



Networking in Excellence



Wymogi Jakościowe ELCL QA



www.elcl.org

Wprowadzenie

1. Proces zgłoszeniowy

- 1.1 Ocena obszarów jakości
- 1.2 Zatwierdzenie certyfikatu zarządzania jakością

2. Członkostwo

3. Katalog jakości

- 3.1 Wymagania podstawowe
- 3.2 Personel
- 3.3 Personel dydaktyczny
- 3.4 Lekcje
- 3.5 Egzamin/ Sprawdzian
- 3.6 Komunikacja z klientem
- 3.7 Ewaluacja

Wprowadzenie

Stowarzyszenie European Language Competence Licence Quality Alliance, zwane dalej - w skrócie ELCL QA, zostało założone w 2006 roku. W każdym kraju, będącym członkiem Stowarzyszenia, reprezentowane jest ono przez Krajowego Reprezentanta. Członkami ELCL QA są instytucje edukacyjne oraz lektorzy, którzy w realizowanych przez siebie programach kształcenia stosują skalę Europejskiego Systemu Kształcenia Językowego (Common European Framework of Reference for Languages - CEFR).

Znajomość języków obcych jest współcześnie cennym narzędziem mobilności zawodowej oraz komunikacji międzykulturowej. Program nauki języków obcych powinien być nakierowany na działanie oraz komunikację, a każdy uczeń powinien być traktowany w pełni partnersko. Wszystkie te założenia, wraz z zapewnieniem jednolitej skali oceny, stanowią podstawowe zasady stojące u podstaw CEFR oraz Stowarzyszenia ELCL Quality Alliance. Udane wdrożenie tych zasad zależy nie tylko od wprowadzenia skali CEFR, istotna jest także jakość programów edukacyjnych. Dlatego też instytucje edukacyjne ubiegające się o członkostwo w stowarzyszeniu ELCL Quality Alliance, w ramach procesu akredytacji muszą złożyć dokumenty potwierdzające ich profesjonalne podejście do kształcenia.

1. Proces zgłoszeniowy

O członkostwo mogą ubiegać się instytucje edukacyjne, które z powodzeniem oferują kursy językowe od co najmniej dwóch lat. Znaczenie kursów językowych w ogólnej ofercie edukacyjnej danej instytucji jest nieistotne, jednakże muszą obejmować one minimum 80 godzin lekcyjnych, przeprowadzanych przez nauczyciela. Decyzja o przyjęciu Wniosku o członkostwo jest podejmowana w oparciu o kryteria procedury akredytacyjnej, opisane poniżej.

Procedura akredytacyjna rozpoczyna się od zbadania obszarów jakości oraz wdrożonego systemu kontroli jakości. Analizie podlegają następujące obszary:

- **Wymagania podstawowe:**
Doświadczenie instytucji w charakterze placówki edukacyjnej, doświadczenie związane z CEFR, wdrożenie systemu, polityki zarządzania jakością.
- **Personel:**
Organizacja pracy, kwalifikacje pracowników, struktury informacyjne i komunikacyjne.
- **Personel dydaktyczny:**
Umiejętności oraz doświadczenie w nauczaniu, konsekwentne, samodzielnie planowane doszkalcenie.
- **Lekcje – wymogi systemu, wdrożenie idei:**
Wyposażenie techniczne, sale lekcyjne, materiały dla nauczycieli i uczniów, program nauczania, wdrożenie uczestników, sekwencja kursu.
- **Egzamin/ Sprawdzian kompetencji językowych:**
Przejrzystość egzaminów oraz wymogów egzaminacyjnych, format testów, dokumentacja wyników.
- **Komunikacja z klientem:**
Przejrzystość programów edukacyjnych, warunków prowadzenia działalności, doradztwa i usług, testy kwalifikacyjne, ocena poziomu zadowolenia klienta, postępowanie w przypadku skarg.
- **Ewaluacja:**
Cel ewaluacji, instrumenty, wewnętrzna wymiana informacji.
Analiza jest przeprowadzana w systemie punktowym, który ułatwia zróżnicowaną oraz zrozumiałą ocenę. Wnioskodawca kwalifikuje się do Członkostwa w przypadku uzyskania 75% punktów.

