokumentácia činností so širším dosahom.
- Odozva od uchádzačov a zainteresovaných osôb.

Výsledok 3

Predpokladané cieľové skupiny a počet uchádzačov o PNVIU boli splnené. Boli dosiahnuté výsledky, ktoré uspokojujú potreby a očakávania cieľových skupín a uchádzačov o PNVIU.

Príklady kritérií

- Charakteristické vlastnosti uchádzačov sú v súlade so strategickými cieľovými skupinami.
- Poskytovateľ PNVIU dbá na to, aby spolu so zainteresovanými stranami mal rovnaký prístup ku kariérnemu poradenstvu.
- Otváracie hodiny vyhovujú potrebám a očakávaniam cieľových skupín.
- Výsledok procesu PNVIU má pre uchádzačov zmysel. Uchádzačov motivuje k tomu, aby vo svojom živote napredovali profesijne a osobnostne pri svojom kariérnom rozvoji (zamestnaní, kariérny proces, nová práca atď.) a pri svojom profesijnom rozvoji (začať učiť sa, oslobodenie od ďalšieho učenia sa, celoživotné vzdelávanie, plán učenia sa na pracovisku atď.)

Zdroje dôkazov

- Štatistika o uchádzačoch o PNVIU rozdelených do cieľových skupín, počet uchádzačov, ktorí proces PNVIU začali a dokončili.
- Odozva k činnostiam so širším záberom (napr. prieskumy, kvalitatívna odozva od účastníkov



alebo spolupracujúcich partnerov).

- Počet oslovených potenciálnych uchádzačov.
- Prieskum uchádzačov.

Výsledok 4

Dosiahnutie a udržiavanie výsledkov, ktoré uspokojujú potreby príslušných zainteresovaných osôb a ktoré napĺňajú ich očakávania v spoločnosti.

Príklady kritérií

- Zainteresované strany spoločnosti sú spokojné so službami a výsledkami poskytovateľa PNVIU.
- Udržanie si uchádzačov počas procesu je podľa zainteresovaných strán uspokojivé, t.j. Primeraný počet uchádzačov, ktoré proces začali a aj ho dokončili.
- Certifikáty/diplomy nadobudnuté prostredníctvom PNVIU sa považujú za rovnocenné s tými, ktoré boli nadobudnuté formálnou odbornou prípravou.

Zdroje dôkazov

- Prieskum zainteresovaných strán spoločnosti.



OK 7 Profesijné schopnosti odborníkov

Dôvera v potvrdzovanie neformálneho vzdelávania a informálneho učenia sa do veľkej miery závisí od práce, ktorú robia „front-line“ odborníci a odborníci priamo zapojení do potvrdzovania uchádzačov v rôznych etapách procesu. Títo odborníci sa zaoberajú všetkými aspektmi potvrdzovania a medzi nimi sú tí, ktorí poskytujú informácie, poradenstvo a usmernenia (nasmerovanie), ktorí vykonávajú hodnotenie, ako aj externí pozorovatelia procesu, manažéri poskytovateľov hodnotenia/procesov, a rozsiahla skupina zainteresovaných strán, ktoré v procese zohrávajú dôležitú ale nie tak priamu úlohu. Takí odborníci by mali disponovať nie len tými kompetenciami, ktoré sa týkajú potvrdzovania, ale aj mäkkými zručnosťami, akými sú napríklad medzikultúrne schopnosti. Je to veľmi dôležité pri oslovovaní potenciálnych uchádzačov.

Výsledok

Postupy PNVIU zrealizované odborníkom, jednoznačný prístup k hlavným procesom PNVIU, akými sú napríklad poradenstvo, hodnotenie, dodržiavanie kritérií. Dosiahnutie a udržiavanie výsledkov, ktoré uspokojujú potreby ľudí pracujúcich v centre PNVIU alebo pre centrum PNVIU.

