



EQAVET Mokymo Programa

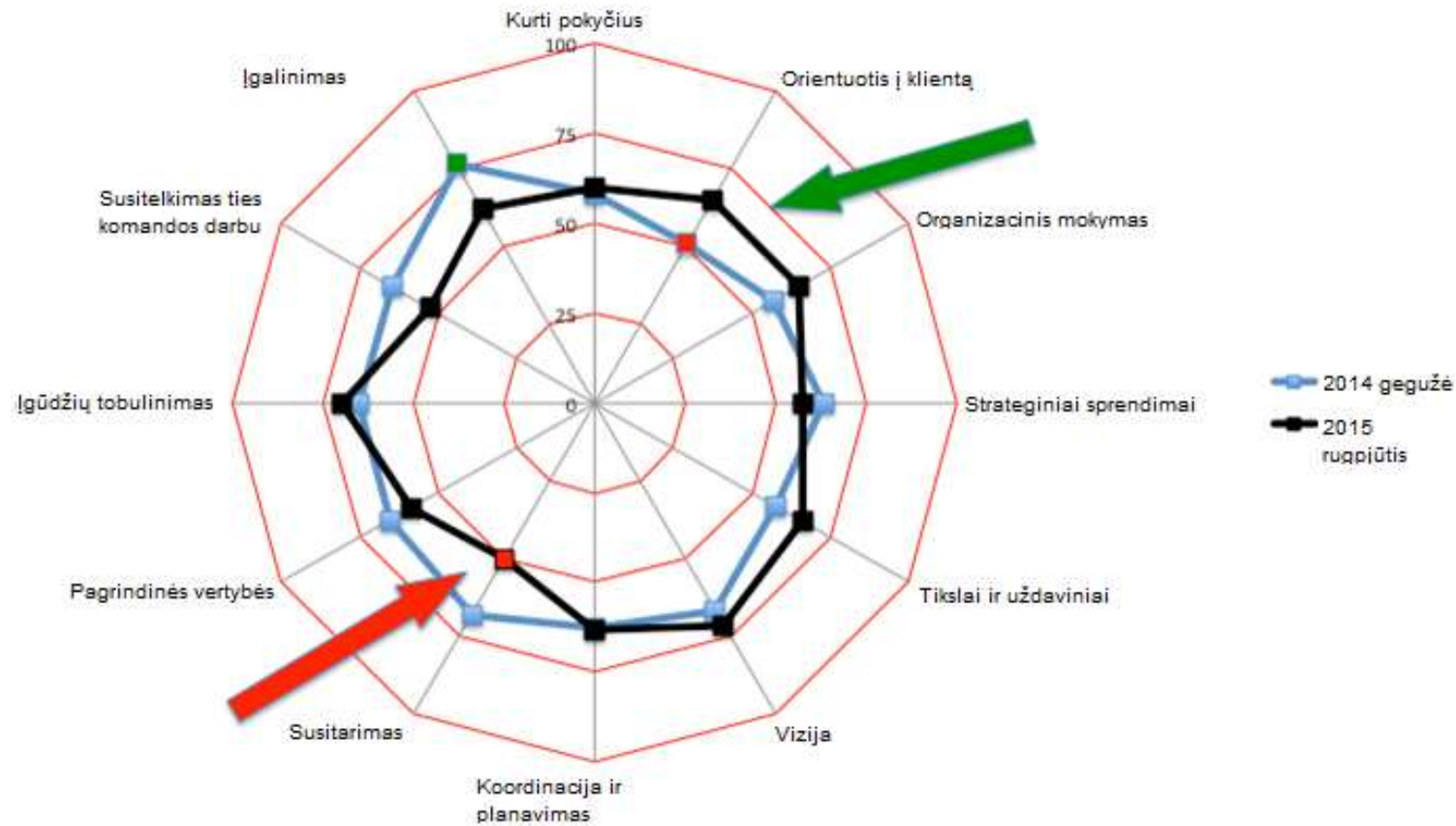
EQAVET mokymo programa yra paremta EQAVET pagrindais ir TVLC partnerių projekto poreikiais



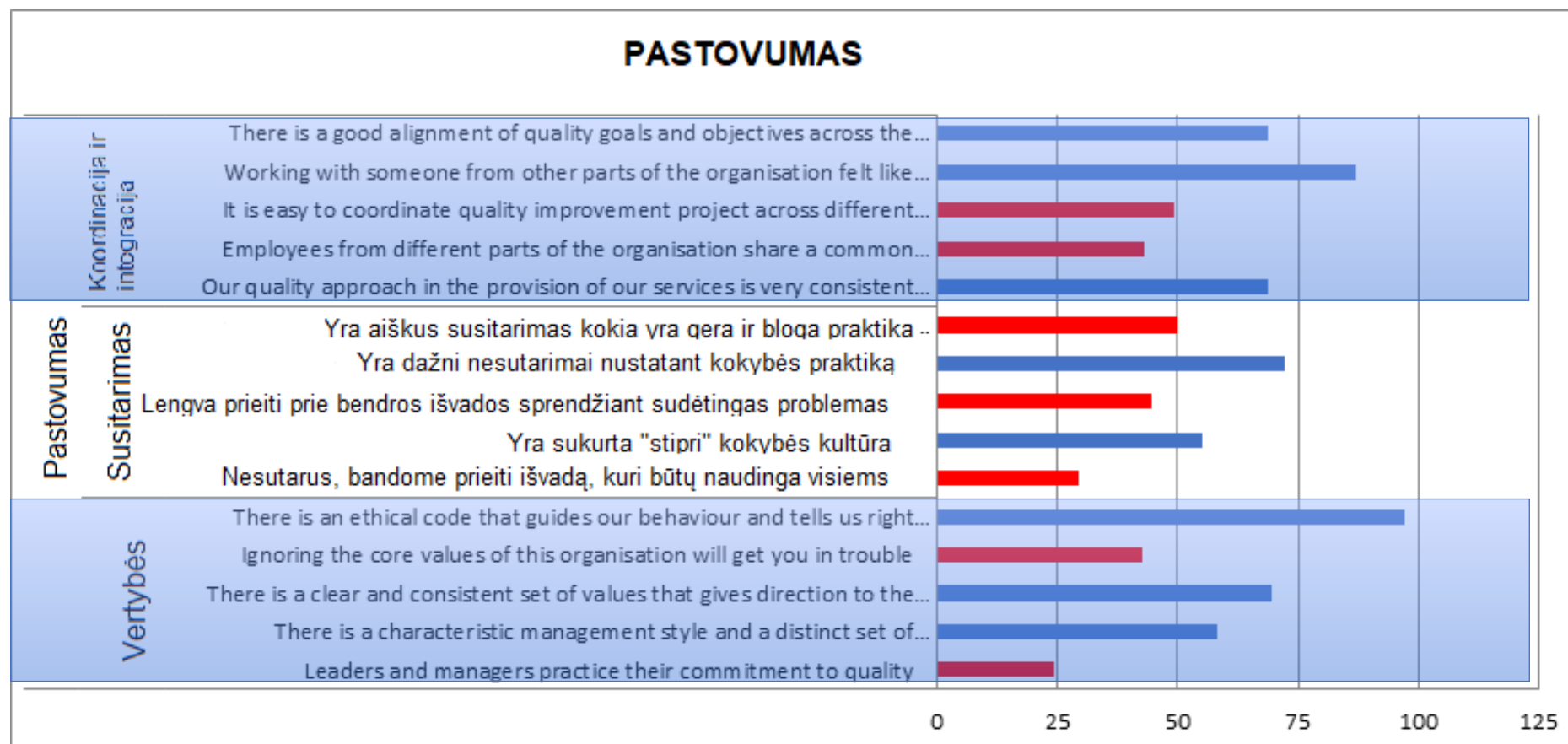
| 1 Modulis | | Kokybės Kultūros tobulinimo veiksmų nustatymas. | | 01 Valdymo kultūra |
|--|--------------|---|---|--------------------------|
| <p>Visos socialinių paslaugų teikėjų organizacijos turi vienokią ar kitokią kokybės kultūrą. Daugelis organizacijų supranta, kokia svarbi yra kokybės kultūra norint sėkmingos ir tvarios kokybės sistemos įgyvendinimo. Kokybės kultūros vertinimo (Quality Culture Assessment, toliau QCA) priemonė yra skirta įvertinti kokybės kultūros stipriąsias ir silpnąsias puses, kurios taikomos socialinių paslaugų teikėjo veiklai. QCA remiasi dr. R. Quin teorine struktūra ir dr. D. Denison metodologija. QCA yra tyrimas, kurį sudaro 60 elementų, kurie matuoja konkrečius organizacijos kokybės kultūros aspektus keturiais bruožais ir dvylika vadovavimo praktikų, į kuriuos galima atsižvelgti kaip pagrindinius organizacijos kokybės kultūros veiksnius. Pagrindiniai kokybės kultūros vertinimo priemonės klausimai yra išreikšti ketveriais priešingais aspektais: vidinė orientacija ir išorinė orientacija, lankstumas ir stabilumas. Kiekvienas iš šių matmenų yra suskirstytas į tris indeksus. Šie indeksai apibūdina konkretų elgesį, kad būtų nustatomi svarbūs ir veiksmingi rezultatai Jūsų organizacijoje.</p> | | | | |
| | Laiko trukmė | Veikla | Tikslai | Naudojama priemonė |
| 1 | 15 min. | Įžanga | <ul style="list-style-type: none"> • Susipažinti | - |
| 2 | 20 min. | Organizacinės ir kokybės kultūros sąvokos pristatymas. | <ul style="list-style-type: none"> • Suprasti organizacinės kultūros aspektus ir matmenis | PowerPoint |
| 3 | 20 min. | Paaiškinama: <ol style="list-style-type: none"> 1. teorinė struktūra 2. apklausos sudarymas 3. tinklinės diagramos interpretacija 4. juostinių diagram interpretacija | <ul style="list-style-type: none"> • Suprasti teorinę R. Quino struktūrą • Suprasti R. Quino modelio matmenis. • Suprasti, kaip matmenys yra įgyvendinami remiantis kokybės elgesio rodikliais • Kokybės kultūros vertinimo rezultatų suvokimas | PowerPoint |
| 4 | 15 min. | Socialinio tyrimo pristatymas | <ul style="list-style-type: none"> • Suprasti sątykį tarp Kokybės kultūros aspektų. • suprasti Kokybės gerinimo veiklos poveikį. | PowerPoint |
| 5 | 30 min. | Seminaras 4 žmonių grupėse: <ol style="list-style-type: none"> 1. Aptarti organizacinį profilį (2014 m. Rugpjūčio mėn.) ir priedo „Susitarimas“ detales. (Žr. 1 priedą ir 2 priedą) 2. Suformuluoti tikslus ir 3 konkrečius veiksmus, skirtus komandai gerinti kokybės kultūros priedo „Susitarimas“ aspektą. 3. Užfiksuokite tikslus ir tobulinimo veiksmus priede „Tikslų lapas“. (Žr. 3 priedą) | <ul style="list-style-type: none"> • Konkrečių veiksmų, skirtų kokybiškos kultūros aspekto „Susitarimas“ rezultatams gerinti, nustatymas | Priedai 1, 2 ir 3 |
| 6 | 30 min. | Pristatymas: treneris paaiškina, kokių veiksmų buvo imtasi siekiant pagerinti šios organizacijos kokybės kultūrą. Treneris taip pat parodys intervencijos į Kokybės kultūros profilį rezultatus. | | PowerPoint |