1.1 Ocena obszarów jakości

Po ocenie wniosku pod kątem kompletności oraz zawartości, Krajowy Reprezentant dokonuje oceny informacji oraz dowodów profesjonalnego zarządzania, dostarczonych przez instytucję edukacyjną. Ocena ta opiera się na procedurze formalnej. Obszary jakości są oceniane przy użyciu współczynników, które następnie mnoży się przez liczbę zdobytych punktów (1-10). Łącznie uzyskać maksymalnie 200 punktów.

Kryteria jakości	Współczynnik
Wymagania podstawowe	Brak współczynnika
Personel	2
Personel dydaktyczny	4
Lekcje	5
Egzamin/ Sprawdzian	2
Komunikacja z klientem	5
Ewaluacja	2

Klasyfikacja	Wyniki
0 pkt.	Zero lub nie dotyczy (0 - 10%)
1 – 2 pkt.	Wyniki wyraźnie poniżej wymaganych (11 - 29%)
3 – 4 pkt.	Wyniki poniżej wymaganych (30 - 49%)
5 – 6 pkt.	Wyniki odpowiadają wymaganiom (50 - 60%)
7 – 8 pkt.	Wyniki całkowicie odpowiadają wymaganiom (61 - 75%)
9 pkt.	Wyniki wyższe od wymaganych (76 - 89%)
10 pkt.	Wyniki wyraźnie wyższe od wymaganych (90 - 100%)

Kryteria jakości ELCL uznaje się za spełnione w przypadku osiągnięcia 150 punktów (75%).

1.2 Zatwierdzenie certyfikatu zarządzania jakością

Jeżeli dana instytucja edukacyjna posiada już uznany certyfikat zarządzania jakością, powinna oprócz wypełnienia niniejszego wniosku przedstawić odpowiednie dokumenty, potwierdzające objęcie CEFR systemem zarządzania jakością. Konieczne jest uwzględnienie konkretnych kryteriów jakości CEFR Stowarzyszenia ELCL QA (*zob. Katalog Jakości*). Certyfikaty wydane przez upoważnione do tego stowarzyszenia i instytucje, właściwe dla innych krajów, podlegają indywidualnej ocenie.

- Europejska Fundacja Zarządzania Jakością (European Foundation for Quality Management - EFQM)
- Stowarzyszenie European Association for Quality Language Services (EAQUALS)
- Certyfikaty jakości zgodne z DIN/EN/ISO 9001:2000

2. Członkostwo

Wnioskodawca otrzymuje Członkostwo po zakończeniu procesu oceny przedłożonej dokumentacji i pod warunkiem jego pozytywnego wyniku. Konieczne jest także przeprowadzenie oceny kontrolnej na zakończenie trzeciego roku. Niezależnie od oceny kontrolnej, jeśli Członek przyznaje Certyfikaty ELCL QA, osoba kontrolująca w ramach systemu kontroli jakości jest zobowiązana do ciągłego monitorowania takiej jednostki.

Korzyści płynące z Członkostwa w ELCL QA:

- Wykorzystanie chronionego logo ELCL QA,
- Umieszczenie profilu firmy na wszystkich międzynarodowych stronach internetowych stowarzyszenia,
- Wykorzystanie platformy informacyjnej,
- Wykorzystanie testów do samodzielnej oceny poziomu znajomości języka dla wielu języków obcych,
- Bezpłatny dostęp do Bazy Lektorów języków obcych ELCL QA,
- Certyfikaty ELCL QA.

Oplaty członkowskie obejmują koszty procedury aplikacyjnej oraz wydania Certyfikatu Jakości. By uzyskać więcej informacji na ten temat, należy skontaktować się z Krajowym Reprezentantem.

3. Katalog jakości

3.1 Wymagania podstawowe

Spełnienie poniższych kryteriów jest minimalnym wymogiem członkostwa w ELCL QA. Jeżeli jeden z poniższych elementów nie może być spełniony lub też nie zostanie przedstawiony odpowiedni dowód na jego spełnienie, przyznanie Członkostwa nie będzie wtedy możliwe.

