

ZAJIŠŤOVÁNÍ
KVALITY
NEFORMÁLNÍHO
VZDĚLÁVÁNÍ
RÁMEC PRO ORGANIZACE
MLÁDEŽE

MANUÁL



european
youth forum

Editorial

Šéfredaktor

Giuseppe Porcaro

Autoři

European Youth Forum Working Group on Non-Formal Education

Pool of Trainers and Facilitators of the European Youth Forum

Editoři

David Garrahy

Katrine Korsgaard

Laura López-Bech

Maarten Coertjens

Márcio Barcelos

Design

Márcio Barcelos

Překlad

Lenka Polcerová

Monika Novosádová

Asociace neformálního vzdělávání

Přeloženo v rámci projektu Marker CS, který byl podpořen programem Erasmus +

European Youth Forum

Rue Joseph II 120

1000, Brussels

Belgium

s podporou:

the European Commission

the European Youth Foundation of the Council of Europe



Youth
in Action
Programme



Erasmus +



ISSN: 2032.9938



2013 European Youth Forum



Obsah

Poděkování	4
0. Vítejte	5
0.1 Co je tento Manuál?	
0.2 Pro koho je Manuál?	
0.3 Jak používat tento Manuál	
1. Kvalita a NFV	9
1.1 Co je neformální vzdělávání?	
1.2 Kvalita	
1.3 Potřeby	
1.4 Kdo se stará o kvalitu?	
2. Rámec zajišťování kvality	15
2.1 Krok za krokem	
2.2 Příprava	
2.2.1 Výběr vašeho NFV projektu	
2.2.2 Začínáte s projektem	
- Potřeby, záměry a cíle	
2.2.3 Hledání vašich vrstevníků	
2.3 Zahajující setkání	
2.4 Tvorba indikátorů	
2.4.1 Seznam kvalitativních indikátorů	
2.5 Zpětná vazba na indikátory	
2.6 Realizace vašeho NFV projektu	
2.7 Po skončení aktivity	
2.8 Setkání kvůli zpětné vazbě	
2.9 Co dál?	
3. Glossář a rejstřík odkazů	36
Příloha I - Pracovní sešit	39

Poděkování

Tento Manuál je výsledkem spolupráce mezi jednotlivci a organizacemi mládeže¹ zapojenými do rozvoje a realizace „Rámce zajišťování kvality pro neformální vzdělávání“ vytvořeného Evropským fórem mládeže.

Rádi bychom poděkovali pracovní skupině pro neformální vzdělávání (2011-2012) a členům skupiny školitelů a facilitátorů Evropského fóra mládeže zapojeným do tohoto procesu za jejich vedoucí úlohu při přípravě tohoto Manuálu. Zvláštní poděkování patří Sandře Kamilové, Marah Köberleové, Márciu Barcelosovi, Andreie Henriquesové, Ivaně Davidovské a Linn Landmarkové. Jejich postřehy a komentáře významně pomohly tomu, aby byl tento nástroj využitelný a relevantní jako podpora pro organizace mládeže a další poskytovatele neformálního vzdělávání při zajišťování kvality vzdělávacích aktivit. Také bychom rádi poděkovali více než 20 členským organizacím Evropského fóra mládeže, které se zapojily do pilotní fáze a školicích cyklů Rámce zajišťování kvality v letech 2009 – 2012; jejich zpětná vazba na celkový proces zajišťování kvality byla zásadní při formulování obsahu a přístupu v tomto Manuálu.

Děkujeme vám všem za tvrdou práci během celého procesu zajišťování kvality!

1 Pozn. překl.: V evropském kontextu výraz organizace mládeže znamená organizace, které reprezentují mladé lidi a jsou jimi přímo vedeny. Percentuální zastoupení mladých lidí v nich je min. 80%. V kontextu ČR jsou nejbliže tomuto pojmu sdružení dětí a mládeže, která však zahrnují jak děti, tak i mládež. Proto v této publikaci používáme výraz organizace mládeže nejlépe reprezentující samostatnost, nezávislost a aktivní zapojení mladých lidí do práce a vedení těchto organizací.

V Í T E J T E
V PŘEKRÁSNÉM SVĚTĚ
Z A J I Š Ť O V Á N Í
KVALITY
NEFORMÁLNÍHO
VZDĚLÁVÁNÍ!

Vítejte!

Tento Manuál můžete číst z různých důvodů, buď protože jste zapojeni v neformálním vzdělávání (NFV) nebo se o něm chcete dozvědět více. Možná vás zajímá zajišťování kvality², nebo tato brožura jen vypadala zajímavě v něčí knihovničce? Každopádně vítejte!

NFV je hlavní aktivitou většiny organizací mládeže. Organizací s dlouhou tradicí ve vzdělávání, které jsou zodpovědné za poskytování dovedností, kompetencí a znalostí tisícům mladých lidí, což během let přispělo k výchování spokojených, připravených a aktivních občanů.

Organizace mládeže jsou jedním z hlavních poskytovatelů NFV a jejich závazek vůči kvalitnímu vzdělávání je pro ně přirozeně trvalým bodem zájmu. Evropské fórum mládeže spolu s přispívajícími členskými organizacemi vytvořilo rámec pro Zajišťování kvality neformálního vzdělávání, která organizacím poskytuje nejen nástroje pro růst a sebezdokonalování, ale také funguje jako jasný signál společnosti, že kvalitní vzdělávání je prioritou organizací mládeže a mělo by být uznáváno.

Tento navržený rámec Zajišťování kvality je založen na cyklu různých kroků, jež by měla následovat od začátku do konce skupina organizací pracujících společně jako vrstevníci (tedy jako sobě rovní partneři), což jim poskytne zpětnou vazbu a vzájemnou pomoc naskrz celým procesem.

2 Pozn. překl. V některých momentech v Manuálu úmyslně používáme výraz Zajišťování kvality s velkým prvním písmenem, protože Quality Assurance je celý přístup zabývající se určitým náhledem na kvalitu, její zajišťování a hodnocení.

Co je tento Manuál?

Tento Manuál byl vytvořen Evropským fórem mládeže (YFJ) jako podpůrný nástroj pro realizaci Rámce Zajišťování kvality v

neformálním vzdělávání. Rámec znamená cyklus několika zásadních kroků a tato publikace má za cíl být užitečným společníkem organizacím realizujícím tento cyklus ve svých projektech NFV.

Každý z kroků je opatřen detailním vysvětlením, příklady a aktivitami, aby bylo co nejjednodušší mu porozumět.

Rámec Zajišťování kvality navržený YFJ se od pilotní fáze roku 2010, kdy ho několik členských organizací pomáhalo nastavit a konsolidovat, významně rozvinul. Proces rozvoje vyjasnil, že je potřeba vytvořit i komplexní nástroj podávající jasné a stručné informace, metodologii a další prvky, aby mohl být takový systém implementován. Všechny pochyby, vyjasnění, definice a příklady dobré praxe, které se objevily během první fáze pilotáže, jsou nyní základem tohoto Manuálu a hlavním cílem je jednoduše usnadnit postup všem zapojeným aktérům v Zajišťování kvality v neformálním vzdělávání.

Pro koho je Manuál?

V prvé řadě má tento Manuál pomoci organizacím mládeže implementovat rámec Zajišťování kvality NFV navržený YFJ. Pomáhá jim projít všemi fázemi a podává jim důležité informace, příklady a další doporučení.

Také existuje jiná možnost, jak Manuál využít. Pokud již vaše organizace prošla cyklem Zajišťování kvality na evropské úrovni nebo se o něm dozvěděla a rozhodla se ho využívat jako svůj vlastní systém, bude potřebovat proces více plánovat a facilitovat. Tato publikace vám poskytne nástroje k tomu, abyste si vytvořili váš vlastní cyklus kvality se svými kolegy - vrstevníky³.

Tento Manuál vám bude užitečným společníkem a snad vám pomůže v náhledu na to, že proces Zajišťování kvality není komplexní nebo složitý. Manuál je založen na předpokladu, že je nutné, aby takovéto procesy odpovídaly

povaze různých organizací a ne naopak, a v tomto směru vám pomůže porozumět tomu, co tvorba kvality znamená a jak ji uzpůsobit vaší realitě. Právě různorodost organizací je to, co vytváří bohatství práce s mládeží a díky ní se můžeme od sebe učit navzájem.

3 Pozn.překl: Anglický výraz „peers“ se do češtiny překládá jako vrstevníci, proto ho používáme i v tomto manuálu. Význam slova je širší – skupina sdílející podobné zájmy, vlastnosti nebo zkušenosti (např. pro využití tohoto manuálu lidé pracující v jiných organizacích mládeže). Z toho důvodu v manuálu používáme kombinaci kolegové – vrstevníci.

Jak používat tento Manuál

Předpokládáme, že tento manuál budou využívat účastníci školicího cyklu rámce pro Zajišťování kvality v NFV, ale také kdokoli, kdo se zajímá o realizaci tohoto rámce ve své práci v oblasti NFV. Na konci publikace je glosář a seznam odkazů, který vám vaši práci co nejvíce zjednoduší.

V tomto manuálu se objevují tři hlavní typy informací:

Obecné informace:

Využitelné pro jakýkoliv typ čtenáře, zejména pak pro účastníky [školicího] cyklu. Poskytují vysvětlení celého rámce, cyklu Zajišťování kvality a všechny důležité informace. Takovéto informace se vyskytují v celém manuálu a píšeme je černě, normálním typem písma.

Praktická cvičení:

V manuálu najdete mnoho praktických otázek a psaných cvičení. Někdy vás požádáme, abyste se zamysleli nad určitým tématem, nebo sepsali k něčemu závěry. V některých případech vám manuál poskytne prázdná pole, abyste si vyzkoušeli některé kroky vytváření procesu Zajišťování kvality nebo některé další prvky. Tento manuál je třeba používat v praxi! Praktická cvičení mají být uváděna do praxe účastníky, ale

mohou sloužit i k inspiraci komukoliv, kdo plánuje zavádět rámec Zajišťování kvality. Tyto pasáže budou zobrazeny fialově.