Modulis 1: Priedas 1: Kokybės Kultūros profilis

Kokybės Kultūros profilis 2014 ir 2015



Modulis 1: Priedas 2: Kokybės Kultūros vykdymas: Susitarimas





Modulis 1: Priedas 3: Tikslų lapas

| Tikslas | Veiksmai |
|---------|----------|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

| Modulis 2 | | Priežasties ir Pasekmės analizė “Metodas: 5 kartai KODĖL” | | 04 Personalo apmokymas |
|---|--------------|---|--|------------------------------|
| <p>5-ųjų „Kodėl“ technika buvo sukurta ir pritaikyta „Toyota Motor Corporation“, kuri yra svarbi jos problemų sprendimo dalis. „Toyota“ gamybos sistemos architektas Taiichi Ohno 1950-aisiais savo parašytoje „Toyota“ gamybos sistemos knygoje „<i>Tojotos gamybos sistema: Tolyne nuo masinės gamybos</i>“ mini metodą, kurį jis apibūdina kaip „<i>mokslinio požiūrio pagrindas, pagal kurį pakartodamas „kodėl“ penkis kartus, problemos priežastis ir sprendimas pasidaro aiškūs</i>“. Ohno paskatino savo komandą išanalizuoti kiekvieną problemą, kol nebus prieita iki pagrindinės problemos priežasties. „<i>Stebėkite gamybą be išankstinių nuostatų</i>“, - pataria jis. „<i>Paklauskite „kodėl“ penkis kartus apie kiekvieną dalyką</i>“.</p> <p>5 KODĖL yra iteracinis (kartotinis) užklausos metodas, naudojamas tirti priežasties ir pasekmių santykius, kuriais grindžiama konkreti problema. Pagrindinis technikos tikslas yra nustatyti pagrindinę defekto ar problemos priežastį, kartojant klausimą „Kodėl?“. Kiekvienas atsakymas yra kito klausimo pagrindas. „5“ kyla iš anekdotinio stebėjimo dėl iteracijų, reikalingų problemai išspręsti, skaičiaus. Ne visos problemos turi vieną pagrindinę priežastį ir jei norima atskleisti kelias pagrindines priežastis, šis metodas turi būti kartojamas, kiekvieną kartą pateikiant kitokią klausimų seką. 5-ųjų Kodėl metodas neturi jokių griežtų taisyklių (kokias klausimų eilutes reikia iširti arba kiek laiko ieškoti papildomų pagrindinių priežasčių). Taigi net ir tada, kai metodas yra atidžiai stebimas, rezultatas vis dar priklauso nuo dalyvaujančių žmonių žinių ir atkaklumo.</p> <p>Svarbu paminėti, kad šių 5 Kodėl tikslas nėra kaltinti, o atskleisti pagrindinę priežastį, kodėl įvyko kažkas netikėto. Be to, tai padeda komandai sukurti nedidelius žingsnius, kad ta pati problema nepasikartotų (visiems).</p> | | | | |
| | Laiko trukmė | Veikla | Tikslai | Naudojama priemonė |
| 1 | 20 min. | Supažindinimas su „5 Kodėl“ metodu. „5 Kodėl“ metodo etapų žingsnių ir jų pritaikymo paaiškinimas. Suteikiamas pavyzdys, kaip pritaikyti „5 Kodėl“ metodą. | <ul style="list-style-type: none"> Suprasti „5 KODĖL“ metodą, kaip priežasties ir pasekmės analizės metodą Suprasti „5 KODĖL“ taikomą metodologiją | PowerPoint |
| 2 | 30 min. | Seminaras 4 žmonių grupėse: Pritaikyti „5 KODĖL“ metodą 4 pavyzdžiams: <ol style="list-style-type: none"> Profesinio rengimo paslaugų teikėjas turi didelę dalį studentų, kurie nebaigia mokymo programos. Didelė dalis studentų neateina į apmokymus trečiadieniais. Mažiau nei 40% paslaugos vartotojų gaus darbą po mokymo programos pabaigos. (darbas apibrėžiamas kaip darbo sutartis, skirta ne mažiau kaip 20 valandų per savaitę) Profesinio rengimo paslaugų teikėjo informaciniuose renginiuose pasirodo mažiau nei 40% paslaugų vartotojų šeimos narių. | <ul style="list-style-type: none"> Praktikuotis „5 KODĖL“ metodą | Priedas 1 |



Modulis 2: Priedas 1: Užduotis

Pritaikyti „5 KODĖL“ metodą 4 pavyzdžiams:

1. Profesinio rengimo paslaugų teikėjas turi didelę dalį studentų, kurie nebaigia mokymo programos.
2. Didelė dalis studentų neateina į apmokymus trečiadieniais.
3. Mažiau nei 40% paslaugos vartotojų gaus darbą po mokymo programos pabaigos. (darbas apibrėžiamas kaip darbo sutartis, skirta ne mažiau kaip 20 valandų per savaitę)
4. Profesinio rengimo paslaugų teikėjo informaciniuose renginiuose pasirodo mažiau nei 40% paslaugų vartotojų šeimos narių.

| | | |
|-----------------|---|-------------------------------------|
| Module 3 | Priežasties ir Pasekmės analizė „Žuvies griaučių diagrama“ | 04 Personalo apmokymas |
|-----------------|---|-------------------------------------|

Žuvies griaučių diagrama nurodo daug galimų pasekmių ar problemos priežasčių. Diagrama gali būti naudojama kolektyviai svarstant idėjas ar problemas, taip suskirstydama naudingą informaciją į skirtingas kategorijas. Žuvų kaulo diagrama taip pat vadinama „Priežasties ir pasekmės diagrama“ arba „Ishikawa diagrama“. Kaoru Ishikawa sukūrta „Žuvies griaučių“ diagrama rodo konkrečios problemos priežastis. Šios diagramos analizė skirta atskleisti pagrindinius įvairių kintamųjų ryšius, o galimos priežastys suteikia papildomos informacijos apie procesą. Specifinė problema nurodoma kaip žuvies galva, atsukta į dešinę, su priežastimis, kurios tęsiasi į kairę kaip žuvų kaulai. Žuvies šonkauliai nuo pagrindinės priežasties nukreipia į kitas esmines įtakingas sritis, kurių šakos yra pagrindiniai šios srities priežasties punktai. Tai gali tęstis tiek, kiek reikia. Pagrindinė koncepcija pirmą kartą buvo naudojama 1920 m. ir laikoma viena iš septynių pagrindinių kokybės kontrolės priemonių.

60-ajame dešimtmetyje „Ishikawa“ diagramas populiariojo pats Kaoru Ishikawa, pradėjęs „Kawasaki“ laivų statyklų kokybės valdymo procesus, ir šiame procese tapo vienu iš šiuolaikinės vadybos įkūrėjų. Paprastai, Ishikawa diagramos yra naudojamos nustatant galimus veiksnius, kurie sukelia bendrą poveikį. Kiekviena netobulumo priežastis yra variacijos šaltinis. Šie šaltiniai paprastai yra suskirstyti į pagrindines kategorijas, kad būtų galima juos lengviau nustatyti ir klasifikuoti. Priežastys atsiranda analizuojant, dažnai kolektyvinio svarstymo metu, ir yra suskirstytos į pagrindines šakas nuo žuvies stuburo. Siekiant pagelbėti struktūrizuoti šį metodą, kategorijos dažnai būna apibrėžtos kaip nurodyta pavyzdyje žemiau, tačiau pasitaiko visiškai unikalių atvejų.

| | Laiko turkmė | Veikla | Tikslai | Naudojama priemonė |
|---|--------------|--|---|---|
| 1 | 20 min. | Priežasties ir pasekmės analizės „Žuvies griaučių diagrama“ supažindinimas. „Pareto analizės“ pavyzdžiai | <ul style="list-style-type: none"> Suprasti Žuvies griaučių metodo pritaikymą | PowerPoint |
| 2 | 20 min. | „Žuvies griaučių diagramos“ sąmprata (žr. 1 priedą) \ t „Pareto analizės“ metodo šešių etapų paaiškinimas | <ul style="list-style-type: none"> Suprasti 6 Žuvies griaučių metodo žingsnius | Priedas 1 |
| 3 | 45 min. | Seminaras 4 žmonių grupėse. | <ul style="list-style-type: none"> Žuvies griaučių diagramos kūrimas | Priedas 2 Rašymo lentos ir rašikliai |
| 4 | 30 min. | Rezultatų pristatymas. Patirties aptarimas. | | . |



Modulis 3: Priedas 1: Žuvies griaučių diagramos procedūra

Žuvies griaučių diagramos procedūra

1. Nuspręskite dėl problemos (pasekmės). Parašykite ją per vidurį (dešinėje). Apibrėžkite stačiakampiu ir nutieskite horizontalią liniją į kairę.
2. Grupėje kolektyviai apsvarstykite problemos priežastis. Jeigu tai sunkiai gaunasi, naudokite tokias kategorijas kaip:
 - a. Žmonės: Priežastys žmonių elgesiui.
 - b. Prietaisai: Priežastys prietaisų funkcionavimui ar būtinybei.
 - c. Medžiagos / įrankiai: Priežastys naudojamoms medžiagoms ar įrankiams.
 - d. Metodai / procedūros: Priežastys naudojamiems metodams ar procedūroms.
 - e. Aplinka: Priežastys, kurios slypi darbo aplinkoje.
 - f. Žinios ir apmokymai: Priežastys, kurios slypi esančiose žiniose ar apmokymų stokoje.
3. Parašykite šių priežasčių kategorijas kaip šonkaulius, išsišakančius nuo pagrindinės horizontalios linijos.
4. Kolektyviai apsvarstykite visas įmanomas priežastis problemoms, kurias sukategorizavote. Klauskite: “Kodėl taip nutinka?” Kiekviena idėja turi būti užfiksuota į kurią nors kategoriją kaip priežastis. Viena priežastis gali būti tinkama net kelioms kategorijoms.
5. Vėl paklauskite “kodėl taip nutiko?” apie kiekvieną priežastį. Parašykite giliau užsislėpusias priežastis esamai problemai vis klausiant “kodėl”. Taip bus sukuriami skirtingi sluoksniai, kurie nurodo priežasčių sątykį.
6. Grupei nebeturint įdėjų, centruokitės ties kategorijomis, kurios turi mažiausiai priežasčių.