Kryteria	Wymogi	Dokumentacja
Doświadczenie	Przynajmniej dwa lata doświadczenia w oferowaniu programów językowych lub kursów, których część obejmuje lekcje języka.	<ul style="list-style-type: none">▪ Lista referencyjna
Zarządzanie jakością	Zarządzanie Jakością zostało już wdrożone lub też „wewnętrzne” wskazówki dotyczące jakości odpowiadają wymogom Członkostwa.	<ul style="list-style-type: none">▪ Certyfikat Zarządzania jakością▪ „Wewnętrzna” koncepcja jakości
Zasady oraz CEFR*	Organizacja oraz wdrożenie nauczania języka odzwierciedla zasady CEFR. Programy językowe zostały opracowane pod kątem CEFR lub też będą odpowiadać CEFR w przyszłości.	<ul style="list-style-type: none">▪ Ulotki, strona internetowa, itd.▪ Polityka firmy▪ Opis przyszłych zmian
Zobowiązanie do zachowania poufności	Instytucja dotrzymuje warunków zobowiązania do zachowania poufności.	<ul style="list-style-type: none">▪ Arkusz instrukcji▪ Osoba odpowiedzialna Za ochronę danych

* CEFR – Common European Framework of Reference for Languages; Europejski system opisu kształcenia językowego: uczenie się, nauczanie, ocenianie.

3.2 Personel

Sukces firmy lub instytucji zależy od wszystkich pracowników, a nie tylko lektorów, szczególnie w odniesieniu do wdrażania polityki firmy, dlatego też istnieje konieczność jasnego zdefiniowania procesów w poszczególnych instytucjach. Odpowiednie kwalifikacje pracowników, właściwie określone struktury komunikacji i przepływu informacji stanowią istotne czynniki warunkujące powodzenie w zarządzaniu placówką edukacyjną, gdyż nie tylko pozwalają na integrację nowych pracowników, ale także sprzyjają rozwijaniu umiejętności współpracy pomiędzy wszystkimi pracownikami.

Kryteria	Wymogi	Dokumentacja
Kierownictwo	Zasady korporacyjne są opisane, a kadra zarządzająca stosuje je w sposób aktywny.	<ul style="list-style-type: none">▪ Schemat organizacyjny▪ Cele przedsiębiorstwa
Cele	Wykonanie uzgodnionych celów jest regularnie monitorowane. Personel jest informowany o ustalonych celach oraz harmonogramach.	<ul style="list-style-type: none">▪ Protokół▪ Postanowienia
Kwalifikacje personelu	Pracownicy są zatrudniani w firmie w oparciu o ich kwalifikacje oraz doświadczenie, a dalsze szkolenie ma spójny charakter.	<ul style="list-style-type: none">▪ Opisy stanowisk▪ Dowody uczestnictwa w Kursach (certyfikaty)
Struktury informacji i komunikacji	Firma trzyma się wewnętrznych struktur oraz metod komunikacji.	<ul style="list-style-type: none">▪ Protokoły z zebrań▪ Ogólniki e-mailowe▪ Konferencje/ zebrania zespołu

3.3 Personel dydaktyczny

Lektorzy bezpośrednio uczestniczą w procesie nauczania języka i dlatego też ponoszą współodpowiedzialność za jego sukces. Ich kompetencje pedagogiczne oraz metodyczne odpowiadają ich doświadczeniu zawodowemu oraz profilowi wykształcenia. Kompetencje muszą spełniać wysokie standardy w odniesieniu do realizacji celów nauczania w ramach wdrażanych koncepcji oraz wprowadzenia dla uczestników.