Důležitá data a příklady:

Představíme vám příklady, data nebo další informace, které vám pomohou doplnit kontext nebo vysvětlit různé aspekty. Příklady hledejte v šedých rámečcích.

Tipy pro plánovače a přípravné týmy

Protože někteří z vás budou využívat tuto publikaci jako pomůcku k zavádění rámce Zajišťování kvality v praxi samostatně, některá specifická témata v praktických částech jsou určena vám, účastníky [školicího cyklu] tolik nezajímají. Všechna cvičení v manuálu mohou být především využita během programů jako nástroj pro vaši práci. Budou zde také vysvětleny záležitosti týkající se logistiky a facilitace a několik nápadů a možných řešení. Tyto vstupy budou zobrazeny šedě a v odlišném fontu.

K V A L I T A A N E F O R M Á L N Í V Z D Ě L Á V Á N Í

Co je neformální vzdělávání?

Neformální vzdělávání (NFV) je organizovaný vzdělávací proces, který dává mladým lidem možnost rozvíjet své další hodnoty, dovednosti a kompetence než ty získané v rámci formálního vzdělávání. Tyto dovednosti (také nazývané jako „měkké dovednosti“) zahrnují širokou škálu kompetencí, jako např. mezilidské, týmové a organizační řízení, řešení konfliktů, interkulturní povědomí, vedení lidí, plánování, organizování, koordinace, praktické řešení problémů, týmová práce, sebevědomí, disciplína a zodpovědnost.

Specifickým znakem NFV je to, že účastníci jsou aktéry zapojujícími se do vzdělávacího/učícího procesu. Použité metody se zaměřují na to, aby poskytly mladým lidem nástroje k dalšímu rozvoji jejich dovedností a postojů. Učení je nepřerušovaný proces; jedním z jeho hlavních znaků je „učení se aktivitou“ (learning by doing). „Neformální“ nevyjadřuje nestrukturovanost; spíše odkazuje na fakt, že proces neformálního vzdělávání je sdílen a nastaven tak, že vytváří prostředí, ve kterém učící se osoba je architektem vlastního rozvoje dovedností. Strukturovaná a na cíl zaměřená povaha neformálního vzdělávání je fakticky hlavním odlišujícím faktorem mezi informálním a neformálním učením.

VĚDĚLI JSTE?

Jan 20% učení v životě se děje ve formálním vzdělávacím systému!⁴

⁴ Zdroj: Cross, J. (2007), „Informal Learning: Rediscovering the Natural Pathways That Inspire Innovation and Performance“, San Francisco, John Wiley and Sons, Inc.

Poskytuje vaše organizace neformální vzdělávání?

Tyto otázky vám mohou pomoci:

- 1.** Poskytuje vaše organizace vzdělávací programy zaměřené na osobnostní rozvoj a posílení (empowerment⁵)?
- 2.** Získávají členové vaší organizace během vašich aktivit nové dovednosti nebo znalosti?
- 3.** Berou vaše vzdělávací programy v úvahu individuální charakteristiky účastníků?
- 4.** Staví vaše vzdělávací aktivity účastníky do středu procesu učení a zapojují je do utváření jejich cesty vzděláváním?
- 5.** Učí se účastníci ve vašich aktivitách společně a vzájemně a pomocí praktické zkušenosti?
- 6.** Jsou vaše vzdělávací programy charakteristické mobilitou, flexibilním zvládním času a kombinací různých prostředí?

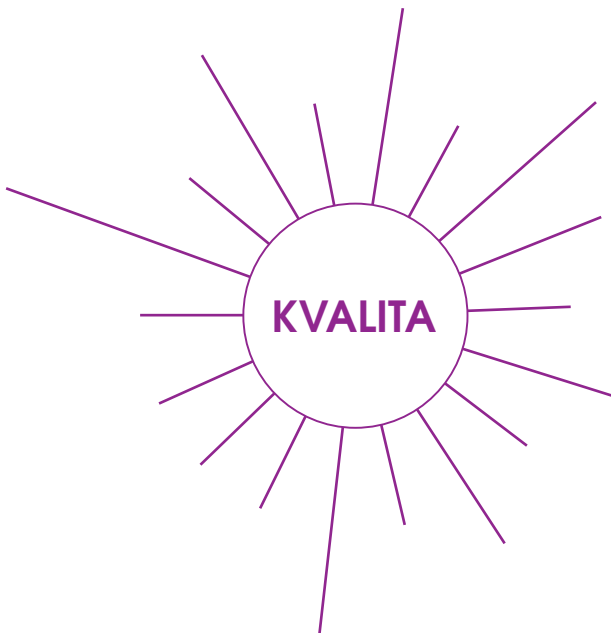
Pokud se většina těchto otázek trefila do černého a popisují vaši organizaci, poskytujete neformální vzdělávání mladým lidem!

⁵ pozn. překl.: Výraz "empowerment" v češtině nemá doslovný význam, je možné ho pouze přibližně popsat ve smyslu posílení, zrovnoprávnění nebo aktivizaci – např. posílení mladých lidí v převzetí života do vlastních rukou.

Kvalita

Pojďme rovnou k věci: **Co je vlastně kvalita?**
Než se posuneme dál, máme pro vás malou hru, abyste o tom popřemýšleli.

→ Z ústředního kruhu rozvíjejte myšlenky, slova nebo koncepty, které si myslíte, že přímo či nepřímo souvisejí s kvalitou. Klidně запиšte slova, která se propojují nebo se rozvětvují z dalších slov, která jste napsali. Použijte tolik linek, kolik potřebujete!



→ Fajn. Teď, když vás krátké cvičení přimělo trochu více uvažovat o kvalitě a co to pro vás znamená, podívejme se na situace z reálného života.

Například jak vypadá dobrý, kvalitní film? Jak chutná kvalitní zmrzlina?

Přemýšlejte o tom individuálně a poté své názory porovnejte a diskutujte o nich ve skupině.

Vyzkoušejte i jiné věci.

Pokud chcete toto cvičení změnit na skupinové, navrhnete seznam různých věcí, napište je na papírky a vhodte je do krabice nebo pytlíku. Nechte někoho, ať jeden náhodně vytáhne a otevřete diskusi o kvalitě této položky. Bude to zábavnější, pokud přidáte věci, které nejsou evidentní. Jak vypadá třeba kvalitní vana?

Zpět k NFV.

Co to znamená být kvalitní vzdělavatel?
A jak je to s kvalitou NFV aktivity?

→ Diskutujte o tom s lidmi okolo sebe.

Shodnete se, nebo máte každý jiný úhel pohledu?

Potřeby

Potřebuje být film lahodný, aby byl kvalitní? A co takhle herecký výkon zmrzliny? Pro každou položku, o které jste výše přemýšleli, máte jistě rozdílné výsledky podle toho, na co jste se dívali, že? Nyní se začneme bavit o tom, co je původem každé kvality. Jaké jsou potřeby, které je nutné řešit, a jak k nim přistoupit?

→ Zaměřte se na realitu vaší organizace. Vytvořte malou mapu potřeb vašich účastníků a také potřeb ve společnosti. Pomůžeme vám je zorganizovat:

POTŘEBY _____ MLADÍ LIDÉ

RODIČE

SPOLEČNOST

ŠKOLSKÝ SYSTÉM

VAŠE ORGANIZACE

Které z těchto potřeb byste zvolili jako nejvíce důležité, relevantní nebo urgentní?

→ Vyberte 5 z nich a přijďte s všeobecnými nápady, co by vaše organizace mohla dělat pro to, aby tyto potřeby naplnila.

Pamatujte, vaše organizace už může dělat projekty zabývající se některými z nich.

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

Potřeby, které vás napadly, jsou pravděpodobně ty nejvíce zřejmé. Ne všechny jsou ale takto jasné a někdy vám různé nástroje mohou přinést nečekané výsledky.

→ Kde můžete pátrat po potřebách, které nejlépe pomohou vaší organizaci hrát svou roli poskytovatele NFV? Začneme s nějakými nápady, ale vy určitě znáte také další cesty (zapište je do prázdných polí).

Poslání	Rodiče
Školy	Dotazníky
Strategické dokumenty	Dlouhodobý plán práce
Návrhy členů	Předchozí hodnocení
Aktivita zaměřená na očekávání	Studie

Kdo se stará o kvalitu?

Kromě interního zlepšování a dobře odvedené práce ještě existuje jedna další velká výhoda fungujícího systému zajišťování kvality, jako je ten, který realizujeme. Myslíte, že práce vaší organizace a dalších podobně fungujících je široce uznávána? Měla by být? Proč?

→ Pojdme se na to opět podívat prakticky.

A. **KDO** by měl rozumět tomu, co se děje v oblasti práce s mládeží/NFV? Využijte tabulku na další stránce, abyste si utřídili myšlenky.

B. Proč by tomu měli rozumět? Vedle každého aktéra připište, **CO** získává vaší práci. Možná pro vás bude užitečné podívat se znovu na tabulku potřeb, na které jste pracovali dříve.

C. A **PROČ** by se o ně měla vaše organizace starat? Jaké pozitivní výsledky vaše organizace získá, když každý z těchto aktérů bude rozumět NFV a uznávat jeho důležitost? Těmito informacemi vyplňte poslední sloupec.

→ Pamatujte: KDO by měl vnímat NFV? CO tím získají? A PROČ by se o to vaše organizace měla starat?

A. KDO?	B. CO?	C. PROČ?

Pokud pracujete ve velké skupině, rozdělte se do menších týmů a nechte týmy přijít se seznamem pro první sloupec. Porovnejte výsledky a vytvořte konečný seznam za příspěvní každého. Poté seznam rozdělte stejnoměrně do menších částí tak, aby každý tým pracoval jen na části řádků. Dokončete představením výstupů práce týmů a diskuzí nad ní.

R Á M E C
**ZAJIŠŤOVÁNÍ
K V A L I T Y**

Velkým krokem k uznávání NFV a jeho hodnoty je celoplošné rozšířené ocenění kvality NFV. Systém Zajišťování kvality je pro nás jako organizace mládeže při naší průběžné práci na sebezlepšování mocným nástrojem, který funguje jak směrem k internímu růstu a zlepšování pomocí vzájemné „vrstevnické“⁶ podpory, tak jako externí symbol toho, že do systému přispíváme jako seriózní vzdělavatelé.