Príklady kritérií

- Dostatočné ľudské zdroje s ohľadom na počet uchádzačov (napr. počet uchádzačov poľa poradcu/hodnotiteľa).
- Definovať úlohy a možné konflikty záujmov zvlášť v prípade poradcov a hodnotiteľov.
- Používanie pracovných noriem pri výbere a školení poradcov a hodnotiteľov¹.
- Znalosti poradcu: Vedomosť o procese potvrdzovania, vzdelávacom systéme, certifikáciách, schopnosť prerozprávať skúsenosti z učenia sa v zhrnutí výsledkov učenia sa, porozumenie trhu práce a kariérneho rozvoja.
- Hodnotiteľ dobre pozná proces potvrdzovania (potvrdzovanie a spoľahlivosť), má pracovné skúsenosti z danej oblasti, nemá žiaden osobný záujem o výsledok potvrdzovania (aby sa zabezpečila neustrannosť a aby sa zabránilo konfliktu záujmov). Dobre pozná rôzne metódy hodnotenia a u uchádzača vie vzbudiť dôveru a vhodné psychologické nastavenie, je ochotný poskytovať odozvu s ohľadom zhodu výsledkov učenia sa v súlade s normami/referenciami potvrdzovania (cez podporné systémy). Absolvoval školenie s ohľadom na proces hodnotenia a potvrdzovania a pozná mechanizmus zabezpečenia kvality. Koná v súlade s kódexom správania.
- Popis znalostí manažérov a iných pracovníkov zapojených do poskytovania PNVIU.
- Odborníci PNVIU sa pravidelne odborne vzdelávajú podľa plánov napredovania v kvalifikácii.
- Odborníci PNVIU budujú kolektívny prístup k PNVIU systematickou výmenou praktík (napr. partnerské učenie sa, dohľad, rozvoj tímu).
- Dodržiavanie etických zásad, napr. uplatňovanie etických noriem/etického kódexu.
- Väčšina pracovníkov je spokojná so svojou prácou u/pre poskytovateľa PNVIU.

¹ Príklady týchto noriem sú uvedené v Návide na partnerské hodnotenie pri potvrdzovaní neformálneho vzdelávania a informálneho učenia sa.



- **Zdroje dôkazov**

- Počet sťažností
- Prieskumy o vnímaní PNVIU
- Hodnotenia pracovníkov
- Prieskumy zamestnancov
- Mítingy partnerov
- Dôkazy o prostriedkoch, ktoré sa použili na profesionalizáciu poradcov a hodnotiteľov
- Počet hodín odbornej prípravy poradcov a hodnotiteľov
- Počet interných stretnutí
- Rozhovory s manažérmi
- Obrat na jedného poradcu/hodnotiteľa
- Dni práceneschopnosti.



OK 8 Manažment kvality

Manažment kvality pri potvrdzovaní musí byť systematický, musí prebiehať nepretržite a musí byť neoddeliteľnou súčasťou procesu.

- Systematické zlepšenie kvality si vyžaduje jasnú a odsúhlasenú stratégiu kvality.
- Vždy zvažte systém odozvy od užívateľov/zákazníkov.
- Plán/stratégia kvality musí byť známa verejnosti vrátane uchádzačov.
- Plán/stratégia kvality môže byť základom pre externé hodnotenie a revíziu kvality.

Celková kvalita potvrdzovania závisí od rôznych faktorov, ktoré vyjadrujú povahu a komplexnosť procesu. Zabezpečenie a zlepšovanie kvality je zložité, ale je nutné ho uplatňovať na základe princípov kruhu kvality: plánuj, realizuj, overuj a konaj (cyklus PDCA).

Výsledok

Systém manažérstva kvality s legitímnymi, strategickými, taktickými a pracovnými výsledkami.

Príklady kritérií

- Poskytovateľ PNVIU udržiava systém manažérstva kvality, ktorý je vhodný pre daný účel a ktorý je založený na normách kvality, dohodnutých procesoch, nepretržitom monitorovaní, reklamačných a odvolacích procesoch, hodnotení a následných opatreniach.
- Sebahodnotenie uchádzačov a ich hodnotenie procesu prostredníctvom dotazníkov odozvy, rozhovorov, cieľových skupín.
- Sebareflexia pracovníkov.
- Hodnotenie výsledkov a procesov PNVIU od experta.
- Hodnotenie bývalých uchádzačov, napríklad po 6 mesiacoch.
- Pravidelné nezávislé externé hodnotenie procesu PNVIU, angažovanosti externých zainteresovaných strán s oprávnenými záujmami, t.j. prostredníctvom partnerského hodnotenia.
- Bezpečnosť, zabezpečenie, dôverný charakter a konzistentnosť procesu sa musí zabezpečiť a nepretržite zlepšovať.

Zdroje dôkazov

- Hodnotiace správy.



OK 9 Organizácia poskytovania PNVIU

Posledná oblasť kvality sa týka organizácie poskytovateľa PNVIU. V niektorých prípadoch je poskytovanie PNVIU súčasťou väčšej organizácie (vzdelávacej, poradenskej organizácie alebo organizácie poskytujúcej služby zamestnanosti). Niektoré organizácie sú súkromné a iné štátne. Organizácie si stanovujú procesy, vymenujú ľudí, prípadne určujú fyzického alebo virtuálneho poskytovateľa, u ktorého sa stretávajú uchádzači, poradcovia a hodnotitelia. Manažéri procesu môžu niesť zodpovednosť za verejný profil poskytovateľa, ako aj za potvrdzovanie, zabezpečenie rovnocenného prístupu k potvrdzovaniu, riadenie odvolacích konaní a za zabezpečenie externej inšpekcie. Jednou z ich hlavných úloh je finančné riadenie. Bez ohľadu na to, či organizácia je financovaná súkromne alebo zo štátneho rozpočtu, minimalizácia nákladov a udržateľná činnosť organizácie je vždy výzvou.