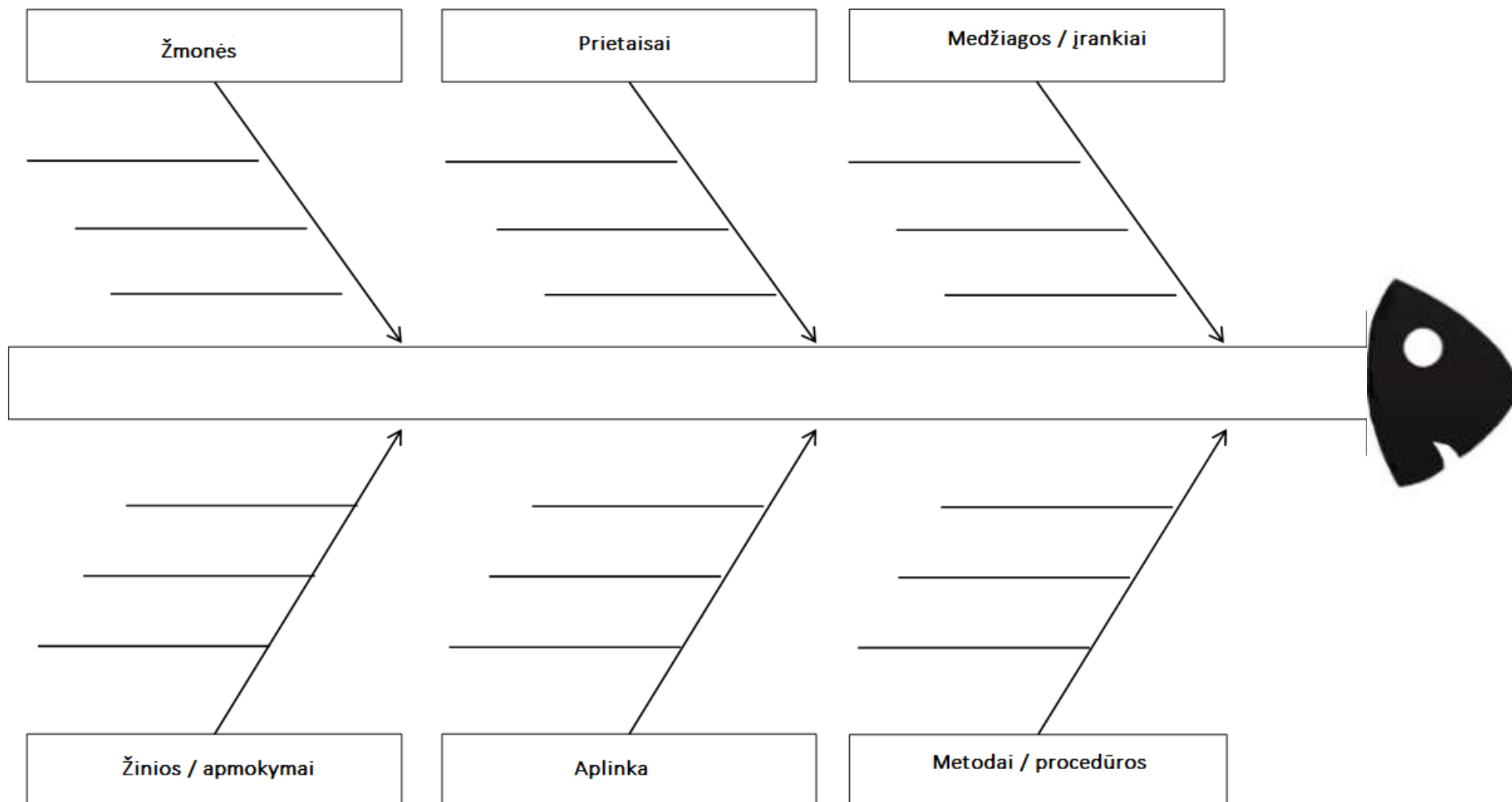
Modulis 3: Priedas 2: Žuvies Griaučių užduotis

Užduotis darbo grupėms:

1. Apibūdinkite problemą kuo galima konkrečiau.
2. Užfiksuokite problemą kaip žuvies galvą.
3. Kolektyviai apsvarstykite galimas priežastis.
4. Apsvarstykite visų pagrindinių kategorijų įvestį / pavadinimus.
5. Užpildžius priežasčių kategorijas svarstykite “kodėl taip atsitinka?”.
6. Užpildykite kitas žuvų šakas, sudarant gilesnius sluoksnius / ryšius.
7. Patikrinkite visų priežasčių logiškumą.
8. Patikrinkite turimų atsakymų išsamumą.

Galiausiai, nustatykite prioritetus: kokią priežastį reikia įdentifikuoti ir išspręsti pirmiausia?
Kiekvienai priežastčiai reiktų užduoti tokius klausimus:

1. Ar bus įmanomas pokytis, padarius tam tikrą šios priežasties situacijos pagerėjimą?
2. Ar įmanoma / galima įvertinti šį pagerėjimą?
3. Ar įmanoma nustatyti konkrečios problemos pasekmę, pvz., kitose srityse?





| Module 4 | | Priežasties ir Pasekmės „Pareto analizė“ | | 04 Personalo apmokymas |
|---|--------------|--|---|------------------------------|
| <p>Pareto analizė yra kūrybiškas būdas ieškoti problemos priežasčių, nes ji padeda skatinti mąstymą ir organizuoti mintis. Tačiau šis analizės būdas gali jus riboti dėl to, kad j tai nėra įtraukiamos galbūt svarbios problemos, kurios iš pradžių gali būti nepastebimos, tačiau kurios gali išaugti su laiku.</p> <p>Pareto analizė yra formalus metodas, naudingas ten, kur daugelis galimų veiksmų konkuruoja dėl dėmesio. Iš esmės, problemos sprendėjas įvertina kiekvienos veiklos teikiamą naudą, tada pasirenka kelis efektyviausius veiksmus, kurie suteikia bendrą naudą visiems ir yra maksimaliai įmanomas vykdymas.</p> <p>Šis metodas padeda nustatyti svarbiausią priežasčių dalį, kuri turi būti sprendžiama siekiant išspręsti daugumą artimų problemų. Kai nustatomos pagrindinės priežastys, įrankiai, tokie kaip Ishikawa diagrama „Žuvies griaučių analizė“, gali būti naudojami siekiant nustatyti pagrindines problemų priežastis. Yra įprasta galvoti apie Pareto analizę kaip 20/80 taisyklę, t.y. darant prielaidą, kad visose situacijose 20% priežasčių sukelia 80% problemų. Šis santykis yra tiesiog patogus praktikos pavyzdys ir neturėtų būti taikomas kaip teorinė taisyklė.</p> | | | | |
| | Laiko trukmė | Veikla | Tikslai | Naudojama priemonė |
| 1 | 30 min. | Supažindinimas su priežasties ir pasekmės „Pareto analizė“ „Pareto analizės“ pavyzdžiai | <ul style="list-style-type: none"> Suprasti Pareto analizės metodą | PowerPoint Priedas 1 |
| 2 | 20 min. | „Pareto analizės“ įgyvendinimas (žr. 1 priedą) „Pareto analizės“ metodo įgyvendinimo 7 etapų paaiškinimas | <ul style="list-style-type: none"> Septynių Pareto analizės etapų supratimas | PowerPoint Priedas 2 |
| 3 | 40 min. | Seminaras 4 žmonių grupėse | <ul style="list-style-type: none"> Pareto analizės metodo taikymas | PowerPoint Priedas 3 |
| 4 | 20 min. | Rezultatų pristatymas Darbo būdo ir diagramos paaiškinimas Dalijimasis patirtimi | | |



Modulis 4: Priedas 1: Septyni žingsniai siekiant nustatyti svarbias priežastis naudojant 80/20 taisyklę

Pareto analizei įgyvendinti galima taikyti šiuos septynis žingsnius:

1. Suformuokite problemos dažnį procentais.
2. Surikiuokite eilutes mažėjančia svarbos tvarka (t.y. svarbiausia viršuje).
3. Į lentelę pridėkite kaupiamąjį (bendrą) procentinį stulpelį, tada padalinkite informaciją.
4. Nubrėžkite kreivę (#1) su priežastimis ant x ašies ir kaupiamąjį procentą ant y ašies.
5. Sudarykite stulpelinę diagramą (#2) su priežastimis ant x ašies ir dažniu (%) ant y ašies mažėjančia tvarka.
6. Nubrėžkite horizontalią taškuotą liniją ties 80% dažniu ant y ašies kad persikirstu ties kažkuriu tašku su kreive (#1). Tada nubrėžkite vertikalią taškuotą liniją ties susidūrimo tašku į apačią. Vertikali linija padalija svarbias priežastis (kairėje) ir ne tiek svarbias priežastis (dešinėje).
7. Išsamiai peržiūrėkite ir išanalizuokite savo diagramą, ar viskas atitinka ir ar apręptos 80% problemų.