Dozvíte se podrobněji o každém prvku tvořícím Rámec, ale pro začátek vám předkládáme několik základních užitečných informací.

Krok za krokem

Tento rámec je založen na sérii důležitých kroků, které vedou od první fáze společného porozumění mezi zapojenými organizacemi a jejich projekty do konečného bodu hodnocení kvality; mezi tím procesem zpětné vazby od vrstevníků, skupinové práce a zlepšení všech zapojených aktérů na základě síťování.

Takto cyklus zajišťování kvality vypadá:



Klíčové prvky rámce Zajišťování kvality v neformálním vzdělávání Evropského fóra mládeže:

→ **JE ZALOŽEN NA SPECIFICKÉM NFV PROJEKTU.** Proces Zajišťování kvality je nutné aplikovat na specifický projekt, který bude sledován od počátku do konce.

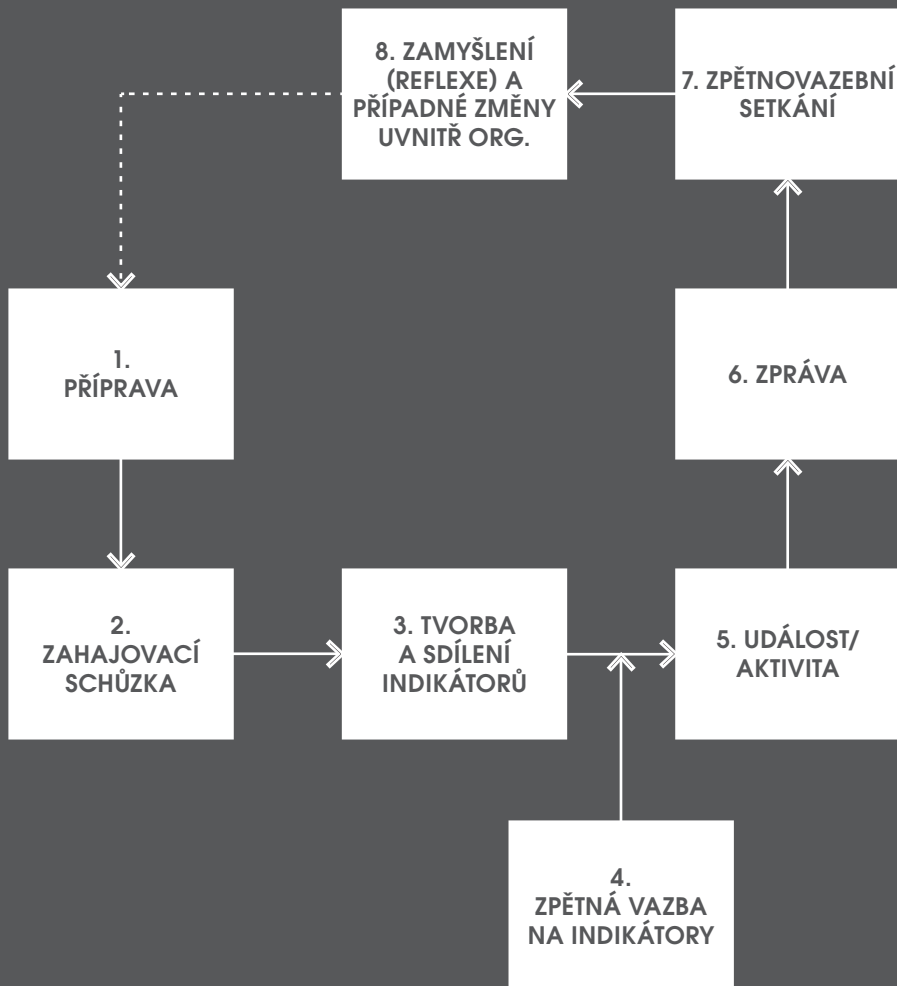
→ **JE CYKLEM.** V rámci je několik důležitých kroků. Všechny jsou součástí cyklu od plánování po hodnocení. Jedná se o cyklus spíše než o časovou osu, protože jako výsledek může organizace reflektovat a identifikovat zlepšení pro své budoucí NFV projekty.

→ **JE FLEXIBILNÍ.** Tento systém není postaven na standardech, ale spíše na seznamu indikátorů, které každá organizace má adaptovat do svých vlastních podmínek a reality. V dalších kapitolách se dozvíte konkrétnější informace o těchto indikátorech.

→ **NEBUDETE V TOM SAMI.** Jedná se o cestu, kterou procházíte se svými vrstevníky, skupinou dalších organizací, které vám zajišťují pomoc, asistenci a zpětnou vazbu, zatímco vy realizujete rámec. Stejným způsobem budete i vy podporovat je.

6 Výraz „vrstevnické“ v tomto případě souvisí s vzájemným přezkoumáním (peer review), o němž bude řeč později, a za vrstevníky jsou tedy považovány další organizace mládeže.

CYKLUS ZAJIŠŤOVÁNÍ KVALITY



Příprava

→ Výběr vašeho NfV projektu

Jak jsme zmínili dříve, každá organizace si potřebuje vybrat NfV projekt, který bude procházet všemi kroky od začátku do konce. Vybraný projekt může být sadou aktivit nebo jednorázovou událostí a měl by odpovídat určitým kritériím:

Měl by se odehrávat v relevantním časovém rozsahu.

S tímto projektem budete pracovat od stanovení potřeb přes plánování po závěrečné hodnocení. Pokud se podíváte na předchozí diagram postupných kroků, znamená to, že potřebujete dostatek času, aby se celá aktivita dostatečně rozvinula od zahajujícího setkání po zpětnovazební setkání. Data pro tyto kroky v časové ose budou předem stanovena, takže to mějte na paměti při definování časového rámce vašeho projektu nebo při výběru projektu pro vstup do cyklu vytvořeného skupinou vrstevníků. Poté, co se dozvíte o všech krocích na následujících stranách, bude vám jasnější, kolik času bude potřeba na kterou fázi.

Pokud převzmete iniciativu za realizaci cyklu Zajišťování kvality s dalšími organizacemi, ujistěte se, že naplánujete dostatečný čas na rozvoj projektů všech zapojených. Zajistěte, aby všichni účastníci měli vhodné podmínky pro to, aby prošli všemi etapami. Na časovém rámci pro celý cyklus by se měli shodnout všichni! Nezapomeňte, že další procesy, jak např. žádosti o financování a vnitřní změny mohou také ovlivnit časovou osu vašich projektů.

Musí být dobře reprezentován.

Když se organizace účastní cyklu Zajišťování kvality, vyplývá z ní závazek k realizaci a dotažení celého cyklu do konce. Znamená to také, že vybraný projekt bude předmětem

Zajišťování kvality za námi navržených podmínek.

Organizace budou pracovat jako vrstevníci ve stálém kontaktu a z podstaty věci vyplývá, že každá organizace potřebuje být reprezentována. Zapojený člověk či lidé budou pojítkem mezi svým projektem a vrstevníky, budou poskytovat zpětnou vazbu na jejich práci, ale také dostávat informace ze školení a přijímat zpětnou vazbu pro svou organizaci. Proto je zásadní, aby tito lidé byli aktivně zapojeni ve všech fázích a měli také vlivnou roli při plánování vlastního projektu. Mít někoho, kdo bude hrát roli externího agenta zajišťování kvality, neposkytne uspokojivé výsledky. Mít někoho, kdo bude mít na starosti pouze realizaci rámce Zajišťování kvality a nebude zároveň dostatečně zapojen v plánování, neposkytne dostatečnou možnost poskytnutí všech důležitých informací během setkání s vrstevníky a pokud nebude zapojení přicházet zevnitř integrovaným způsobem, organizace se bude těžko zapojovat do všech rozvojových fází Zajišťování kvality. Zajišťování kvality není one-man show a mělo by být v zájmu celého plánovacího týmu.

→ Začínáte s projektem

Jak jsme viděli, když jsme se poprvé podívali na potřeby učících se a společnosti, potřeby jsou základem kvality NfV projektu. S potřebami samotnými se ale těžko pracuje, protože nejčastěji přicházíme s obecným seznamem věcí, na které je třeba se zaměřit. Je to snadnější, pokud vezmeme tyto potřeby a změním je v záměry projektu a dále do specifických cílů.

Potřeby, záměry a cíle

Je začátek nového roku a vy vytváříte seznam předsevzetí pro dalších 365 dní. V minulosti jste měli nepravidelný režim, vynechávali jste jídla a jedli jste víc nezdravých jídel, než byste chtěli. Cvičení, které pro vás bylo poměrně normální,

je nyní asi tak vzácné jako Beethovenova skladba na MP3 přehrávači průměrného teenagera.

Ve výsledku jste přibrali pár kilo a teď cítíte, že jich potřebujete pár shodit, takže zapíšete „zhubnout“ na svůj seznam předsevzetí. Jenže to nestačí, protože víte (už se vám to stalo), že tohle je příliš vágní a nepomůže vám to. Uvědomíte si, že potřebujete konkrétní hodnotu, k níž se dá upnout. Po chvíli přemýšlení se rozhodnete: Chcete letos zhubnout 5kg. Je to dost specifické, ne utopické, pokud toho dosáhnete, budete se cítit dobře a nyní můžete najít způsoby, jak toho dosáhnout. Do konce roku uvidíte, jestli jste se tam dostali nebo ne, a zároveň můžete jednoduše pochopit proč. Hodně štěstí!

Tento krátký příběh byl jednoduchým příkladem procesu procházejícího od potřeb ke specifickým cílům.

→ Poznali jste jednoduše v předchozím příkladu 3 základní kroky – potřeby, záměry a cíle? Jaké to jsou?

Přetvoření *potřeb* do specifických *cílů* je jednoduchý proces, kterým většina organizací už prochází, i když to tak někdy nenazývají. Potřeby musí být promítnuty do záměrů pro projekt, ale až specifické cíle vám práci zjednoduší a vyjasní.

Cíl je specifický, měřitelný a jednoduše zhodnotitelný na konci procesu.

Právě cíl definuje práci, která má být udělána a jak jí dosáhneme.