Výsledok 1

Kladný imidž poskytovateľa PNVIU, ktorý formuje budúcnosť poskytovateľa. Lídri konajú tak, že sú vzorom pre iných s ohľadom na hodnoty a etické zásady poskytovateľa. Ich konanie vzbudzuje dôveru.

Príklady kritérií

- Príklad pre iných: rešpektovanie etických zásad.
- Súkromie: primeraná ochrana osobných údajov.
- Rovnaké príležitosti pre všetkých uchádzačov.
- Osobné zaniechanie voči PNVIU a uchádzačom.
- Spoločenská zodpovednosť poskytovateľa.
- Viditeľnosť pridanej hodnoty poskytovateľa PNVIU v spoločnosti.

Zdroje dôkazov

- Revízie od príslušných zainteresovaných strán, publikácie.



Výsledok 2

Stratégia sa zameriava na zvyšovanie hodnoty inklúzie zraniteľných skupín, celoživotného vzdelávania dospelých a vstupu na trh práce v očiach verejnosti.

Príklady kritérií

- Stratégia vychádza z inventáru miestnych/regionálnych/národných cieľových skupín, pre ktoré potvrdzovanie neformálneho vzdelávania a informálneho učenia sa má pridanú hodnotu.
- Poskytovateľ PNVIU vykonal analýzu miestnych, regionálnych a národných potrieb cieľových skupín.
- Poskytovateľ PNVIU má plán rozvoja inštitúcie, ktorý zahŕňa vyhlásenie o poslaní inštitúcie, ciele a konkrétne opatrenia, ako aj pracovné plány.
- Záruky rovnocenného prístupu pre všetkých uchádzačov (napr. bezbariérový prístup v celom regióne, minimalizácia prípadných finančných alebo psychologických ťažkostí).

Zdroje dôkazov

- Demografická charakteristika uchádzačov, prístupu k PNVIU a výsledky týkajúce sa diverzity.

Výsledok 3

Bezchybná organizácia procesu PNVIU, flexibilná organizácia procesu PNVIU, ktorá umožňuje predpovedať a včas reagovať s cieľom zabezpečiť kontinuálny úspech.

Príklady kritérií

- Jasná, racionálna a efektívna organizácia procesu PNVIU.
- Prípadový manažment s cieľom riadiť medzičlánky procesu PNVIU a zabezpečiť, aby smer napredovania procesu udával klient.
- Jasne zadefinované odborné požiadavky pre odborníkov PNVIU, jasné vymedzenie úloh pri poskytovaní usmernení a pri hodnotení, prevencia pred konfliktom záujmov.
- Zabezpečenie podporných funkcií/pracovníkov (ľudia, ktorí poskytujú informácie, registrujú uchádzačov, nasmerujú ich k službám atď.).
- Zabezpečenie vhodnej administratívy, dodávky materiálov, kníh, certifikátov, opakujúcich sa pracovných procesov, kancelárskych priestorov, technického vybavenia.
- Zabezpečenie platnosti, spoľahlivosti a bezúhonnosti.
- Umožnenie reakcie na vývoj trhu.
- Poskytovanie PNVIU v rámci väčšej organizácie v prípade potreby funguje správne.

Zdroje dôkazov

- Počet interných konfliktov, počet sťažností na proces PNVIU, počet sťažností na internú organizáciu.



Výsledok 4

Dostupnosť zdrojov a dostatočné využívanie zdrojov s cieľom zabezpečiť flexibilitu a efektívnosť práce odborníkov.

Príklady kritérií

- Miestnosti a spoločné priestory sú primerane vybavené.
- Je k dispozícii referenčná dokumentácia, ako napríklad normy pre kvalifikáciu a pracovné systémy.
- Počítače, internetový prístup a príslušný softvér sú na mieste.
- Je k dispozícii dokumentácia od externých organizácií.
- Pre PNVIU sú k dispozícii dostatočné finančné prostriedky.
- Poradcovia a uchádzači majú prístup k aktuálnym zdrojom informácií o požiadavkách na certifikáciu a potvrdzovanie. Používajú sa vhodné nástroje a procesy na podporu identifikácie znalostí, zručností a schopností, s vyváženým štandardným prístupom k identifikácii založeným na dialógu.

Zdroje dôkazov

- Počet interných konfliktov, počet sťažností na proces PNVIU, počet sťažností na internú organizáciu.

Výsledok 5

Vplyv na podnikanie.

Príklady kritérií

- Organizácie pozná a hodnotí ekonomické kritériá: ziskovosť, prah rentability atď.
- Udržiateľnosť: Racionálnosť finančného riadenia s ohľadom na strategickú udržiateľnosť.

Zdroje dôkazov

- Účtovné závierky za hospodárske roky.