Modulis 4: Priedas 2: Užduotis darbo grupėms

Užduotis darbo grupėms:

1. Išstudijuokite ir padiskutuokite Pareto analizės pavyzdžius
2. Sekite šiuos žingsnius:
 1. Sudėliokite visas priežastis iš turimos žuvies griaučių diagramos paeiliui. (atsitiktine tvarka)
 2. Apsvarstykite kiekvienos priežasties indelį ties esama pagrindine problema. Tai turi būti išreikšta procentaliai.
 3. Viskas turėtų susidėti į 100%.
 4. Sudėliokite tada viską iš eilės mažėjimo tvarka, t.y. daugiausiai % (svarbiausia) priežastis turi būti pirma ir t.t.
 5. Sukurkite stulpelinę diagrama ir atraskite 20% priežasčių, kurios turi 80% įtakos pagrindinei problemai.
 6. Pristatykite rezultatus ir aptarkite kaip pritaikytos metodikos jums pagelbėjo bei kokie iškilo iššūkiai / problemos.

| 5 Modulis | | Skirtingų lyderystės stilių ir jų poveikio kokybės valdymui suvokimas | | 01 Valdymo kultūra |
|---|--|---|---------------------------------|-----------------------|
| <p>Sėkmingi lyderiai turi savitą stilių arba daugelio stilių derinį, ir tai leidžia jiems sėkmingai vadovauti ir įkvėpti darbuotojus. Kiekvienas lyderis turi savo stilių, bet bene kiekvienas vadovavimo stilius patenka į vieną iš šešių pagrindinių kategorijų. Įmonė yra tokia stipri, kokia yra jos vadovybė, todėl kiekvienas įmonės savininkas ir valdytojas turi būti susipažinęs su įvairiais vadovavimo stiliais ir jų teikiamomis galimybėmis. Tinkamas kompetentingo lyderio naudojamas vadovavimo stiliaus, ar jų derinys, gali padėti įmonei pasiekti visus užsibrėžtus verslo tikslus. Kokybė yra esminis visų verslo ir verslo valdymo sričių aspektas. Keletas kokybės vadybos sistemų buvo pristatytos kaip skaitymo medžiaga seminaro dalyviams ir seminaro turinyje buvo išnagrinėtos šių kokybės vadybos sistemų atrankos detalės.</p> | | | | |
| Laiko trukmė | Veikla | Tikslai | Naudojama priemonė | |
| 20 min. | Supažindinimas su lyderystės stiliais | <ul style="list-style-type: none"> Suprasti įvairius lyderystės stilius | PowerPoint | |
| 20 min. | Supažindinimas su kokybės vadybos sistemomis | <ul style="list-style-type: none"> Suprasti įvairias kokybės vadybos sistemas | PowerPoint | |
| 60 min. | Seminaras mažose darbo grupėse (4 asmenys): 1. Aptarkite, kaip galite nustatyti, kaip kokybė yra valdoma organizacijoje. 2. Aptarkite, kaip nustatysite kokybės rezultatus organizacijoje. | <ul style="list-style-type: none"> Nustatyti kokybės valdymo būdus Nustatyti kokybės valdymo rezultatus | 1 Priedas Lyderystės stiliai | |
| 30 min. | Plenarinė ataskaita ir pasidalijimas diskusijų rezultatais | <ul style="list-style-type: none"> Suprasti valdymo kokybės įvairovę | | |



| | | | | |
|---|---|---|--|--|
| 6 Modulis | Tobulinimui reikiamų duomenų rinkimas, palyginimas ir analizė | | | <h1 style="margin: 0;">05</h1> <p style="margin: 0;">Duomenų ir atsiliepimų apie profesinio mokymo tobulinimą naudojimas</p> |
| <p>Palyginti požiūrį, darbo metodus ir pasiekimus (veiklos duomenis) su kitais profesinio mokymo teikėjais, gali būti naudinga ir gali paskatinti tobulėti. Pageidautina, kad profesinio mokymo sektoriaus organizacijos būtų lyginamos tarpusavyje, tačiau taip pat palyginti įmanoma ir su kitų sektorių organizacijomis. Lyginant darbo būdus (procesus) ir pasiekimus (veiklos duomenis) turi būti remiamasi informacija ir duomenimis. Yra įvairių tipų informacijos / duomenų. Informacija / duomenys gali būti subjektyvūs, objektyvūs, taip pat pateikti kokybiškai ir (arba) kiekybiškai. Subjektyvi informacija grindžiama asmeninėmis nuomonėmis, interpretacijomis, požiūriais, emocijomis ir sprendimais. Objektyvi informacija yra faktinė, išmatuojama ir pastebima. Abiejų rūšių informaciją galima išreikšti kokybiniu ir (arba) kiekybiniu būdu</p> | | | | |
| Laiko trukmė | Veikla | Tikslai | Naudojama priemonė | |
| 20 min. | Supažindinimas | <ul style="list-style-type: none"> Suprasti informacijos rinkimo svarbą palyginimui Suprasti skirtumą tarp subjektyvios ir objektyvios informacijos Suprasti skirtumą tarp kokybinės ir kiekybinės informacijos. | PowerPoint | |
| 20 min. | 1 seminaras: kiekybinės informacijos rinkimas ir analizė | <ul style="list-style-type: none"> Suprasti kiekybinės informacijos įvairovę Tobulinimosi ir mokymosi temų nustatymas | PowerPoint 1 Priedas 3 Priedas (lentelė) | |
| 60 min. | 1 seminaras: kokybinės informacijos rinkimas ir analizė | <ul style="list-style-type: none"> Suprasti kokybinės informacijos įvairovę Tobulinimosi ir mokymosi temų nustatymas | PowerPoint 2 Priedas 4 Priedas | |
| 30 min. | Plenarinė ataskaita ir pasidalijimas diskusijų rezultatais | | | |



6 Modulis: 1 Priedas: Kiekybinės informacijos rinkimas ir analizė

Užduotis:

1. Išanalizuokite lentelę (žr. PDF failą (3 priedas)).
2. Aptarkite duomenų įvairovę.
3. Pabandykite suprasti įvairovės priežastis.
4. Suformuluokite galimus tobulinimosi ir mokymosi klausimus.

6 Modulis: 2 Priedas: Kokybinės informacijos rinkimas ir analizė

Užduotis:

1. Išnagrinėkite rašytinę informaciją (žr. PDF failą (4 priedas)).
2. Aptarkite požiūrių ir aprašymų įvairovę.
3. Pabandykite suprasti šios įvairovės priežastis.
4. Suformuluokite galimus tobulinimo, mokymosi ir plėtros klausimus.

| 7 Modulis | | Savianalizė pagal EQAVET sistemą | | 03 Savianalizės kultūra |
|--|--------------|--|--|-------------------------------|
| <p>Terminas „Kokybės savianalizė“ gali būti naudojamas profesiniame mokyme, tam, kad būtų remiamasi bet kokia procedūra ar veikla, kuria siekiama rinkti informaciją apie organizacijos veiklos kokybę. Išsamesnis apibrėžimas yra toks: „...informacijos gavimo procesas, naudojamas priimant sprendimus dėl kokybės kriterijų įvykdymo, naudojamas kaip grįžtamasis ryšys dalyviams apie kokybės gerinimo pažangą, stipriąsias ir silpnąsias puses, bei mokymo efektyvumo vertinimui...“ Savęs vertinimą galima laikyti visapusiška, sisteminga ir reguliaria organizacijos veiklos ir rezultatų, susijusių su modeliu / sistema, peržiūra, kurią vykdo pati organizacija.</p> | | | | |
| | Laiko trukmė | Veikla | Tikslai | Naudojama priemonė |
| | 20 min. | Supažindinimas su EQAVET sistema | <ul style="list-style-type: none"> Suprasti EQAVET sistemos racionalumą ir elementus | PowerPoint |
| | 45 min. | <p>Seminaras mažose grupėse (4 asmenys): Dalyviai aptars ir atsakys į šiuos klausimus.</p> <ol style="list-style-type: none"> Kaip vadovai gali paskatinti darbuotojus ir kitas suinteresuotąsias šalis nuolat mąstyti apie profesinio mokymo teikimo kokybę? Kaip galiu sudaryti savo savianalizės komandą? Kas turėtų dalyvauti šioje komandoje? Kaip savianalizės rezultatai yra naudojami tobulinimuisi? | <ul style="list-style-type: none"> Apsvarstyti profesinio rengimo paslaugų teikėjo veiklą, per savianalizės kultūrą įdiegtą institucijoje | PowerPoint |
| | | Seminaras: | <ul style="list-style-type: none"> Nustatyti, kaip pagerinti dabartinį savianalizės būdą | PowerPoint Priedas |
| | | Seminaras: | <ul style="list-style-type: none"> Apsvarstyti savianalizės metodo įgyvendinimą | PowerPoint Priedas |

7 Modulis: 1 Priedas: Savianalizės kontrolinis sąrašas, pagrįstas EQAVET modeliu

| Kontrolinis sąrašas | TAIP | NE | Aprašymas (t.y. Kaip ši informacija buvo surinkta?) |
|---|------|----|--|
| 2 rodiklis: Investicijos į mokytojų ir instruktorių mokymą | | | |
| a) Mokytojų ir instruktorių, dalyvaujančių tolesniame mokyme, dalis | | | |
| b) Investuotų lėšų suma. | | | |
| 4 rodiklis: Profesinio mokymo programų užbaigimo lygis | | | |
| Sėkmingai baigusių / išleistų profesinio mokymo studentų skaičius | | | |
| 5 rodiklis: Įsidarbinimo lygis profesinio mokymo programose | | | |
| a) Profesinio rengimo įstaigų mokinių įsidarbinimas per tam tikrą nurodytą laiką , baigus mokymus. | | | |
| b) Įsidarbinusių besimokančiųjų dalis per tam tikrą nurodytą laiką , baigus mokymus. | | | |
| 6 rodiklis: Įgytų įgūdžių panaudojimas darbo vietoje | | | |
| a) Informacija apie asmenų darbo vietą, pareigas baigus mokymą. | | | |
| b) Asmenų ir darbdavių pasitenkinimo įgytais įgūdžiais / kompetencijomis lygis | | | |
| 8 rodiklis: Pažeidžiamų grupių paplitimas | | | |
| a) Profesinio mokymo dalyvių, priskiriamų nepalankioje padėtyje esančioms grupėms (tam tikrame regione ar baseine), procentinė dalis pagal amžių ir lytį. | | | |
| b) Nepalankioje padėtyje esančių grupių sėkmė pagal amžių ir lytį. | | | |
| 9 rodiklis. Mokymo poreikių darbo rinkoje identifikavimo mechanizmai | | | |
| Mechanizmai, sukurti siekiant nustatyti kintančius skirtingų lygių poreikius | | | |



8 Modulis

Savianalizė pasitelkiant EQAVET sistemą

03

Savianalizės kultūra

Kokybės savianalizė galima apibrėžti kaip „ciklinę, išsamią, sistemingą ir reguliarią organizacijos veiklos ir rezultatų peržiūrą pagal modelį (pvz., EQUASS modelį), kuris baigiasi planuojamais tobulinimo veiksmais“ (Europos kokybės valdymo fondas). Savianalizė buvo pripažinta įmonėse visame pasaulyje, kaip mechanizmas vedantis link kokybiškos veiklos plėtros. Tai apima reguliarias ir sistemingas organizacijos veiklos, ir veiklos rezultatų, apžvalgas pagal kokybės modelio kriterijus, kurių rezultatas yra suplanuoti tobulinimo veiksmai. EQUASS yra dviejų tipų savianalizė.