→ Pamatujete si seznam potřeb, se kterým jste přišli na str. 13?

Vraťte se k nim. Pokud byste měli začít plánovat NFV projekt, který by se na ně měl zaměřovat, jak byste je přetvořili ve funkční cíle?

Co by mohlo být cílem projektu vytvořeného k řešení 5 vybraných potřeb? A poté, co jste našli záměr, jak ho můžete přetvořit v jeden nebo více cílů, které jsou specifické, měřitelné a dá se s nimi jednoduše pracovat? Využijte následující tabulku.

POTŘEBA	ZÁMĚR	CÍL(E)

Ikdyž tento proces je užitečný k systematizování odůvodnění vašeho projektu a usnadňuje práci s ním, mějte na mysli, že někdy je možné cíle jednoduše definovat přímo z potřeb (záleží na jejich povaze). Pokud se měřitelný cíl objeví přirozeně, nemusíte nutně vytvářet záměr uprostřed jen proto, abyste za každou cenu prošli všemi třemi kroky.

Někdy budete cítit potřebu specifikovat více cílů k jednomu záměru. To je normální, a je jen na vás utřídit cíle podle toho, co vnímáte jako vhodné. Jen pamatujte, že čím více detailů nastavíte, tím lépe se s nimi bude pracovat.

Celý proces by měl být plynulý a jednoduchý, neměl by se stát striktní formou.

→ Hledání vašich vrstevníků

Práce s vrstevníky je nejdůležitějším prvkem tohoto systému Zajišťování kvality. Mohli bychom využívat jiných metod, jako externí evaluace nebo systémy standardů, ale v interním procesu založeném na hodnocení vrstevníků (peer review) a společném zdokonalování spatřujeme mnoho výhod.

→ Jaké výhody vidíte v tomto systému vy?

Nabízíme několik klíčových slov jako pomoc do začátků.

Každé klíčové slovo se vztahuje k pozitivnímu aspektu systému Zajišťování kvality mezi organizacemi mládeže pracujícími s NFV založeném na spolupráci s vrstevníky. Pokud se přijít na to, co jimi myslíme. Můžete samozřejmě přidávat další.

[Důvěra] _____

[Porozumění] _____

[Sdílení] _____

[Metodologie] _____

[Rovnost] _____

[Uznání] _____

[Zkušenost] _____

[Růst] _____

[Rozmanitost] _____

[Cíle/Záměry] _____

Takže ano, abyste dosáhli lepších výstupů a výsledků, které očekáváte, budete potřebovat, aby s vámi pracovali vrstevníci z jiných organizací. Pokud jste zapojeni do cyklu, který už je naplánován, je šance, že budete mít další organizace, které se s vámi vydají na tuto cestu.

Pokud organizujete svoji vlastní skupinu vrstevníků, budete muset kontaktovat další potenciální účastníky. Budete potřebovat minimálně 3 organizace (včetně té vaší), aby systém pořádně fungoval. Bude nutné, aby byli poskytovateli NFV (ne všechny organizace mládeže mají vzdělávací zaměření) a můžete se zaměřit buď na rozdílnost tím, že vyberete účastníky z různých oblastí nebo využívajících různé metodologie, nebo si zvolit skupinu, kde jsou si všichni podobní. Proces samotný se nezaměřuje na obsah, a rozdílnost je většinou zdrojem ke zlepšení, ale volba účastníků je jen na organizacích zapojených do vytváření systému. Je zde také možnost přidání dalších organizací nebo možná i expertů v roli vrstevníků, pokud máte pocit, že tolepší zpětnou vazbu a celkové výsledky procesu. Nicméně se ujistěte, že je to pro ostatní účastníky příjemné a tito další aktéři jsou vnímáni jako vrstevníci, ne jako outsideři. Důvěra a komfort jsou klíčové pro to, aby tento systém fungoval.

Kde můžete najít své vrstevníky?

Existuje několik platforem, které můžete použít pro hledání organizací, které by s vámi mohly pracovat. Zde je několik nápadů, ale určitě máte další možnosti ke zvážení.

- Zkontaktujte organizace, se kterými jste pracovali v minulosti;
- Zkuste vaši místní radu mládeže kvůli tipům na potenciální vrstevníky;
- Navštivte stránky sítě SALTO a kontaktujte některé jejich členy (www.salto-youth.net);
- Další síť, kterými jste možná členy.

Výzva!

Podle toho, jak to uděláte, bude pravděpodobně potřeba vyhlásit výzvu pro účastníky. Všechny informace by měly být přístupné dopředu, zvláště vše týkající se časového harmonogramu. Měli byste mít jasno ohledně cílů vaší skupiny vrstevníků a představit vaši motivaci jasně a tak, aby zaujala další potenciální účastníky. Ujistěte se, že jste popsali všechny charakteristiky, které hledáte, a že jste jasně vysvětlili postupy výběru vrstevníků, je-li to potřeba.

→ Zahajovací setkání

Zahajovací setkání je oficiálním začátkem cyklu Zajišťování kvality. Je to místo, kde se všichni potkají a vytvoří společný základ kvality, projektů, které budete navzájem sdílet, a celého systému.

Na konci zahajovacího setkání se očekává, že účastníci:

- Reflektovali, co je kvalita, a jak ji vnímají – tak, jak jsme to učinili v kapitole č. 1;
- Porozuměli indikátorům a jejich důležitosti – indikátory kvality jsou stavebním prvkem tohoto rámce, který komplexně vysvětlíme v další kapitole;
- Seznámili se s různými kroky cyklu včetně dohody o časové ose a individuálních uzávěrkách každé organizace;
- Poznali vzájemně své organizace a projekty;

Existuje několik prvků, které jsou důležité a zahajovacím setkání z pohledu plánování. Budete potřebovat:

Účastníky: Několik organizací vystupujících jako vrstevníci, viz výše.

Prostor: Dostatečně velký pro skupinu, kterou máte. Jako při každém jiném NfV školení se ujistěte, že máte dostatek prostoru pro skupinovou práci a dynamické aktivity;

Školitelé/facilitátoři: Na tomto setkání musí být předány některé informace, proto se ujistěte, že použité metody jsou vhodné a efektivní.

Materiál: Kromě běžného materiálu potřebného pro NfV metody je důležité mít i pracovní sešit, který bude na tomto setkání uveden „do provozu“.

Od začátku je důležité, aby vaši vrstevníci poznali vaši organizaci a projekt, takže je zásadní je dobře prezentovat. Potřebujete být srozumitelní a výstižní a snažit se nezahltit obecnost příliš velkým množstvím informací. Vždy je možnost se na cokoli doptat na konci prezentace!

Podle počtu účastníků se můžete rozhodnout, že se účastníci rozdělí do menších skupinek a tak to zůstane do konce procesu. To usnadní bližší seznámení s ostatními projekty a zaměření zpětné vazby menšímu počtu účastníků, což přináší lepší výsledky.

Podstatné informace o vaší organizaci stačí ostatním k seznámení se s ní a k zachycení kontextu vašeho projektu. Další tabulka zahrnuje, jaký typ informace byste měli podat.

Jste vy sami se vším důvěrně seznámení?

→ Vyplňte tabulku níže důležitými informacemi o vaší organizaci:

NÁZEV ORGANIZACE
POSLÁNÍ
VZDĚLÁVACÍ PŘÍSTUP

Poté, co jsou všichni seznámeni s vaší organizací, zaměřte se na prezentaci vybraného projektu, který by měl projít cyklem Zajišťování kvality.

→ Můžete využít následující tabulku k systematizaci všech potřebných informací. Užitečné pro vás bude, když si je sepíšete.

NÁZEV PROJEKTU
DATUM PROJEKTU
(KRÁTKÝ POPIS MÍSTA KONÁNÍ, POČTU ÚČASTNÍKŮ, ZAPOJENÝCH PARTNERŮ ATD.)
ZÁMĚR

CÍLE**VZDĚLÁVACÍ POTŘEBY ÚČASTNÍKŮ,
NA KTERÉ SE PROJEKT ZAMĚŘUJE****POTŘEBY SPOLEČNOSTI,
NA KTERÉ SE PROJEKT ZAMĚŘUJE****Pracovní sešit**

Proces zajišťování kvality je doprovázen pracovním sešitem, který musí být při každém kroku doplněn. Je předán/rozdán a vysvětlen během zahajovacího setkání a bude užitečným nástrojem až do konce, kdy bude kompletně zaplněn informacemi týkajícími se všech kroků.

Informace, které jste napsali na předchozí stránce, jsou prvním krokem v pracovním sešitě. Tento manuál vám pomůže ho vyplnit v každé fázi cyklu. Kopii pracovního sešitu najdete v Příloze č. 1 tohoto manuálu.

→ Tvorba indikátorů

Jak jsme avizovali, indikátory jsou zásadní součástí tohoto rámce. Kvůli rozmanitosti a zaměření organizací je potřeba při stanovování seznamu parametrů, podle nichž budete hodnotit kvalitu NFV, být dostatečně obecný, aby bylo možné se přizpůsobit všem možným realitám.

Na zahajovacím setkání je představen seznam 11 indikátorů kvality. Ty budou přizpůsobeny každému projektu pomocí sub-indikátorů.

Tyto indikátory se obecně týkají školitelů, přípravy, zdrojů, metodologie a účasti/zapojení a je na každé organizaci, aby si je přizpůsobila vytvořením sub-indikátorů, které jsou brány v úvahu při vytváření projektu. Vlastních sub-indikátorů můžete vytvořit tolik, kolik budete potřebovat.

Sub-indikátory by měly být velmi konkrétní – tak konkrétní, jako cíle, které jste již definovali – takže je nutné, aby byly specifické, měřitelné a použitelné kdykoli během plánování, realizace a hodnocení vašeho projektu. Pamatujte: Sub-indikátory existují proto, aby vám ulehčily práci.

