



Република Србија
АГЕНЦИЈА ЗА КВАЛИФИКАЦИЈЕ

ВОДИЧ
за спољашње вредновање
квалитета рада јавно признатих
организатора активности образовања
одраслих (ЈПОА)

Београд, 2022



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

**Swiss Agency for Development
and Cooperation SDC**

Израду овог Водича подржала је Влада Швајцарске у оквиру програма
„Знањем до посла“ – Е2Е. Ова публикација не представља нужно
званични став Владе Швајцарске.

Садржај

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Увод | 3 |
| О Водичу | 5 |
| 1. Спољашње вредновање квалитета рада као механизам осигурања и унапређивања квалитета рада | 6 |
| 2. Методологија спољашњег вредновања | 9 |
| 3. Припрема за спољашње вредновање | 15 |
| 4. Реализација спољашњег вредновања квалитета рада ЈПОА | 19 |
| 5. Израда и достављање извештаја о спољашњем вредновању квалитета рада ЈПОА | 22 |
| 6. Исправљање недостатака у погледу остварености стандарда и планови за унапређивање рада | 25 |
| 7. Литература | 26 |
| 8. Прилози | 27 |
| Прилог 1. Пример обрасца за план посете тима за спољашње вредновање | 27 |
| Прилог 2. Образац за план унапређивања рада | 29 |
| Прилог 3. Образац за посматрање и вредновање реализације програма обуке | 30 |
| Прилог 4. Предлог питања за интервју са полазником/полазницима | 31 |
| Прилог 5. Предлог питања за предаваче и инструкторе ЈПОА | 32 |
| Прилог 6. Предлог питања за послодавце код којих се реализује практичан део обуке | 34 |
| Прилог 7. Предлог питања за директоре ЈПОА | 35 |
| Прилог 8. Предлог питања за стручног сарадника | 36 |



Увод

Процес спољашњег вредновања представља процену квалитета рада ЈПОА која се заснива на релевантним информацијама прикупљеним опсервацијом независних, спољних посматрача¹ или кроз директну комуникацију са актерима живота и рада у ЈПОА, а у складу са евалуационим критеријумима и успостављеним стандардима.

Спољашње вредновање установама пружа повратне информације о предностима, слабостима и могућностима ЈПОА. Добијена процена им помаже да преиспитају своје функционисање и усмерава их ка одговарајућим подручјима деловања.

Идентификоване тешкоће и потребе указују на правце могућег унапређивања квалитета читавог процеса, а тиме и квалитета активности образовања одраслих. Информације из процеса спољашњег вредновања такође су значајне за доносиоце одлука и омогућавају увид јавности о стању у ЈПОА, систему неформалног образовања одраслих у целини или у појединим подручјима. Резултати добијени процесом вредновања се преваходно користе за унапређивање рада ЈПОА, али се могу користити и као средство извештавања стручне јавности и корисника услуга о њиховом раду.



О Водичу

Овај водич намењен је спољашњим евалуаторима ЈПОА. Настао је из потребе да се сагледа и процени квалитет рада ЈПОА и да се, на основу добијених резултата, закључака и препорука, унапреди рад ЈПОА. У овом процесу важно је да учесници у процесу спољне евалуације на исти или сличан начин разумеју шта је квалитет који се очекује од ЈПОА, како да се он измери и процени и како да се ЈПОА подржи у својим активностима на достизању жељеног квалитета.

Агенција за квалификације Републике Србије, као носилац спољашњег вредновања квалитета рада ЈПОА, на основу резултата спољашњег вредновања доноси стратешке одлуке које треба да унапреде квалитет рада свих ЈПОА и континуирано унапређују оквир за спољашње вредновање ЈПОА.

Овај водич помаже у коришћењу оквира квалитета рада ЈПОА и предлаже методологију рада тима за спољашње вредновање.

Јединствена методологија рада тимова треба да допринесе објективнијем сагледавању квалитета рада ЈПОА.

У Водичу је описана процедура припреме тима за спољашње вредновање, начин спровођења спољашњег вредновања, прикупљање, обрада и анализа података, доношења процене квалитета на основу прикупљених доказа и израда извештаја. У прилогу се налазе предлози неких могућих инструмената за спољашње вредновање.

Водич треба да пружи практичну помоћ члановима тима, нарочито новим члановима тима. Овај водич треба да помогне тимовима за спољашње вредновање да започну овај процес на нивоу система. Пошто је спољашње вредновање рада ЈПОА потпуна новина, искуства које ће се стећи на почетку реализације овог процеса послужиће за даље унапређивање овог водича.

Јелена Најдановић-Томић

Саша Гламочак



1. Спољашње вредновање квалитета рада као механизам осигурања и унапређивања квалитета рада

У времену брзих промена у свим областима живота, а посебно у области рада, потребно је осигурати да понуђено образовање и обуке одговарају захтевима тржишта, односно да пружаоци услуга образовања и обука обезбеде све услове неопходне за достизање квалитетних исходе обуке. У европским образовним системима препознати су механизми вредновања који треба да обезбеде да исходи учења, односно компетенције које развијају ученици и полазници различитих обука, одговарају захтевима света рада и даљег образовања и учења.