1. Išsami veiklos analizė analizuojant dokumentaciją, pagal kurią registruojami paslaugų teikėjų požiūriai ir rezultatai, ir atliekami tyrimai, kaip ištirti įgyvendinimo lygį.
2. Kontrolinis sąrašas, kurį užpildo valdymo grupės nariai, siekiant nustatyti bendras nuomones ir požiūrius į konkrečius kriterijus. Kontrolinis sąrašas skirtas gauti pirmą įspūdį apie socialinių paslaugų teikėjų veiklą pagal EQUASS kriterijus EQUASS Assurance sertifikatai. Kontrolinį sąrašą gali užpildyti vienas asmuo arba nedidelė asmenų grupė, susitarusi dėl atsakymų į pareiškimus. Rezultatai atspindės asmens (-ų), kuris (-ie) atsakė į pareiškimus, suvokimą. Tai gali būti labai įtakoti asmeninės patirties ir požiūrių, savarankiškai numatyti ir (arba) socialiai pageidautini atsakymai.

Analizės rezultatai gali būti naudojami kaip:

1. Įvadas diskusijoms profesinio mokymo teikėjo organizacijoje.
2. Priemonių nustatymas papildomai analizei.
3. Priemonių tobulinimui nustatymas.
4. Dalijimasis nuomonėmis ir suvokimais apie įvairių funkcijų vykdymą organizacijoje.
5. Nustatyti EQUASS standarto elementų aiškinimo ir supratimo prioritetus.
6. Nustatyti profesinio mokymo teikėjo organizacijos / tarnybos veiklos įspūdį pagal EQUASS standartą.

| | Laiko trukmė | Veikla | Tikslai | Naudojama priemonė |
|---|--------------|---|---|---|
| 1 | 20 min. | Supažindinimas su EQUASS sistema: principais, kriterijais ir rodikliais | <ul style="list-style-type: none"> • Suprasti EQUASS sertifikavimo sistemos racionalumą ir elementus | PowerPoint |
| 2 | 10 min. | Savianalizės metodai EQUASS sistemoje | <ul style="list-style-type: none"> • Suprasti savęs vertinimo metodus EQUASS sistemoje | PowerPoint |
| 3 | 90 min. | 1 seminaras. Savęs vertinimas su kontroliniu sąrašu Panašios organizacijos dalyviai surašys atsakymus į kontrolinį sąrašą („Excel“ failą). (Individualus pratimas) Atsakę į kontroliniame sąrašė pateiktus klausimus, tos pačios organizacijos asmenys palygins 10 darbalapio (principų) grafiką ir aptars veiklos pokyčius, kad suprastų vienas kitą. Remiantis argumentais pagal kuriuos atliekamas pasirinkimas, gali būti prieita prie bendro sutarimo (bendro atsakymo), kad būtų galima pateikti bendrą savęs vertinimo rezultatą. | <ul style="list-style-type: none"> • Atlikti EQUASS savianalizę užpildant kontrolinį sąrašą • Interpretuoti EQUASS savianalizės priemonės rezultatų grafiką | PowerPoint 1 priedas Instrukcijų seminarai 2 Priedas Kontrolinis sąrašas savianalizei |
| 4 | 30 min. | 2 Seminaras: Savianalizės bendrų taškų suradimas Dalyviai palygins savianalizės rezultatus (rezultatų seminaras 1), kad nustatytų bendras stipriąsias puses ir bendrus tobulinimo klausimus. | <ul style="list-style-type: none"> • Įgyti įžvalgų apie profesinio rengimo paslaugų teikėjų bendravimą ir skirtumus pagal EQUASS kriterijus | PowerPoint 1 priedas Instrukcijų seminarai 2 Priedas Kontrolinis sąrašas savianalizei |



8 Modulis: 1 Priedas: Instrukcinis seminaras savianalizei pasitelkiant EQAVET sistemą

Užduotis seminarui

Trukmė: 30 minučių pristatymas
90 minučių seminaras (individualus pratimas ir diskusija)
30 minučių plenarinė sesija, skirta atsiliepiams ir informacijai

Tikslas: „įgyti žinių apie bendruomenių ir profesinio rengimo paslaugų teikėjų veiklos skirtumus pagal EQUASS kriterijus“

Metodas / užduotis:

1. Susitarkite su kolega dėl savianalizės apimtys
2. Užpildykite eQuass kontrolinį sąrašą (Savianalizės įrankis - „Excel“ failas) Individualus pratimas!
3. Palyginkite efektyvumo diagramas ir nustatykite bendrumus ir skirtumus!
4. Pasidalinkite šia veikla ir patirtimi su kitais projekto partneriais.
5. Nustatykite konkrečius veiksmus, kuriuos reikia tobulinti remiantis savianalizės rezultatais.



8 Modulis: 2 Priedas: Kontrolinis sąrašas savianalizei pasitelkiant EQAVET sistemą

Kaip naudoti šį kontrolinį sąrašą?

Šis kontrolinis sąrašas skirtas gauti pirmą įspūdį apie socialinių paslaugų teikėjų veiklą pagal eQuass 2018 kriterijus eQuass Assurance sertifikavimui. Kontrolinį sąrašą gali užpildyti vienas asmuo arba nedidelė asmenų grupė, susitarusi dėl atsakymų į pareiškimus. Rezultatai atspindės asmens (-ų), kuris (-ie) atsakė į pareiškimus, suvokimą. Tai gali būti labai įtakoti asmeninės patirties ir požiūrių, savarankiškai numatyti ir (arba) socialiai pageidautini atsakymai.

Ką daryti su rezultatais?

Analizės rezultatai gali būti naudojami:

1. Įvadui diskusijoms socialinių paslaugų teikėjo organizacijoje.
2. Papildomos analizės priemonių nustatymui
3. Tobulinimo priemonių nustatymui
4. Dalijimuisi nuomonėmis ir suvokimais apie įvairių funkcijų vykdymą organizacijoje.
5. Nustatyti prioritetams ir aiškinti, bei suprasti eQuass 2018 standarto elementus.
6. Nustatyti socialinio paslaugų teikėjo organizacijos / tarnybos veiklos daromą įspūdį pagal eQuass 2018 standartą.



8 Modulis: 2 Priedas: Kontrolinis sąrašas savianalizei pasitelkiant EQAVET sistemą

| Kontroliniai taškai | | SUTINKU | NESUTINKU | NEŽINAU |
|---------------------|--|---------|-----------|---------|
| VADOVAI | | | | |
| 1 | Organizacija, kurioje dirbu yra apibrėžusi savo misiją. | | | |
| 2 | Organizacija, kurioje dirbu yra apibrėžusi savo ateities viziją. | | | |
| 3 | Organizacija, kurioje dirbu yra apibrėžusi savo pagrindines vertybes. | | | |
| 4 | Mūsų darbuotojai žino kokia yra mūsų misija, vizija ir vertybės. | | | |
| 5 | Mes turime tvirtą kokybės kultūrą. | | | |
| 6 | Vadovybė skatina kokybiškumą ir kokybės kultūrą. | | | |
| 7 | Organizacija, kurioje dirbu yra apibrėžusi savo kokybės politiką. | | | |
| 8 | Kokybė turi aiškius kokybės tikslus | | | |
| 9 | Mūsų darbuotojai žino kokia yra mūsų kokybės politika. | | | |
| 10 | Inovacijos yra mūsų organizacijos darbotvarkės pagrindinė tema. | | | |
| 11 | Mūsų darbuotojams leidžiama daryti klaidas tik tol, kol jie mokosi iš savo klaidų. | | | |
| 12 | Turime savo veiklos ateinančiais metais planavimo sistemą | | | |
| 13 | Mes vertiname savo nurodytus plane pasiekimus. | | | |
| 14 | Organizacija, kurioje dirbu aktyviai skatina paslaugų vartotojų įtraukimą į visuomenę. | | | |
| 15 | Turime specialių priemonių užkirsti kelią užterštai ir pavojingai aplinkai. | | | |
| DARBUOTOJAI | | | | |
| 16 | Turime aiškia, rašytinę politiką ir procedūras, kaip įdarbinti ir pasirinkti darbuotojus. | | | |
| 17 | Organizacija, kurioje dirbu atitinka visus nacionalinius teisės aktų reikalavimus, susijusius su paslaugų teikimu. | | | |
| 18 | Turime visų darbuotojų mokymo programą, kuri padeda jiems tobulinti savo žinias ir kompetenciją. | | | |
| 19 | Kiekvienas darbuotojas turi savo užduočių ir pareigų aprašą. | | | |
| 20 | Visi darbuotojai kasmet peržiūri savo veiklą. | | | |
| 21 | Darbuotojai turi galimybę pateikti atsiliepimus. | | | |
| 22 | Mes tikime, kad darbuotojų grįžtamasis ryšys yra vertingas indėlis tobulinant veiklą. | | | |
| 23 | Dauguma darbuotojų yra motyvuoti savo darbe. | | | |
| TEISĖS | | | | |
| 24 | Darbuotojai žino apie mūsų paslaugų vartotojų teises. | | | |
| 25 | Mes paaiškiname paslaugų vartotojams apie jų teises. | | | |