Až budete na indikátorech pracovat, přemýšlejte o nich takto:

**CO TO ZNAMENÁ
PRO MŮJ NFV PROJEKT?**

SEZNAM KVALITATIVNÍCH INDIKÁTORŮ

- 1. Stanovené potřeby účastníků vzdělávacího procesu a společnosti, a zároveň poslání a hodnoty organizace, jsou přetvořeny do specifických cílů.**
- 2. Cíle jsou reflektovány ve schématu NFV⁷.**
- 3. Vybraná vzdělávací metodologie je vhodná pro proces učení.**
- 4. Jsou k dispozici potřebné zdroje.**
- 5. Zdroje jsou využívány udržitelným, finančně efektivním a zodpovědným způsobem.**
- 6. Vzdělavatelé (jako školitelé, dobrovolníci, facilitátoři atd.) mají potřebné kompetence.**
- 7. Vzdělavatelé jsou připraveni.**
- 8. Komunikace mezi všemi aktéry je efektivně řízena.**
- 9. Účastníci zapojení do vzdělávání ovlivňují svůj proces učení.**
- 10. Účastníci rozumějí svým výstupům učení a jsou schopni je využít jinde.**
- 11. Všichni účastníci jsou zapojení do nepřetržitého procesu hodnocení.**

⁷ NFV schéma se vztahuje k vybranému NFV projektu

Následující seznam obsahuje všechny kvalitativní indikátory s krátkým vysvětlením každého z nich včetně dobrých a špatných příkladů sub-indikátorů.

1. Stanovené potřeby účastníků vzdělávacího procesu a společnosti, a zároveň poslání a hodnoty organizace, jsou přetvořeny do specifických cílů.

Tento indikátor se dívá na potřeby účastníků a míří i na potřeby společnosti; bere v úvahu, jestli jsou jejich potřeby součástí cílů projektu. Tím se zajistí, že bude váš projekt relevantní pro dnešní společnost a potřeby účastníků, a zároveň, že bude reflektovat hodnoty vaší organizace.

Příklady sub-indikátorů:

a) (Dobrý) Předmět semináře se týká zaměstnanosti mladých lidí, což je relevantní téma dnešní společnosti, jak jsme zjistili vyhodnocením dotazníků mezi členy.

b) (Špatný) Seminář je o rozvoji míru.

2. Cíle jsou reflektovány ve schématu NFV.

Tento indikátor zajišťuje, že cíle projektu jsou podchyceny v programu. Nejjednodušším způsobem je zajistit, že jsou naplánovány konkrétní aktivity pro každý cíl nebo alespoň, že cíle byly vzaty v úvahu při přípravě programu.

Příklady sub-indikátorů:

a) (Dobrý) Program byl vytvořen minimálně šest týdnů před začátkem aktivity; programové části jsou barevně označeny, aby bylo jasné indikováno, kterých cílů se týkají.

b) (Špatný) Program byl připraven předem.

3. Vybraná vzdělávací metodologie je vhodná pro proces učení.

Když připravujete program, je důležité vzít v úvahu vzdělávací metody. Kdo se účastní? Jakou úroveň zkušeností už mají? Mají nějaké speciální

potřeby, na které je potřeba brát zřetel? V jaké posloupnosti jste program postavili? Myslete na vzdělávací proces a ujistěte se, že základy jsou pokryté předtím, než se přesunete k pokročilejším tématům. To samé platí o pohodlí účastníků: ujistěte se, že je program dobře vyvážený.

Příklady sub-indikátorů:

a) (Dobrý) Metodologie vybraná pro program je různorodá a vyvážená. Počítá se minimálně s 5 různými metodami, které jsou rovnoměrně rozprostřeny v programu.

b) (Špatný) Metodologie vybraná pro program je rozmanitá a dobře vyvážená.

4. Jsou k dispozici potřebné zdroje.

Při plánování projektu je důležité pamatovat na to, jaké zdroje potřebujete, a to jak zdroje lidské, tak materiální (místo konání a praktické zdroje jako dokumenty, flip-chartové papíry atd.). Zvažte, kdy budete tyto zdroje potřebovat, jak je získáte a jaký máte záložní plán pro případ, že tyto zdroje nebudou k dispozici.

Příklady sub-indikátorů:

a) (Dobrý) Technické zdroje (flip-chartové papíry, papíry, tužky, dataprojektor a počítač) budou k dispozici v místě konání během celého programu a konkrétní člověk (jeho jméno) z přípravného týmu bude zodpovědný za technické vybavení během přípravy i během samotné aktivity.

b) (Špatný) Někdo je zodpovědný za technické vybavení během aktivity.

5. Zdroje jsou využívány udržitelným, finančně efektivním a zodpovědným způsobem.

Při přípravě projektu vezměte v úvahu (lidské a materiální) zdroje, které plánujete využít a podívejte se na ně pod lupou; jsou udržitelné, finančně efektivní a užíváte jich zodpovědně? Jak se účastníci na projekt dopravují? Kupujete

materiál, který již má organizace k dispozici? Zvážíli jste nějaké zboží půjčit/pronajmout oproti možnosti ho koupit? Potřebujete pojištění místa konání či vybavení? Je cenné vybavení během doby trvání projektu uloženo na bezpečném místě?

Příklady sub-indikátorů:

a) (Dobrý) Organizátoři připraví dokument navrhuující levnější a udržitelnější varianty jak se dostat na místo konání, a budou zároveň informovat o tom, že jen cesta nejlevnějšími dopravními prostředky bude proplacena. Tento dokument bude poslán účastníkům spolu s informací, že byli vybráni k účasti na aktivitě.

b) (Špatný) Účastníci budou informováni o levných možnostech cesty na místo konání.

6. Vzdělavatelé (jako školitelé, dobrovolníci, facilitátoři atd.) mají potřebné kompetence.

Je důležité, aby vzdělavatelé zapojení do NFV projektu měli zájem být do něj zapojeni a aby měli vhodné dovednosti a kompetence, které k tomu potřebují. Ujistěte se, že vzdělavatelé zodpovědní za různé části programu mají potřebné dovednosti pro tento úkol.

Příklady sub-indikátorů:

a) (Dobrý) Školitelé a facilitátoři specifikují v přihláškách své předchozí zkušenosti s tématem projektu.

b) (Špatný) Zajistíme, aby vzdělavatelé měli relevantní kompetence.

7. Vzdělavatelé jsou připraveni.

Všichni lidé zapojení do NFV projektu by měli mít potřebné informace, aby mohli připravit aktivitu dobré kvality. Vzdělavatelé by měli být informováni o dostupných zdrojích. Máte možnost mít před projektem přípravnou schůzku? Jak budou vzdělavatelé komunikovat před a během projektu?

Příklady sub-indikátorů:

a) (Dobrý) Podmínka pro všechny zapojené školitele a facilitátory je, že jsou schopni se účastnit naplánované přípravné schůzky před začátkem projektu.

b) (Špatný) Vzdělavatelé zapojení v projektu dostanou relevantní informace.

8. Komunikace mezi všemi aktéry je efektivně řízena.

Komunikace je důležitá ve všech fázích NFV projektu, od začátku do konce. Jak budou lidé organizující projekt komunikovat před aktivitou? Telefonem, e-mailem, Skype schůzkami, nebo se budou setkávat? Mají všichni zapojení lidé potřebné zdroje pro plánovanou komunikaci? Máte domluvena pravidla chování (nebo etický kodex) týkající se komunikace?

Během aktivity: Rozumí si všichni zapojení účastníci po jazykové stránce? Mají zapojení vzdělavatelé pravidelné schůzky během realizace projektu? Je nastavena metoda jak komunikovat potřeby účastníků vzdělavatelům před i během aktivity?

Příklady sub-indikátorů:

a) (Dobrý) Během aktivity budou denní reflexní skupinky pro všechny účastníky, které povedou vzdělavatelé jako součást programu, a výsledky poté budou diskutovány na denních týmových hodnotících setkáních.

b) (Špatný) Účastníci a vedoucí dobře komunikují.

9. Účastníci zapojení do vzdělávání ovlivňují svůj proces učení.

Účastníci (kteří se učí) jsou těmi, kteří dokážou nejlépe reflektovat svůj vlastní proces učení, a protože se každý člověk učí jinými způsoby a za pomoci jiných metod, měli by účastníci mít příležitost reflektovat a ovlivňovat svůj proces

učení. Dělalí jste ještě před zahájením projektu výzkum k prioritám a přáním účastníků aktivity? Máte během aktivity vyhrazen pro účastníky čas na reflexi jejich učení? Našli jste specifickou metodu, kterou účastníkům nabídnete k reflexi jejich procesu učení? A protože se učení také děje retrospektivně: Jak je aktivita hodnocena?

Příklady sub-indikátorů:

- a) (Dobrý) Na začátku projektu jsou účastníci vyzváni ke stanovení svých očekávání ohledně učení, které budou mít příležitost během aktivity reflektovat.
- b) (Špatný) Učící se osoby mohou změnit obsah semináře.

organizátorům, facilitátorům a dalším zapojeným aktérům podílet se na hodnocení, zlepšovat proces učení a vylepšovat současně a budoucí projekty. Použijte různé metody pro hodnocení různých aktérů; hodnocení účastníků bude velmi pravděpodobně odlišné od hodnocení facilitátorů. Pamatujte, že byste měli výsledek hodnocení zapsat, pokud ho chcete v budoucnu využít.

Příklady sub-indikátorů:

- a) (Dobrý) Facilitátoři jsou pozváni, aby se připojili k denním hodnocením vedoucích projektu, která jsou zakomponována do programu.
- b) (Špatný) Všichni aktéři mají příležitost hodnotit.

10. Účastníci rozumějí svým výstupům učení a jsou schopni je vysvětlit navenek.

Důležitou součástí aktivity je učení a pozornost by měla být směřována na to, aby si účastník byl vědom vlastního vývoje. Při přípravě aktivity je důležité, aby účastníci (učící se osoby) byli schopni pochopit záměry a cíle aktivity, které musí být viditelné po čas celé aktivity. Vaším cílem by mělo být zajistit, aby účastníci byli schopni přenést informace o tom, co se naučili, do jiných sfér jako např. do akademického kontextu, na trh práce nebo do osobního života.

Příklady sub-indikátorů:

- a) (Dobrý) Účastníci jsou schopni shrnout, co se na workshopu naučili, během závěrečného hodnocení aktivity.
- b) (Špatný) Účastníci potvrdili, že se naučili to, co se měli naučit.