Kryteria	Wymogi	Dokumentacja
Planowanie zasobów ludzkich	Zatrudnianie nauczycieli odbywa się przed rozpoczęciem kursów, treść nauczania oraz jego cele są przedstawione w jasny sposób.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Harmonogram zajęć ▪ Umowa ramowa z lektorami – współpracownikami pracującymi na własny rachunek ▪ Dodatkowe uzgodnienia
Wynagrodzenie	Wynagrodzenie lektorów oraz lektorów-współpracowników pracujących na własny rachunek jest odpowiednie.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Deklaracja
Dalsze kształcenie	Instytucja wspiera dalsze kształcenie, oferując wewnętrzne i zewnętrzne szkolenia dla lektorów oraz lektorów-współpracowników.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dodatkowe certyfikaty ▪ Certyfikaty ukończenia ▪ Katalog szkoleń dla pracowników
Kwalifikacje lektorów	Lektorzy posiadają odpowiednie kwalifikacje pedagogiczne oraz zawodowe. Lektorzy będący rodzimymi użytkownikami danego języka posiadają dodatkowo potwierdzenie swoich kwalifikacji pedagogicznych i przynajmniej trzyletnie doświadczenie zawodowe.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kwalifikacje lektorów ▪ Certyfikaty
Doświadczenie lektorów	Lektorzy posiadają odpowiednie doświadczenie w prowadzeniu kursów	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Certyfikaty ▪ Referencje

	językowych.	
Ocena personelu dydaktycznego	Wdrożenie narzędzi samooceny oraz oceny pracy innych w celu spójnej oraz dokładnej poprawy jakości.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Oceny kursów ▪ Protokoły

3.4 Lekcje – wymogi systemu, koncepcja wdrożenia

Zgodnie z zaleceniami oraz zasadami CEFR, a w szczególności tymi, które dotyczą uznania dorosłego uczestnika jako pełnoprawnego partnera w kształceniu, same zajęcia odgrywają istotną rolę.

Kryteria	Wymogi	Dokumentacja
Informacje oraz rozmowa z uczestnikiem, przejrzystość	Uczestnicy są informowani o celach programów nauczania, sposobach oceny, a także o poziomach CEFR przed rozpoczęciem kursu.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Materiały informacyjne
Prowadzenie zajęć zorientowane na uczestnika	Cechy szczególne danych grup docelowych są uwzględniane w trakcie zajęć, konstruktywne uwagi ze strony użytkowników są rejestrowane i przyczyniają się do koncepcji wdrożenia programu.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Protokół rozmowy ▪ Kwestionariusze uczestników
Sale lekcyjne	Sale lekcyjne są odpowiednim miejscem do przeprowadzenia lekcji opartych na wykonywaniu zadań i są należycie wyposażone.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan, zdjęcia
Materiały/ literatura dla nauczycieli	Stosowane materiały do uczenia się i nauczania	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Wykaz literatury ▪ Wykaz sprzętu

	odzwierciedlają zalecenia CEFR.	komputerowego do CBT <ul style="list-style-type: none"> ▪ Przykładowe CD
Cele nauczania	Cele nauczania uwzględniają umiejętności oraz czynniki zawarte w CEFR.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Katalog celów nauczania

3.5 Egzamin/ Sprawdzenie kompetencji językowych

Kursy językowe zazwyczaj kończą się egzaminem/sprawdzeniem końcowym. Format testu zawiera informacje o ocenianych umiejętnościach: rozumienie ze słuchu, czytanie, pisanie oraz interakcja. Wyniki oceny są udokumentowane odpowiednim certyfikatem. Taki certyfikat musi zawierać poziomy kompetencji językowych według CEFR, w celu potwierdzenia tych kompetencji na międzynarodowym rynku.

Kryteria	Wymogi	Dokumentacja
Format testu	Egzamin/ sprawdzian został zaprojektowany w celu ułatwienia oceny faktycznych umiejętności językowych (słuchanie, czytanie, pisanie i interakcja).	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Opis egzaminu/ sprawdzianu ▪ Przykładowy test
Przejrzystość egzaminu/ sprawdzianu	Kryteria oceny egzaminu/ sprawdzianu są przejrzyste dla kandydata i uwzględniają zalecenia CEFR.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ System oceny z określeniem celu/ poziomu nauczania
Przeprowadzający egzamin/ sprawdzian	Osoba przeprowadzająca egzamin/ lektor musi posiadać odpowiednie uprawnienia do wykonywania zawodu (np. mgr lub licencjat danej filologii) lub w przypadku Native Speaker-a posiadać dyplom wyższej uczelni oraz dodatkowe kwalifikacje pedagogiczne i przynajmniej trzyletnie doświadczenie zawodowe.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dokumenty potwierdzające kwalifikacje do nauczania