| Kontroliniai taškai | | SUTINKU | NESUTINKU | NEŽINAU |
|-------------------------------------|---|---------|-----------|---------|
| 26 | Dauguma paslaugų vartotojų žino savo teises. | | | |
| 27 | Paslaugų vartotojai gali laisvai pateikti savo pasirinkimą. | | | |
| 28 | Mes peržiūrime savo pastangas paaiškinti paslaugų vartotojams jų teises. | | | |
| 29 | Organizacija, kurioje dirbu turi oficialią skundų rinkimo ir tvarkymo sistemą. | | | |
| 30 | Organizacijoje, kurioje dirbu yra lengva pateikti nusiskundimus. | | | |
| 31 | Visi skundai yra tinkamai sprendžiami. | | | |
| ETIKA | | | | |
| 32 | Organizacija, kurioje dirbu turi darbuotojų etikos elgesio politiką. | | | |
| 33 | Mes turime griežtas etikos elgesio darbuotojams gaires ir procedūras, užtikrinančias paslaugų vartotojų orumą. | | | |
| 34 | Mes palengviname išorinę paramą paslaugų vartotojams. | | | |
| 35 | Mes nesirenkame paslaugų vartotojų pagal amžių, religiją ir (arba) seksualines nuostatas. | | | |
| 36 | Organizacijoje, kurioje dirbu yra raštu sudarytas sveikatos ir saugos planas. | | | |
| 37 | Dauguma darbuotojų ir paslaugų vartotojų žino apie šį sveikatos ir saugos planą. | | | |
| 38 | Turime griežtas taisykles ir nuostatus, skirtus užkirsti kelią fiziniam, psichiniam ir finansiniam piktnaudžiavimui susijusiam su paslaugų vartotojais. | | | |
| 39 | Mūsų darbo būdą, per etikos prizmę, dažnai vertina visi. | | | |
| BENDRADARBIAVIMAS | | | | |
| 40 | Organizacija, kurioje dirbu, bendradarbiauja su daugeliu viešų ir privačių organizacijų visuomenėje | | | |
| 41 | Partnerystė padeda mums įtraukti paslaugų vartotojus į visuomenę. | | | |
| 42 | Visos partnerystės yra naudingos mūsų paslaugų vartotojams. | | | |
| DALYVAVIMAS | | | | |
| 43 | Paslaugų vartotojai gali laisvai išreikšti savo poreikius, nuomonę ir požiūrį. | | | |
| 44 | Paslaugų vartotojai dalyvauja planuojant paslaugas. | | | |
| 45 | Paslaugų vartotojai dalyvauja teikiant paslaugas. | | | |
| 46 | Paslaugų vartotojai dalyvauja vertinant paslaugas. | | | |
| 47 | Kartą per metus peržiūrime mūsų paslaugų vartotojų įtraukimą į paslaugas. | | | |
| 48 | Paslaugų vartotojų atsiliepimai dažnai lemia pokyčius ir patobulinimus. | | | |
| 49 | Mūsų paslaugos prisideda prie paslaugų vartotojų įgalinimo. | | | |
| 50 | Mums žinomos aplinkos sąlygos, kuriomis remiamas paslaugų vartotojų įgalinimas. | | | |
| 51 | Turime apčiuopiamą informaciją, pagal kurią yra aišku, kad paslaugų vartotojų įgalinimas padidėjo teikiamų paslaugų dėka. | | | |
| 52 | Mūsų darbuotojai turi kompetencijos sukurti įgalinančią aplinką mūsų paslaugų vartotojams. | | | |
| Į ASMENĮ ORENTUOTAS POŽIŪRIS | | | | |



| Kontroliniai taškai | | SUTINKU | NESUTINKU | NEŽINAU |
|--------------------------------|--|---------|-----------|---------|
| 53 | Organizacija, kurioje aš dirbu, turi paslaugų vartotojų poreikių vertinimo sistemą. | | | |
| 54 | Visų paslaugų vartotojų poreikiai įvertinami individualiai, prieš jiems gaunant paslaugas. | | | |
| 55 | Mūsų paslaugos yra pagrįstos individualių poreikių vertinimo rezultatais. | | | |
| 56 | Mūsų paslaugomis siekiama pagerinti paslaugų vartotojų gyvenimo kokybę. | | | |
| 57 | Organizacija, kurioje aš dirbu apibūdino paslaugų vartotojų gyvenimo kokybės supratimą. | | | |
| 58 | Darbuotojai žino apie mūsų gyvenimo kokybės supratimą. | | | |
| 59 | Turime apčiuopiamą informaciją, rodančią, kad paslaugų vartotojai pagerino savo gyvenimo kokybę mūsų teikiamų paslaugų dėka. | | | |
| 60 | Kiekvienam paslaugų vartotojui yra sudarytas individualus planas, pagrįstas poreikių įvertinimu. | | | |
| 61 | Mes dažnai peržiūrimė individualų planą. | | | |
| 62 | Individualus planas prireikus yra atnaujinamas ir koreguojamas. | | | |
| 63 | Į individualių planų sudarymą įtraukiame paslaugų vartotojus. | | | |
| 64 | Į individualių planų vertinimą įtraukiame paslaugų vartotojus. | | | |
| 65 | Į individualių planų pakeitimus įtraukiame paslaugų vartotojus. | | | |
| 66 | Į mūsų teikiamų paslaugų planavimą įtraukiame šeimą ir draugus. | | | |
| 67 | Į mūsų paslaugų teikimą įtraukiame šeimą ir draugus. | | | |
| 68 | Į mūsų teikiamų paslaugų vertinimą įtraukiame šeimą ir draugus. | | | |
| IŠSAMUMAS | | | | |
| 69 | Organizacija, kurioje dirbu, užtikrina paslaugų teikimo tęstinumą paslaugų vartotojams. | | | |
| 70 | Turime apčiuopiamą informaciją, kad šis tęstinumą yra vykdomas. | | | |
| 71 | Vertinant atsižvelgiame į visus gyvenimo aspektus. | | | |
| 72 | Organizacija, kurioje dirbu, aiškiai apibūdino pagrindines savo paslaugų veiklos sritis. | | | |
| 73 | Pagrindinės paslaugų veiklos sritys yra reguliariai peržiūrimos. | | | |
| 74 | Paslaugos teikiamos bendruomeniniu pagrindu. | | | |
| 75 | Paslaugos ir veikla yra suderintos. | | | |
| 76 | Paslaugos teikiamos daugiadisciplininiu būdu. | | | |
| ORIENTACIJA Į REZULTATĄ | | | | |
| 77 | Organizacijoje, kurioje dirbu, aiškūs veiklos rezultatai. (Paslaugų rezultatai) | | | |
| 78 | Organizacijoje, kurioje dirbu, aiškūs verslo rezultatai. (Finansiniai ir nefinansiniai rezultatai) | | | |
| 79 | Organizacijos rezultatus tvirtina nepriklausoma išorės institucija (apskaitos kontrolė). | | | |
| 80 | Turime apčiuopiamą informaciją, kad mūsų paslaugos yra naudingos mūsų paslaugų vartotojams. | | | |
| 81 | Mes tobuliname paslaugas, remdamiesi rezultatų vertinimo duomenimis. | | | |
| 82 | Turime apčiuopiamą informaciją apie mūsų paslaugų vartotojų pasitenkinimą. | | | |



| Kontroliniai taškai | | SUTINKU | NESUTINKU | NEŽINAU |
|-----------------------------|---|---------|-----------|---------|
| 83 | Turime apčiuopiamą informaciją apie mūsų rėmėjų pasitenkinimą. | | | |
| 84 | Turime apčiuopiamą informaciją apie kitų pagrindinių suinteresuotųjų šalių pasitenkinimą | | | |
| 85 | Renkame savo rėmėjų atsiliepimus, apie tai, kaip jie supranta mūsų pasiekimus. | | | |
| 86 | Renkame savo paslaugų vartotojų atsiliepimus, apie tai, kaip jie supranta mūsų pasiekimus. | | | |
| 87 | Mes informuojame suinteresuotąsias šalis apie mūsų organizacijos veiklą (pastangas ir pasiekimus) įvairiais būdais. | | | |
| TĖSTINIS TOBULINIMAS | | | | |
| 88 | Mes turime aiškų ir bendrą metodą, kaip pagerinti mūsų paslaugas. | | | |
| 89 | Turime apčiuopiamą informaciją apie tai, kaip tobulinamos mūsų paslaugos. | | | |
| 90 | Rengiant naujas paslaugas atsižvelgiama į būsimus suinteresuotųjų šalių poreikius | | | |
| 91 | Tobulinant paslaugas, atsižvelgiama į būsimus suinteresuotųjų šalių poreikius. | | | |
| 92 | Mes naudojame informaciją apie būsimus paslaugų vartotojų poreikius, kad galėtume pagerinti savo paslaugas. | | | |
| 93 | Naujų paslaugų kūrimui naudojame informaciją apie paslaugų vartotojų ateities poreikius. | | | |
| 94 | Mes lyginame savo sistemas su kitomis organizacijomis. | | | |
| 95 | Mes lyginame savo metodiką su kitais socialinių paslaugų teikėjais. | | | |
| 96 | Mes lyginame savo paslaugų teikimo būdus su kitais socialinių paslaugų teikėjais šiame sektoriuje. | | | |
| 97 | Mes lyginame savo verslo rezultatus su kitomis organizacijomis. | | | |
| 98 | Mes lyginame savo paslaugų rezultatus su kitais socialinių paslaugų teikėjais. | | | |
| 99 | Palyginę juos su kitais paslaugų teikėjais, keičiame savo paslaugų teikimo būdus. | | | |
| 100 | Mes tobuliname savo metodus, remdamiesi palyginimu su kitų paslaugų teikėjų metodais. | | | |