11. Všichni aktéři jsou zapojeni do průběžného procesu hodnocení.

Hodnocení musí být důležitou součástí procesu, chcete-li lépe rozvinout svou organizaci a svůj projekt. Hodnocení je něco, co by se mělo dělat průběžně, a tak zajistit účastníkům, vedoucím,

Proč neexistuje indikátor pro výstupy?

Kontrolovat výstupy opravdu nemůžeme. Jediné, co můžeme udělat, je vést proces co nejvíce ke stanoveným cílům, aby pak výstupy byly dle očekávání. Ničemu neprospěje, pokud je projekt hodnocen jako úspěšný, když jediným důvodem úspěchu je náhoda. Zorganizovat proces systematicky vám dá šanci ke zlepšení, sdílení znalostí a celkový růst organizace.

Indikátory v pracovním sešitě

Tabulka indikátorů a sub-indikátorů je hlavní součástí vašeho pracovního sešitu. V něm máte možnost sepsat své sub-indikátory a, což je také důležité, specifikovat, do které části časové osy vašeho projektu se sub-indikátor hodí.

Existují tři hlavní fáze vašeho NfV projektu: **Plánování, realizace a hodnocení.** Můžete ale přijít s dalšími fázemi mezi nimi, pokud potřebujete nebo chcete postupovat menšími kroky. Tato struktura je v pracovním sešitě specifikována těsně před seznamem indikátorů jako referenční rámec, abyste se k ní mohli vracet u každého sub-indikátoru.

Později budete také schopni hodnotit každý sub-indikátor, jestli se vše odehrálo dle očekávání nebo ne a proč. Toto budete vyplňovat během fáze hodnocení až poté, co se aktivita odehraje. Můžete o tomto kroku přemýšlet jako o analýze každého indikátoru a sub-indikátoru.

Cvičení!

→ Můžete přijít s příkladem sub-indikátoru pro každý indikátor vysvětlený na předchozích stránkách?

Musí být odlišný od příkladů ve vysvětlení (přirozeně!) a nemusí být vyvozen z konkrétního projektu nebo se ho přímo týkat (stejně jako ty, které jsme použili my). Můžete využít svůj vlastní projekt nebo další projekty, které znáte, to není pro cvičení to nejdůležitější. Jen se ujistěte, že se vymyšlený příklad dobře hodí k indikátoru, je konkrétní a měřitelný. Také zahrňte do popisu fázi, ve které bude daný sub-indikátor přítomen, a využijte k tomu tři hlavní kroky jako referenční bod (**plánování, realizace a hodnocení**).

Example:

6. VZDĚLAVATELÉ (JAKO NAPŘ. ŠKOLITELÉ, DOBROVOLNÍCI, FACILITÁTOŘI ATD.) MAJÍ POTŘEBNÉ KOMPETENCE.	
SUB-INDIKÁTOR	FÁZE
Školitelé a facilitátoři specifikují v přihláškách své předchozí zkušenosti s tématem projektu.	Plánování

1. STANOVENÉ POTŘEBY ÚČASTNÍKŮ VZDĚLÁVACÍHO PROCESU A SPOLEČNOSTI, A ZÁROVEŇ POSLÁNÍ A HODNOTY ORGANIZACE, JSOU PŘETVOŘENY DO SPECIFICKÝCH CÍLŮ.

SUB-INDIKÁTOR	FÁZE

2. CÍLE JSOU REFLEKTOVÁNY VE SCHÉMATU NfV.

SUB-INDIKÁTOR	FÁZE

3. VYBRANÁ VZDĚLÁVACÍ METODOLOGIE JE VHODNÁ PRO PROCES UČENÍ.

SUB-INDIKÁTOR	FÁZE

4. JSOU K DISPOZICI POTŘEBNÉ ZDROJE.	
SUB-INDIKÁTOR	FÁZE

5. ZDROJE JSOU VYUŽÍVANÉ UDRŽITELNÝM, FINANČNĚ EFEKTIVNÍM A ZODPOVĚDNÝM ZPŮSOBEM.	
SUB-INDIKÁTOR	FÁZE

6. VZDĚLAVATELÉ (JAKO NAPŘ. ŠKOLITELÉ, DOBROVOLNÍCI, FACILITÁTOŘI ATD.) MAJÍ POTŘEBNÉ KOMPETENCE.	
SUB-INDIKÁTOR	FÁZE

7. VZDĚLAVATELÉ JSOU PŘIPRAVENI.

SUB-INDIKÁTOR	FÁZE

**8. KOMUNIKACE MEZI VŠEMI AKTÉRY
JE EFEKTIVNĚ ŘÍZENA.**

SUB-INDIKÁTOR	FÁZE

9. ÚČASTNÍCI ZAPOJENÍ DO VZDĚLÁVÁNÍ OVLIVŇUJÍ SVŮJ PROCES UČENÍ.

SUB-INDIKÁTOR	FÁZE

10. ÚČASTNÍCI ROZUMĚJÍ SVÝM VÝSTUPŮM UČENÍ A JSOU SCHOPNI JE VYUŽÍT JINDE.

SUB-INDIKÁTOR	FÁZE

11. VŠICHNI AKTÉŘI JSOU ZAPOJENI DO PRŮBĚŽNÉHO PROCESU HODNOCENÍ.

SUB-INDIKÁTOR	FÁZE

→ Zpětná vazba na indikátory

Poté, co si organizace stanoví sub-indikátory, skupina vrstevníků je vyzvána k poskytnutí zpětné vazby zaměřené na vyjasnění či vylepšení kteréhokoliv z bodů. Zásadní je zde načasování, termíny pro sub-indikátory a následnou zpětnou vazbu musí být stanoveny předem, aby bylo v časové ose projektu stále dost času na úpravu indikátorů. Tyto termíny by měly být stanoveny na zahajovacím setkání.

Dávání zpětné vazby

Vnímejte indikátory, jako byste vy byli těmi, kteří stanovují cíle pro sebe – můžete tyto prvky měřit

a jednoduše hodnotit, nebo jsou jen vágním seznamem záměrů? Představte si, že byste s nimi sami pracovali a zvažte, jestli jsou tyto sub-indikátory schopny odvést svoji práci. Pokud ne, jak mohou být vylepšeny? Věnujte pozornost fázi, kdy se má daný sub-indikátor odehrávat, protože někdy to může být nejasné nebo nekompletní.

Zpětná vazba je postavena na konstruktivním vstupu a je základem učení vrstevníků. Až budete odpovídat na seznam sub-indikátorů, buďte citliví a pamatujte, že jste součástí skupiny. Váš vstup je hodnotný, ale stejně je i zpětná vazba ostatních. Ujistěte se, že máte všechny potřebné informace, a pokud ne, vyjasněte si vše předtím, než budete něco předpokládat anebo brát věci za definitivní.

Budte srozumitelní a snažte se spíše navrhovat než konstatovat absolutní pravdu. Dávejte zpětnou vazbu i na pozitivní aspekty.

Tato zpětná vazba může být organizována s celou skupinou nebo menšími pod-skupinkami organizací, aby byl každý důkladně zapojen do projektů ostatních. Bude to záležet na dynamice a specifikách vaší skupinky vrstevníků.

→ Pamatujete si seznam indikátorů o několik stránek dříve (kapitola 2.4.1.)? Každá položka má příklady dobrých a špatných sub-indikátorů. Pod každým špatným sub-indikátorem najdete řádek. Vraťte se k nim a připište zpětnou vazbu na špatný příklad. Udělejte to tak, jako byste odpovídali kolegovi účastníkovi ve své skupině vrstevníků!

Co dělat se zpětnou vazbou?

Asi si dokážete představit, že zpětná vazba je momentem, kdy se vaše spolupráce jako vrstevníků projeví naplno. Miniskupina vytvořená pro každý cyklus přispěje k vašim sub-indikátorům svými otázkami a návrhysměřujícími ke zjednodušení procesu a efektivnějšímu propojení s projektem. Proto je zásadní sdílet vaše indikátory se zbytkem skupiny ve správný čas, aby mohly být včas zapracována zlepšení, a bylo tak možné naplánovat a zrealizovat váš NFV projekt. Jakmile máte podněty od vašich vrstevníků, vraťte se k vašemu seznamu indikátorů a přehodnoťte jej v novém světle. Je šance, že najdete nové zajímavé perspektivy, nové interpretace konkrétních bodů a dokonce i témata, která nebyla původně dost jasná a potřebovala vysvětlit. Je také možné, že některá zpětná vazba nevzala v potaz určité specifické rysy vaší organizace nebo jednoduše navrhuje alternativní cesty, jak věci dělat.

Je teď úkolem vašeho týmu přijít s konečným pracovním seznamem sub-indikátorů, které tvoří strukturu Zajišťování kvality ve vašem projektu. Pokud se na ně podíváte, měli byste získat přehled, co se od procesu očekává, aby vše dobře fungovalo.

→ Realizujte svůj NFV projekt

Vyjasnili jsme, že vaše indikátory by měly být nedílnou součástí projektu od plánování přes realizaci až po hodnocení.

→ Je vám jasné, jakou roli mají indikátory v každé fázi?

V předchozích kapitolách jsme pokryli plánovací fázi a nyní jsme přímo v samotné etapě realizace. Vše jste perfektně připravili na základě všech sub-indikátorů, které se týkaly plánování. Co teď?

Některé z indikátorů jsou spojeny s kroky během realizace projektu. Pokud jste do programu zařadili okamžiky pro hodnocení – jako například zpětnovazební schůzky nebo denní hodnocení organizátorů – respektujte je a snažte se jich plně využít.

Pamatujte si: Zajišťování kvality není nějaká zvláštní část vašeho projektu, mělo by být smysluplně zapracováno do časového plánu a všichni aktéři by si měli být vědomi jeho důležitosti.

Specifická zpětná vazba by měla vyústit v úpravy harmonogramu a dokonce i programu, aby byl přizpůsoben reálným potřebám účastníků nebo dalším prvkům.

→ Po skončení aktivity

Vaše aktivita se odehrála. Doufáme, že jste dosáhli svých výstupů učení a jste všichni vcelku spokojeni s výsledkem. Nebo možná ne, ale to může být samozřejmě také užitečné.