Arkusze wyników (transkrypcja)	Dokument zawierający wyniki dotyczące osiągniętego poziomu CEFR odnośnie do ocenianych i umiejętności, które podlegają dokumentacji.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Przykładowy certyfikat
--------------------------------	--	--

3.6 Komunikacja z klientem

Komunikacja pomiędzy Instytucją, a klientem stanowi istotny element umożliwiający osiągnięcie odpowiednich wyników. Proces ten obejmuje zdobywanie oraz obsługę klientów. Przejrzystość, zorientowanie na podaż, procedury przystosowane do wymagań klienta oraz lekcje przygotowane specjalnie dla konkretnych grup zainteresowanych stanowią ważne czynniki sukcesu. Dlatego też w przypadku kursów językowych, które są ukierunkowane na CEFR, priorytet mają potrzeby uczestników, ich cele oraz życzenia, co zapewnia konsekwentne odnoszenie sukcesów w nauczaniu oraz osiągnięcie najlepszych wyników w odniesieniu do lojalności klientów.

Kryteria	Wymogi	Dokumentacja
Materiały informacyjne	Materiały informacyjne dostarczają wystarczającą ilość istotnych informacji ułatwiających klientowi dokonanie wstępnej oceny.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ulotki ▪ Strona internetowa ▪ Broszury
Rozmowa kwalifikacyjna i doradztwo	Instytucja oferuje profesjonalne rozmowy kwalifikacyjne oraz doradztwo.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Protokół rozmowy kwalifikacyjnej ▪ Konsultacja wyników
Test kwalifikacyjny	Dostawca usług edukacyjnych informuje klienta o idei oraz celach CEFR oraz stosuje test kwalifikacyjny.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Przykładowy test kwalifikacyjny wraz z dokumentacją
Obserwacje zajęć	Dostawca usług edukacyjnych oferuje lekcje próbne.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ulotki ▪ Strona internetowa
Umowa	Umowa o świadczenie usług edukacyjnych zawiera informacje o wszystkich kosztach kursu, a także	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Umowa kursu ▪ Warunki ogólne

	„Warunki ogólne”.	
Sugestie oraz skargi	Instytucja poważnie traktuje konstruktywne uwagi oraz skargi, rejestruje je i przetwarza oraz natychmiast wdraża wyniki.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Protokół ▪ Ankiety uwag klientów ▪ Statystyka skarg

3.7 Ewaluacja

Proces ewaluacji jest instrumentem służącym do oceniania oraz monitorowania poziomu zajęć lekcyjnych oraz zapewnienia ich najwyższego poziomu. Satysfakcja klienta jest bardzo istotna dla wdrożenia jakości oraz realizacji podejścia promowanego przez ELCL QA. Ocena dokonana przez uczącego się powinna stanowić istotną część oceny ogólnej.

Kryteria	Wymogi	Dokumentacja
Cel	Poza oceną końcową, wdrożono ocenę w trakcie procesu nauczania, zapewniającą poczucie stałych postępów.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Raporty i protokoły z egzaminów ▪ Uwagi od uczestników
Wdrożenie	Temat ewaluacji oraz cel. Zatwierdzenie metod oraz mechanizmów kontroli.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Koncepcje wdrożenia ▪ Zasady procesu
Instrumenty	Uwagi dotyczące działania organizacji oraz poziomu satysfakcji klienta. Konstruktywna krytyka pomaga we wdrożeniu działań, które sprzyjają poprawie procesu jakości.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sprawozdanie o zmianach w procesach nauczania za okres lat

Wewnętrzna wymiana informacji	Informacje dotyczące wyników ewaluacji oraz jej konsekwencji są regularnie przekazywane pracownikom.	<ul style="list-style-type: none">▪ Ogólniki e-mailowe▪ Zawiadomienia i protokoły▪ Zebrania▪ Pouczenia służbowe
-------------------------------	--	--