| 9 Modulis | | Darbuotojų įtraukimas į nuolatinį tobulinimą | | 06 |
|--|--------------|---|--|----------------------------------|
| | | | | Suinteresuotųjų šalių įtraukimas |
| <p>Ne visada lengva rasti laiko kalbėti apie sunkumus, ir apie tai, kaip juos išspręsti, organizacijose. Pasitelkus tobulinimo lentą, galite silpnąsias vietas ir tobulinimo galimybes padaryti matomas visai komandai. Kiekvienas komandos narys kasdieniame darbe gali užrašyti, kas darbo metu jam/ jai buvo problema / iššūkis. Kiti komandos nariai gali prisidėti prie sprendimo, pateikdami lentoje pasiūlymą. Šie pasiūlymai dėl galimo sprendimo aptariami kas savaitę ir yra išbandomi vieno iš komandos narių. Tobulinimo veiklos rezultatas taip pat yra diskusijos dalis. Taigi, visi nariai tuo pačiu dalyvauja tobulinimo rezultato aptarime. Taigi, išsprendžiamos bendros problemos ir visi prisiima atsakomybę dėl problemų, ir jų sprendimų, suradimo. Kasdieninio darbo problemų nustatymas ir išreiškimas yra svarbi šios metodikos dalis. Tokiu būdu visi darbuotojai žino, kas vyksta, ir visi gali iešoti, bei prisidėti prie sprendimo suradimo. Užrašant kasdien problemas ant tobulinimosi lentos jos neišnyksta ir išlieka matomos, kol bus išspręstos. Tobulinimosi lentą naudinga pastatyti centrinėje departamento vietoje. Tai leis lengviau dalytis problemomis, aptarti priežastis, nustatyti ir apibrėžti tobulinimo idėjas. Tokiu būdu tobulinimo metodika bus kiekvieno darbuotojo kasdienio darbo dalis.</p> | | | | |
| | Laiko trukmė | Veikla | Tikslai | Naudojama priemonė |
| 1 | 10 min. | Supažindinimas su tema „Darbuotojų dalyvavimas nuolatiniame tobulinime“ | <ul style="list-style-type: none"> Suprasti, kaip svarbu įtraukti darbuotojus į nuolatinį tobulinimą Suprasti pagrindinius nuolatinio tobulinimo elementus | PowerPoint |
| 2 | 45 min. | 1 Užduotis : 1. Pasirinkite vieną iš problemų 2. Aptarimas, kaip ši problema turėtų būti išspręsta 3. Darbo būdų aprašymas ir vizualizavimas | <ul style="list-style-type: none"> Analizuojant ir vizualizuojant tobulinimo procesą | PowerPoint 1 Priedas |
| 3 | 30 min. | Plenarinis posėdis: 1. Dalijimasis patirtimi ir darbo būdų vizualizavimas 2. Analizuoti darbo būdus | <ul style="list-style-type: none"> Dalijimasis patirtimi ir tobulinimo proceso vizualizacijos įvairove Suvokti ciklinį mąstymą | |
| 4 | 45 min. | Tobulinimo lentos metodo įvedimas / Darbo su tobulinimo lenta būdai Ciklinių procesų (PDCA) paaiškinimas, tobulinimosi lentos metodikoje | <ul style="list-style-type: none"> Suprasti nuolatinio tobulinimo metodą Suprasti ciklinio proceso tobulinimo svarbą | PowerPoint |
| 5 | 30 min. | 2 užduotis: 1. 1 užduoties rezultatų gerinimas (vykdant PCDA ciklą) | <ul style="list-style-type: none"> Tobulinimo proceso gerinimas ir vizualizavimas 4 žingsnio įgyvendinimas | 2 Priedas |
| 6 | 30 min. | Plenarinė sesija: 1. Dalijimasis patirtimi ir darbo būdų vizualizavimas | <ul style="list-style-type: none"> Dalijimasis patirtimi ir PCDA ciklo įgyvendinimo supratimas | |



9 Modulis: 1 Priedas: Užduotis tobulinimui

Užduotis:

Darbo grupė (daugiausia 6 asmenys):

1. Pasirinkite vieną iš toliau pateiktų problemų.
2. Aptarkite, kaip išspręsti problemą.
3. Apibūdinkite ir vizualizuokite problemos sprendimo procesą

1 Problema: “Dauguma mokyklos darbuotojų nesilaiko Kokybės vadybos sistemos nustatytų procedūrų”

2 Problema: „Daugiau nei 25% studentų nelanko pamokų“

10 Modulis EQAVET sistemos supratimas

Europos profesinio mokymo kokybės užtikrinimas (EQAVET) yra dalis „Europos Parlamento ir Tarybos rekomendacijos dėl Europos profesinio mokymo kokybės užtikrinimo orientacinės sistemos sukūrimo“, paskelbto 2009 m. Šis dokumentas suformulavo sutartus **Europos standartus** ir yra prašoma ES valstybių narių įgyvendinti šią rekomendaciją nacionaliniu lygmeniu. Ši sistema nėra privaloma, joje pateikiami bendri principai, kokybės kriterijai, orientaciniai aprašai ir rodikliai, kurie gali padėti vertinti ir gerinti profesinio mokymo teikimą. Sistemą sudaro kokybės užtikrinimo ir tobulinimo ciklas (planavimas, įgyvendinimas, analizė / vertinimas ir peržiūra), grindžiamas rodikliais, taikomais kokybės vadybai tiek profesinio mokymo sistemoje, tiek profesinio mokymo teikėjų lygmenyse.

| | Laiko trukmė | Veikla | Tikslai | Naudojama priemonė |
|--|--------------|--|---|-------------------------|
| | 60 min. | Supažindinimas EQAVET sistema EQAVET sistemos įgyvendinimas | <ul style="list-style-type: none"> Susipažinti su EQAVET sistema ir jos pagrindinėmis charakteristikomis | PowerPoint |
| | 45 min. | Seminaras: Asmeninių pagrindinių veiklos rodiklių kūrimas | <ul style="list-style-type: none"> Dabartinės kokybės užtikrinimo sistemos peržiūra nustatyti kokybės užtikrinimo sistemos buvimo svarbą pagrindinių kokybės užtikrinimo rodiklių nustatymas | PowerPoint 1 Priedas |
| | 30 min. | Išvados ir praktiniai pasiūlymai, kaip atsižvelgti į tobulinimo iniciatyvą | | |

10 Modulis :1Priedas: Pagrindinių rodiklių rinkimas ir pritaikymas

1 Uždutis:

Pagrindinių rodiklių rinkimas ir pritaikymas

1. Atsižvelgiant į toliau pateiktą supaprastintą schemą, aprašykite, kaip savo institucijoje pritaikysite toliau pateiktą diagramą – individualiai

| Nr. | Kokybės rodiklis | Duomenų rinkimo procesas | Atsakingas asmuo/ departamentas | Įrodymai pateikti rodikliui | Kur galima rasti šiuos rodiklius | Ką reikia padaryti norint įdiekti šiuos rodiklius |
|-----|---|--------------------------|------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------|---|
| 4 | Profesinio rengimo programų užbaigimo lygis | | | | | |
| 5 | Įsidarbinimo lygis profesinio mokymo programose | | | | | |
| 6 | Įgytų įgūdžių panaudojimas darbo vietoje | | | | | |

2. Ar galėtumėte pasiūlyti daugiau rodiklių, kurie padėtų pritaikyti šį modelį jūsų institucijoje pagal čia esančią situaciją? - 3 grupės

11Modulis

Priežasties- pasekmės analizė „Klampynės analizė“

Ar komunikacijoje pasitaiko kažkas panašaus į klampynę? Kitaip tariant, kodėl komunikacija stringa ir kartais yra užlaikoma? **Kas yra klampynė?** „Klampynė komunikacijoje“ tai yra laikas, pinigai ir energija. „Klampynė komunikacijoje“ nepadidina organizacijos vertės nei vidiniam, nei išoriniam klientui. Paprastai mes naudojame klampynės sąvoką fiziniuose procesuose, pavyzdžiui, variklio gamyboje. Ji mažiau paplitusi ne fiziniuose procesuose. Tačiau, nepaisant to „klampynės analizė“ gali būti gera priemonė analizuojant ir tobulinant procesus.

Klampynės komunikacijoje rūšys

Klampynės sąvokos galia slypi tame, kad galima atskirti įvairias klampynės rūšis. Galime identifikuoti klampynes ir surašyti lentelėje. Tokios analizės privalumas yra tai, kad kiekviename langelyje pateikiamas galimo problemos sprendimo būdas.

- 1. Trūksta informacijos:** Turite organizuoti mokymus. Visi dalyviai turi siųsti registracijos formą ir darbo patirties apžvalgą. Vieno iš dalyvių registracijos formos nėra.
- 2. Informacija yra neteisinga:** Mokymo metu dalyviai turi turėti prieigą prie interneto. Pateikiamas interneto prieigos kodas yra: AA-44280. Bet teisingas kodas yra AA-44380-23.
- 3. Informacija pateikiama per vėlai:** Jūs organizuojate seminarą skirtą mokytojams, registruotiems dalyviams. Seminarui pasiruošti yra 20 įvairių pratimų. Šį rytą gaunate koordinatoriaus pranešimą. Jūsų seminaras tikriausiai bus atšauktas dėl programos pakeitimo. Pasiruošimas seminarui buvo sukurtas „tuščiai“.
- 4. Informacija nėra aiški:** Kas savaitę vadovybė parodo tinklinę diagramą apie departamento veiklą. Tačiau departamente niekas nesupranta, kur yra grafikas ir ką ši informacija reiškia.
- 5. Informacijos yra per daug:** Turite žinoti ir išmolti, kaip užpildyti tam tikrą informaciją „Microsoft Excel“ programoje. Jūsų koordinatorius siunčia jus į 10 dienų mokymus darbui su „Excel“.

6. Informacija yra gaunama per anksti: Projekto koordinatorius kelias dienas prieš susitikimą pateikia jums išsamią susitikimo programą. Ši informacija taip pat apima logistinę informaciją ir darbo grafiką. Informacija atspausdinta ir pateikiama komandos vadovui. Po kelių dienų ... niekas nežino, kur rasti informaciją.

| | Laiko trukmė | Veikla | Tikslai | Naudojama priemonė |
|--|--------------|---|--|-------------------------|
| | 20 min. | Susipažinimas su pagrindiniais komunikacijos principais ir „klampynės analizė“ | <ul style="list-style-type: none"> • Suprasti komunikacijos procesą • Nesusipratimų priežasčių supratimas • Suprasti 6 tipų purvą komunikacijos metu | PowerPoint Filmas |
| | 30 min. | 1 užduotis: <ol style="list-style-type: none"> 1. Nustatyti ir apibūdinti 6 tipų klampynės (6 kategorijų) pavyzdžius ketvirtiniame grupės susitikime, kuriame aptariamas studentų progresas ir pasiekimai. 2. Nustatyti ir apibūdinti 6 tipų klampynės (6 kategorijų) pavyzdžius, kai daugiadisciplininė komanda reguliariai persvarsto individualaus plano tikslus. | <ul style="list-style-type: none"> • Kasdieninėje komunikacijoje nustatomi klampynės tipai • Atpažinti klampynes kasdienėje praktikoje • Kasdienių komunikacijos problemų analizė | PowerPoint 1 Priedas |
| | 20 min. | Ataskaitos ir diskusijos plenarinėje sesijoje | <ul style="list-style-type: none"> • Susipažinti su komunikacijos iššūkiais kasdienėje praktikoje | |



1Priedas: Užduotis

Pratimas (dvi grupės)

1grupė:

3. Nustatyti ir apibūdinti 6 tipų klampynės (6 kategorijų) pavyzdžius ketvirtiniame grupės susitikime, kuriame aptariamas studentų progresas ir pasiekimai.
4. 1grupė:
5. Nustatyti ir apibūdinti 6 tipų klampynės (6 kategorijų) pavyzdžius, kai daugiadisciplininė komanda reguliariai persvarsto individualaus plano tikslus.