Nyní se pohybujete v časovém rámci po skončení aktivity. Pravděpodobně jste měli rychlé hodnocení hned po skončení aktivity, ale odpočínuté hlavy mohou smysluplněji hodnotit, co se stalo. Je čas se teď vrátit zpět k vašim pracovním sešitům.

Pokud se podíváte na seznam sub-indikátorů, které jste definovali jako zásadní pro zajišťování kvality projektu, jak jste si vedli?

→ Bylo všech specifických cílů dosaženo, jak jste předvíдали? Pokud ne, proč? Mohl s tím organizační tým něco udělat?

→ Byl proces zajišťování kvality přirozeně začleněn do vašeho projektu? Pokud ne, byla to práce navíc? Co jste mohli udělat jinak, aby zajišťování kvality lépe zapadlo do vašeho projektu?

→ Jaké byly silné stránky a s jakými výzvami jste se setkali?

→ Objevily se nějaké výrazné rozdíly během této aktivity způsobené realizací systému Zajišťování kvality? Jak se to projevilo?

Některé z otázek výše je možné zodpovědět v pracovním sešitě, když budete hodnotit konečné podmínky vašich sub-indikátorů a projekt jako takový.

Finální dokument se po vyplnění stává zprávou hodnotící kvalitu vašeho NFV projektu.

→ Setkání kvůli zpětné vazbě (zpětnovazební setkání)

Ke konci každého cyklu zajišťování kvality se skupina vrstevníků opět sejde na zpětnovazebním setkání, aby její členové sdíleli své zprávy a dali si zpětnou vazbu na celý proces.

Na tomto místě skupina rozhoduje, jestli byla v poskytnutém NFV projektu zajištěna kvalita, což je založeno na míře, do které byl proces Zajišťování kvality implementován v projektu. Toto NENÍ prostor pro to, aby byla hodnocena kvalita poskytnutého vzdělávacího procesu.

Setkání ke zpětné vazbě dává zúčastněným organizacím prostor pro stručnou prezentaci

jejich zpráv. Každý by měl být seznámen s prací všech ostatních už během předchozí online komunikaci v rámci přípravy na setkání.

Všichni členové jsou požádáni o poskytnutí zpětné vazby na to, jak každá organizace realizovala proces Zajišťování kvality, jak jsme jej představili výše. Znovu je podnícena podpora postavená na vrstevnických principech, protože síla této zpětnovazební schůzky vychází z rozdílů mezi vrstevníky a z informovaných podnětů vašich spřátelených organizací, které vás ve skupině od začátku doprovázely.

Mělo by se nicméně jednat pouze o začátek nového přístupu ke kvalitě v organizacích, očekává se totiž, že organizace začnou využívat tento systém pro svoje budoucí NFV projekty.

Jen členové skupiny vrstevníků se účastní procesu zpětné vazby a hodnocení. I když školitelé, facilitátoři a další případní aktéři mohou být seznámeni s cyklem, jen členové aktivně zapojení do celého procesu, kteří sdíleli navzájem své postřehy, by se měli podílet na závěrečném hodnocení. Zpětnovazební setkání je jedním z klíčových momentů celého cyklu, ve kterém zúčastněné organizace hodnotí a rozhodují, zda ve specifickém projektu byla zajištěna dostatečná kvalita.

Opět připomínáme, že hodnocení se nevztahuje k projektu jako takovému, ale k míře, do které byl realizován rámec zajišťování kvality. Začíná sebehodnocením organizací a končí tím, že vrstevníci sdělují svůj pohled na to, zda kvalita byla řádně zajištěna v daném NFV projektu dle zde navrženého rámce.

→ Co dál?

Pokud se vaše organizace úspěšně zúčastnila cyklu zajišťování kvality, pravděpodobně jste přišli na výhody, které plynou z jeho využívání. Setkáním ke zpětné vazbě cyklus nekončí, protože se očekává, že zástupci se vrátí do svých organizací a vstřebají nějakým způsobem celý

proces a jeho výsledky. Dozvíte se o ostatních vrstevnících a jejich praxi, ale pravděpodobně se také dozvíte mnoho o své organizaci. Možná přijdete na to, jaká zlepšení iniciovat, s jakými přístupy zkusit experimentovat, ale to podstatné bude, že z procesu vyjdete jako znovunarozená organizace s novými koncepty, dovednostmi a širším povědomím o různých postupech.

Kromě učení, kterým jste si prošli, můžete také vše posunout ještě na jinou úroveň: Začít realizovat navržený rámec Zajišťování kvality ve vašich budoucích NFV projektech! Nyní to bude jednodušší, protože už jste to jednou zvládli a vždy tu budete mít jako podporu tento manuál. Abyste dosáhli těch nejlepších výsledků, můžete si také nalézt své vlastní vrstevníky, se kterými budete pracovat, šířit koncept a pomáhat ostatním být jeho součástí. Znovu se podívejte na kapitolu 2.2.3 – týká se hledání vrstevníků a jak je nejlépe využít. Možná také, že některé z organizací, se kterými jste pracovali, budou mít zájem udržet skupinu v chodu! To je dobrý začátek. To, a také přečíst tento manuál ještě jednou novým pohledem!

Glosář a rejstřík odkazů

Aby bylo hledání jednodušší, sesbírali jsme hlavní koncepty a termíny využité v manuálu. Každý vstup obsahuje krátké vysvětlení, které ve většině případů není definicí, ale spíše popisem, co termín znamená v kontextu Zajišťování kvality v neformálním vzdělávání. Také zde můžete nalézt, kde v této publikaci je termín zmiňován.

Záměry

V kontextu neformálního vzdělávání je záměr obecným cílem projektu nebo aktivity. Měl by vycházet jako výstup z hodnocení potřeb a může být dále rozvíjen do cílů, které jsou konkrétnější a podrobné.

Zmíněno na stránkách 18, 19, 20, 22

Hodnocení

Projekt lze rozdělit do tří hlavních fází v čase: plánování, realizace a hodnocení. Poslední etapa nastává, když hodnotíte výsledky vašeho projektu, zda bylo dosaženo cílů a co může být v příštích projektech změněno.

Zmíněno na stránkách 18, 23, 27, 28, 34

Setkání pro zpětnou vazbu/Zpětnovazební setkání

Jeden z kroků cyklu Zajišťování kvality. Odehrává se poté, co byl projekt realizován, a je momentem, kdy se všichni vrstevníci potkají a hodnotí vzájemně proces, který se odehrál, stejně jako realizaci Zajišťování kvality v projektech ostatních.

Zmíněno na stránkách 17, 18, 34, 35

Realizace

Projekt lze rozdělit do tří hlavních fází v čase: plánování, realizace a hodnocení. Když realizujete projekt, uvádíte ho do praxe, což je výsledkem plánovací fáze. I když je to ústřední

část, není více či méně důležitá, než zbylé dvě fáze .

Zmíněno na stránkách 23, 28, 33

Indikátory

Rámec Zajišťování kvality není založen na fixních standardech, ale na indikátorech kvality. Ty by měly být přizpůsobeny každému projektu a organizaci za pomoci vytvoření sub-indikátorů zaměřujících se na specifické body, vztahující se ke každému indikátoru.

Zmíněno na stránkách 16, 17, 21, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34

Zahajovací setkání

Jeden z kroků cyklu Zajišťování kvality. Během něj se všechny organizace seznámí jako vrstevníci a přijmou důležité informace pro úspěšnou realizaci rámce. V tuto chvíli se také všichni shodnou na časovém harmonogramu práce skupiny vrstevníků.

Zmíněno na stránkách: 17, 18, 21, 23

Potřeby

Relevantní NFV projekt by měl vycházet z reálných potřeb účastníků a/nebo společnosti. Na ty by měl být projekt řádně zaměřen a nemělo by se tedy vycházet ze spekulací.

Zmíněno na stránkách: 12, 13, 18, 19, 20, 23 a 25

Neformální vzdělávání (NFV)

Hlavní zaměření našeho systému Zajišťování kvality. NFV je organizovaný vzdělávací proces, který se odehrává paralelně s mainstreamovými systémy vzdělávání a odborné přípravy a obvykle nevede k certifikaci. Je to hlavní typ vzdělávání poskytovaný neziskovými organizacemi, zejména v oblasti práce s mládeží.

Zmíněno na straně 10

Specifické cíle

Záměr projektu či aktivity by měl být specifikován do cílů, které jsou podrobnější a

měřitelnější. Tyto cíle jsou základem pro formování projektu a hodnocení jeho výsledků.

Zmíněno na stránkách: 18, 19, 20, 23, 25, 34

Zpětná vazba vrstevníků

Při realizaci rámce Zajišťování kvality je vaše práce hodnocena na vyšší úrovni za pomoci zpětné vazby vrstevníků, tedy z různých úhlů pohledu. Je to zároveň závazkem všech zapojených, aby byl zlepšován každý projekt a přispělo se tak k celkové kvalitě neformálního vzdělávání.

Zmíněno na stránkách: 16, 17, 20, 32, 33, 34

Vrstevníci

Jsou to společníci během cyklu Zajišťování kvality. V našem rámci jsou vrstevníky organizace mládeže, které jsou ve skupině reprezentovány jednotlivci. Vaši vrstevníci budou přispívat ke zlepšení projektu tím, že vám pomohou úspěšně realizovat Zajišťování kvality.

Zmíněno na stránkách: 16, 18, 20, 21

Plánování

Projekt lze rozdělit do tří hlavních fází v čase: plánování, realizace a hodnocení. Během plánování byste měli vyhodnotit potřeby svých potenciálních účastníků, navrhnout cíle založené na těchto potřebách a připravit projekt s ohledem na tyto cíle. Je to také fáze, kdy je dokončena většina technické přípravy, jako např. zdroje a tvorba programu.

Zmíněno na stránkách: 18, 23, 28, 33

Tipy k plánování

Ty vám pomohou nastavit váš vlastní cyklus a realizaci rámce s vrstevnickými organizacemi.

Zmíněno na stránkách: 12, 14, 18, 20, 21, 33

Kvalita

V našem kontextu je kvalita NFV v organizacích mládeže úroveň, do jaké jsou v jejich aktivitách

naplněny a adresovány vybrané potřeby společnosti a účastníků.

Zmíněno na stránkách: 11, 12, 13, 21, 34

Zajišťování kvality

Dynamický proces využívaný k zajištění toho, aby výstup učení uspokojil požadavky na kvalitu. Proces, který navrhujeme, má dva hlavní prvky: vnitřní faktor, vztažený k rozvoji indikátorů, a externí faktor, vztažený k vzájemnému posouzení vrstevníků (peer review) a zpětné vazbě vrstevníků.

Zmíněno na stránkách: 16, 18, 33, 34

Cyklus Zajišťování kvality

Náš systém Zajišťování kvality je založen na cyklu klíčových kroků, které jsou vysvětleny podrobně na stranách 15 – 35. Jedná se o cyklus spíše než o časovou osu, protože každá série kroků v projektu by měla plynule přejít v plánování dalších.

Zmíněno na stránkách: 16, 17, 18, 21, 34, 35

Pracovní sešit

Je to záznam procesu projektu během cyklu Zajišťování kvality. Zahrnuje všechny kroky a zjednodušuje realizaci rámce.

Zmíněno na stránkách: 23, 28, 34

PŘÍLOHA I
**PRACOVNÍ
SEŠIT**

PROCES ZAJIŠŤOVÁNÍ KVALITY V NEFORMÁLNÍM VZDĚLÁVÁNÍ

Pracovní sešit

SEKCE 1. Popis vaší organizace a NFV projektu, ve kterém budete aplikovat proces zajišťování kvality.

1.1. Organizace

→ **Název:**

→ **Webová stránka:**

→ **Poslání:**

→ **Vzdělávací program** (přístup & klíčové strategické oblasti):

1.2. NFV Projekt

→ **Název:**

→ **Data:**

→ **Místo konání:**

→ **Účastníci (profil & počet):**

→ **Zapojení partneři:**

→ **Celkový záměr:**

→ **Specifické cíle:**

→ **Osa** (termíny plánovaných aktivit včetně přípravných setkání):

SEKCE 2: Interní proces Zajišťování kvality (v rámci vaší organizace)

Tato sekce bude vyplněna ve fázi plánování projektu a měla by být odeslána vrstevníkům ke zpětné vazbě nejpozději dva měsíce před konáním aktivity.

2.1. Hodnocení potřeb (tato část se vyplňuje během tvorby projektu)

→ Na které potřeby účastníků bude aktivita zaměřena?

→ Na jaké potřeby společnosti bude aktivita zaměřena?

2.2. Proces Zajišťování kvality ve vašem projektu

→ Jak plánujete aplikovat proces Zajišťování kvality během vašeho projektového cyklu? Prosím, zařadte sem časovou osu, rozdělení rolí v týmu a všechny metody a strategie, které plánujete využít.

2.3. Indikátory kvality

Indikátor kvality 1	Stanovené potřeby účastníků a společnosti, a zároveň poslání a hodnoty organizace jsou přetvořeny do specifických cílů.	
<p>Popis: Co to konkrétně znamená pro váš projekt?</p>		
<p>Postup hodnocení: Které sub-indikátory použijete k hodnocení tohoto indikátoru během projektu? A ve které fázi projektového cyklu bude tento sub-indikátor použit?</p>	Sub-indikátor	Fáze
<p>Konečné sebehodnocení (k vyplnění na konci projektu po hodnocení)</p>		

Indikátor kvality 2	Cíle jsou reflektovány ve schématu NFV	
<p>Popis: Co to konkrétně znamená pro váš projekt?</p>		
<p>Postup hodnocení: Které sub-indikátory použijete k hodnocení tohoto indikátoru během projektu? A ve které fázi projektového cyklu bude tento sub-indikátor použit?</p>	Sub-indikátor	Fáze
<p>Konečné sebehodnocení (k vyplnění na konci projektu po hodnocení)</p>		

Indikátor kvality 3	Vybraná vzdělávací metodologie je vhodná pro proces učení.	
<p>Popis: Co to konkrétně znamená pro váš projekt?</p>		
<p>Postup hodnocení: Které sub-indikátory použijete k hodnocení tohoto indikátoru během projektu? A ve které fázi projektového cyklu bude tento sub-indikátor použit?</p>	Sub-indikátor	Fáze
<p>Konečné sebehodnocení (k vyplnění na konci projektu po hodnocení)</p>		

Indikátor kvality 4	Jsou k dispozici potřebné zdroje.	
<p>Popis: Co to konkrétně znamená pro váš projekt?</p>		
<p>Postup hodnocení: Které sub-indikátory použijete k hodnocení tohoto indikátoru během projektu? A ve které fázi projektového cyklu bude tento sub-indikátor použit?</p>	Sub-indikátor	Fáze
<p>Konečné sebehodnocení (k vyplnění na konci projektu po hodnocení)</p>		

Indikátor kvality 5	Zdroje jsou využívány udržitelným, finančně efektivním a zodpovědným způsobem.	
<p>Popis: Co to konkrétně znamená pro váš projekt?</p>		
<p>Postup hodnocení: Které sub-indikátory použijete k hodnocení tohoto indikátoru během projektu? A ve které fázi projektového cyklu bude tento sub-indikátor použit?</p>	Sub-indikátor	Fáze
<p>Konečné sebehodnocení (k vyplnění na konci projektu po hodnocení)</p>		

Indikátor kvality 6	Vzdělavatelé (jako školitelé, dobrovolníci, facilitátoři atd.) mají potřebné kompetence.	
<p>Popis: Co to konkrétně znamená pro váš projekt?</p>		
<p>Postup hodnocení: Které sub-indikátory použijete k hodnocení tohoto indikátoru během projektu? A ve které fázi projektového cyklu bude tento sub-indikátor použit?</p>	Sub-indikátor	Fáze
<p>Konečné sebehodnocení (k vyplnění na konci projektu po hodnocení)</p>		

Indikátor kvality 7	Vzdělavatelé jsou připraveni.	
<p>Popis: Co to konkrétně znamená pro váš projekt?</p>		
<p>Postup hodnocení: Které sub-indikátory použijete k hodnocení tohoto indikátoru během projektu? A ve které fázi projektového cyklu bude tento sub-indikátor použit?</p>	Sub-indikátor	Fáze
<p>Konečné sebehodnocení (k vyplnění na konci projektu po hodnocení)</p>		

Indikátor kvality 8	Komunikace mezi všemi aktéry je efektivně řízena.	
<p>Popis: Co to konkrétně znamená pro váš projekt?</p>		
<p>Postup hodnocení: Které sub-indikátory použijete k hodnocení tohoto indikátoru během projektu? A ve které fázi projektového cyklu bude tento sub-indikátor použit?</p>	Sub-indikátor	Fáze
<p>Konečné sebehodnocení (k vyplnění na konci projektu po hodnocení)</p>		

Indikátor kvality 9	Účastníci zapojení do vzdělávání ovlivňují svůj proces učení.	
<p>Popis: Co to konkrétně znamená pro váš projekt?</p>		
<p>Postup hodnocení: Které sub-indikátory použijete k hodnocení tohoto indikátoru během projektu? A ve které fázi projektového cyklu bude tento sub-indikátor použit?</p>	Sub-indikátor	Fáze
<p>Konečné sebehodnocení (k vyplnění na konci projektu po hodnocení)</p>		

Indikátor kvality 10	Účastníci rozumějí svým výstupům učení a jsou schopni je využít jinde.	
<p>Popis: Co to konkrétně znamená pro váš projekt?</p>		
<p>Postup hodnocení: Které sub-indikátory použijete k hodnocení tohoto indikátoru během projektu? A ve které fázi projektového cyklu bude tento sub-indikátor použit?</p>	Sub-indikátor	Fáze
<p>Konečné sebehodnocení (k vyplnění na konci projektu po hodnocení)</p>		

Indikátor kvality 11	Všichni aktéři jsou zapojeni do průběžného procesu hodnocení.	
<p>Popis: Co to konkrétně znamená pro váš projekt?</p>		
<p>Postup hodnocení: Které sub-indikátory použijete k hodnocení tohoto indikátoru během projektu? A ve které fázi projektového cyklu bude tento sub-indikátor použit?</p>	Sub-indikátor	Fáze
<p>Konečné sebehodnocení (k vyplnění na konci projektu po hodnocení)</p>		

2.4. Sebehodnocení, závěry a co jsme se naučili

Tato sekce je k vyplnění po realizaci projektu a během fáze hodnocení.

O NFV projektu

→ Jaké byly silné stránky vašeho NFV projektu?

→ S jakými výzvami jste se ve vašem NFV projektu setkali?

→ Co byste příště udělali jinak?

O procesu Zajišťování kvality

→ Jaké pro vás bylo aplikování procesu Zajišťování kvality v rámci vašeho projektu ?

→ Jaké byly silné stránky vašeho procesu Zajišťování kvality ?

→ Jaké byly výzvy ve vašem procesu Zajišťování kvality ?

→ Co byste příště udělali jinak ?

→ Jaké hodnotíte váš proces Zajišťování kvality? Přispěl k vytvoření kvalitního NFV projektu?
Pokud ano, jak ?

SEKCE 3: Externí proces Zajišťování kvality (vrstevníky)

Tato sekce se vyplňuje po setkání ke zpětné vazbě. Bude obsahovat zpětnou vazbu, kterou jste dostali od svých vrstevníků na základě sebehodnocení v sekci 2.

Zpráva o zpětné vazbě od vrstevníků

→ **Vazba poskytnuta:**

(název vrstevnické organizace, která poskytuje zpětnou vazbu)

O NFV projektu

→ **Silné stránky projektu:**

→ **Výzvy projektu:**

O procesu Zajišťování kvality

→ **Silné stránky toho, jak byl proces Zajišťování kvality aplikován:**

→ **Výzvy v aplikování procesu Zajišťování kvality:**

→ **Doporučení:**

Konečné hodnocení vrstevníky

Vrstevníci souhlasí/nesouhlasí se sebehodnocením Zajišťování kvality projektu.



european
youth forum