Ataskaita

| | Purvo tipai | Praktiniai profesinio mokymo teikėjo pavyzdžiai |
|---|------------------------------------|---|
| 1 | Trūksta informacijos | |
| 2 | Informacija yra neteisinga | |
| 3 | Informacija pateikiama per vėlai | |
| 4 | Informacija nėra aiški | |
| 5 | Informacijos yra per daug | |
| 6 | Informacija yra gaunama per anksti | |

04

Parama
Personalo mokymas

12 Modulis Procesų vizualizacija

Vizualijos valdymas reikalingas tam, kad padėtis būtų lengvai suprantama tik pažvelgus. Tikslas - kuo daugiau informacijos gauti su kuo mažiau tam skiriamo dėmesio ar laiko. Kūrėjų kompiuteriuose iš esmės paslėptų darbų procesų aprašymo vizualizavimas leidžia konkrečiau suprasti, kas yra dirbama, kas įstrigo, kur reikia dėmesio, ir kokie prioritetai yra įvairiuose šios procesų aprašymo schemos etapuose. Gero vizualinio valdymo tikslas yra vadovauti mums, kaip komandai, visuomet esančiai arčiau realių problemų, kurias turėtume spręsti, kad būtų geresnis ne tik jų sprendimas, bet ir sprendimo kokybė - ir kaip matome yra ryšys tarp vizualinio valdymo priemonių kokybės ir jų nurodytų klausimų aktualumo (kitaip tariant, kaip vizualiosios valdymo priemonės orientuoja mus į teisingas problemas, problemas, kurios, jei jas išspręstume, leis mums regimai patobulinti savo techninius gebėjimus).

- **Vizualinis aiškumas:** Vienas didžiausių procesų aprašymo schemos privalumų yra galimybė vizualizuoti kelis progresus ir jų sekas viename dokumente. Visoje organizacijoje suinteresuotosios šalys gali lengvai suprasti darbo eigą ir išsiaiškinti, kuris žingsnis yra nereikalingas ir ką reikėtų tobulinti.
- **Momentė komunikacija:** Komandos gali keisti posėdžius pagal procesų aprašymo schemas. Tiesiog paaiškinant pažangą, galima lengvai ir vizualiai padėti komandos nariams greitai suprasti, ką jie turėtų daryti žingsnis po žingsnio.
- **Efektvyus koordinavimas:** Projekto vadovams ir išteklių planuotojams procesų aprašymo schemos privalumai suteikia galimybę sekti įvykius ir sumažinti galimą per didelį komandos narių apkrovimą. Nereikalingų veiksmų pašalinimas padeda sutaupyti laiko ir išteklių.
- **Efektvyumo didinimas:** Efektvyumo didinimas yra didelė nauda kurią duoda shemos . Procesų aprašymo schemoje išvardijami visi veiksmai, reikalingi procesui atlikti. Procesų aprašymo schemos padeda rengėjui pašalinti nereikalingus proceso žingsnius, taip pat klaidas. Schemoje turėtų būti tik tie žingsniai, kurie yra reikalingi, kad būtų pasiektas proceso rezultatas.
- **Efektvyvi analizė:** Naudojant schemą, problemos gali būti analizuojamos efektyviau. Čia konkrečiai parodyta, kokio tipo veiksmai reikalingi kiekvienam proceso etapui. Stačiakampis su apvaliais kraštais apibrėžia proceso pradžią arba pabaigą, deimantų forma rodo tašką, kuriam reikalingas sprendimas, ir kvadratinis blokas rodo veiksmą, atliktą proceso metu. Procesų aprašymo schema taip pat gali apimti simbolius, rodančius laikmenas, kurioje saugomi duomenys, tipą, pvz., Stačiakampį su išlenktu dugnu, kad būtų rodomas popierinis dokumentas, arba cilindras simbolizuojantis kompiuterio kietąjį diską.
- **Problemų sprendimas:** Procesų aprašymo schemos suskaido problemą į lengvai apibrėžtiną dalį. Apibrėžtas procesas, rodomas schemoje, parodo sudėtingos problemos sprendimo būdą. Procesų aprašymo schema sumažina tikimybę, kad būtinas žingsnis, sprendžiant problemą, bus nepastebėtass, nes tai tampa akivaizdu. Tokiu būdu sumažinami laiko sąnaudos ir galimi nuostoliai.
- **Tinkamas dokumentavimas:** Skaitmeninės schemos suteikia puikias dokumentavimo, kuris reikalingas įvairiems tikslams, be popieriaus galimybes dar labiau padidinant efektyvumą.

| Laiko trukmė | Veikla | Tikslai | Naudojama priemonė |
|--------------|--|--|---|
| 20 min. | Supažindinimas su vizualizacijos valdymu ir procesų aprašymo bei analizės schemų sudarymas | <ul style="list-style-type: none"> • Suprasti procesų vizualizavimo pranašumą • Suprasti pagrindinius schemos sudarymo elementus | PowerPoint |
| 30 min. | 1 užduotis: Proceso eiga procesų aprašymo schemose (4 asmenų grupė) Vizualizuokite proceso eigą ir sprendimus pagal profesinio mokymo teikėjo požiūrį, pradedant nuo: Pradžia: Asmuo domisi dalyvavimu mokymo programoje profesinio mokymo įstaigoje. Pabaiga: Asmuo priimamas kaip paslaugų vartotojas / studentas ir kitą savaitę pradės savo pirmąsias pamokas. | <ul style="list-style-type: none"> • Analizuoti esamą darbo praktiką • dabartinės praktikos vizualizavimas • gauti procesų aprašymo schemų kūrimo patirtį | 1 Priedas A1 lapas Pranešimai Marker Edding 200- |
| 20 min. | Dalijimasis patirtimi ir diskusija | | |



| | | | |
|---------|--|--|--|
| 30 min. | <p>2 užduotis: Vertės srauto žemėlapių sudarymas (4 asmenų grupė)</p> <p>Peržiūrėkite savo procesų aprašymo schemų diagramas iš profesinio mokymo teikėjo požiūrio perspektyvos ir atsakykite į šiuos klausimus:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kokias veiklas mes apimame dabar? 2. Kodėl mes tai darome? 3. Ar šis žingsnis tikrai yra vertingas klientui? 4. Ar galime atlikti užduotį su mažiau žingsnių? | <ul style="list-style-type: none"> • Peržiūrėti esamą darbo praktiką • Tobulinti esamą darbo praktiką • Padaryti procesą efektyvesniu | <p>2 Priedas A1 lapas Pranešimai Marker Edding 200</p> |
| 20 min. | Dalijimasis patirtimi ir diskusija | | |
| 30 min. | <p>3 užduotis: Proceso pertvarkymas (4 asmenų grupė)</p> <p>Vizualizuokite proceso eigą ir sprendimus pagal studento požiūrį, pradedant nuo:</p> <p>Pradžia: Asmuo domisi dalyvavimu mokymo programoje savo profesinio mokymo įstaigoje.</p> <p>Pabaiga: Asmuo priimamas kaip paslaugų vartotojas / studentas ir kitą savaitę pradės savo pirmąsias pamokas.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Analizuoti esamą darbo praktiką iš studento perspektyvos <ul style="list-style-type: none"> • Dabartinės praktikos vizualizacija iš studento perspektyvos • gauti procesų aprašymo schemų kūrimo patirtį iš studento perspektyvos | <p>3 Priedas A1 lapas Pranešimai Marker Edding 200</p> |
| 20 min. | Dalijimasis patirtimi ir diskusija | | |

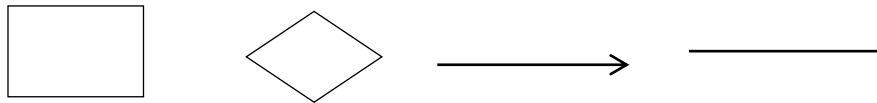


1Priedas: Užduotis

Vizualizuokite proceso eigą ir sprendimus pagal profesinio mokymo teikėjo požiūrį, pradedant nuo:

Pradžia: Asmuo domisi dalyvavimu mokymo programoje profesinio mokymo įstaigoje.

Pabaiga: Asmuo priimamas kaip paslaugų vartotojas / studentas ir kitą savaitę pradės savo pirmąsias pamokas.

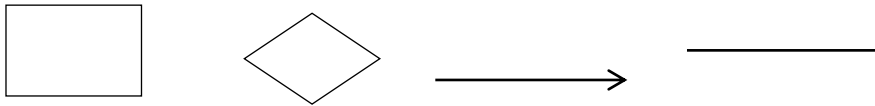




2 Priedas: Užduotis (Vertės srauto žemėlapis)

Peržiūrėkite savo procesų aprašymo shemų diagramas iš profesinio mokymo teikėjo požiūrio perspektyvos ir atsakykite į šiuos klausimus:

1. Kokias veiklas mes apimame dabar?
2. Kodėl mes tai darome?
3. Ar šis žingsnis tikrai yra vertingas klientui?
4. Ar galime atlikti užduotį su mažiau žingsnių?





Annex 3: Assignment (Process redesign)

Atsižvelgti į įgytą patirtį.

Vizualizuokite proceso eigą ir sprendimus pagal studento požiūrį, pradedant nuo:

Pradžia: Asmuo domisi dalyvavimu mokymo programoje savo profesinio mokymo įstaigoje.

Pabaiga: Asmuo priimamas kaip paslaugų vartotojas / studentas ir kitą savaitę pradės savo pirmąsias pamokas