Постоје две главне врсте вредновања квалитета рада: спољашње вредновање које спроводе стручњаци, евалуатори који нису чланови колектива ЈПОА и о резултатима спољашњег вредновања извештавају надлежне органе; и самовредновање које пре свега обављају запослени, полазници, социјални партнери и остали актери заинтересовани за рад ЈПОА. Општи циљ спољашњег вредновања и самовредновања је исти: праћење квалитета рада и процена, али и побољшање квалитета рада ЈПОА и/или остваривање бољих резултата полазника.

Најчешће је спољашње вредновање усмерено на праћење и процену квалитета различитих аспеката, као што су образовни аспекти, управљање и резултати полазника. У овом процесу евалуатори се ослањају на централно постављен оквир који на структуриран и једнообразан начин успоставља стандарде који дефинишу очекивани квалитет. Према извештају *Обезбеђивање квалитета у образовању: политике и приступи евалуацији школа у Европи*², поступци вредновања у европским образовним системима су слични. *Упркос разликама у обиму и врстама активности које се евалуирају, екстерна евалуација школа широм Европе заснива се на високохомогеној структури, која се састоји од три основна корака: (1) анализе; (2) посете и (3) извештавања. Све земље које примењују екстерну евалуацију имају поступке које прате овај модел. Осим тога, евалуатори имају на располагању разноврсне инструменте у већини система образовања, која им даје могућност да мењају изворе информација, да воде чешће дијалоге са релевантним учесницима и да постижу јасне закључке, засноване на доказима.*³

Пружаоци неформалног образовања у Европској унији руководе се *Препоруком Европског парламента и Савета од 18. јуна 2009. године о успостављању Европског референтног оквира за осигурање квалитета у струковном образовању и оспособљавању (EQAVET)*. Овом препоруком успостављен је референтни оквир како би се пружила подршка државама чланицама у погледу побољшања квалитета њихових система струковног образовања и оспособљавања, како би се допринело повећаној транспарентности развоја политика у области струковног образовања и оспособљавања међу државама чланицама. Током десетогодишњег спровођења EQAVET-а, њиме су подстакнуте реформе националних система за осигурање квалитета; међутим, он није значајно допринео побољшању транспарентности механизма за осигурање квалитета. Надаље, исти се углавном примењивао у почетном струковном образовању и оспособљавању које се спроводи у школама. Стога би оквир за EQAVET из 2009. године требало укључити у ову Препоруку, и додати елементе којима се уклањају недостаци у његовом спровођењу у вези са квалитетом исхода учења, сертификацијом и вредновањем, саветовањем са заинтересованим странама, улогом наставника



и предавача, учењем кроз рад и флексибилношћу струковног образовања и оспособљавања. Како би се побољшало узајамно учење, повећала транспарентност и доследност механизма за осигурање квалитета у пружању струковног образовања и оспособљавања и ојачало узајамно поверење међу државама чланицама ЕУ, требало би увести стручне ревизије на нивоу ЕУ за потребе вредновања осигурања квалитета на нивоу система.⁴

Србија се недавно придружила *EQAVET* мрежи (Европска мрежа за осигурање квалитета у стручном образовању). Циљ овог пројекта је да се поставе темељи за осигурање квалитета у стручном образовању и обучавању на националном нивоу. Главни циљеви ће укључивати анализе националних и европских оквира за осигурање квалитета, успостављање Националне референтне тачке у Србији, промоције *EQAVET* мреже и квалитета осигурања надлежним министарствима као и Агенцији за квалификације.⁵

У складу са Препорукама Европског парламента и Савета Европе из 2020. за одрживу конкурентност и социјалну праведност у средњем стручном образовању, у Србији је развијен заједнички оквир за спољашње вредновање и самовредновање ЈПОА. У овом оквиру су дате области квалитета, стандарди, показатељи и извори доказа који су комплементарни са квалитетом дефинисаним у овим препорукама, а области су усклађене са системским приступом осигурању квалитета рада ЈПОА у Србији.

У Србији се вредновање квалитета рада установа које се баве образовањем и васпитањем заснива на стандардима квалитета које је Национални просветни савет усвојио 2010. године, а које је започето школске 2012/13. године.

Стандарди и показатељи који представљају опис квалитетне праксе чине оквир квалитета који покрива све аспекте живота и рада у школама и предшколским установама, а спољашње вредновање се одвија по утврђеној процедури која је позната установама.

Након спољашњег вредновања, установа добија повратне информације о сопственим предностима, слабостима и могућностима за даљи развој и на основу тих информација може да унапреди рад. Такође, информације о спољашњем вредновању омогућавају доносиоцима одлука стицање увида о стању у установи, образовном систему у целини или у појединим подручјима.



Однос спољашњег вредновања и самовредновања

Спољашње вредновање и самовредновање су повезани и комплементарни процеси. Поред тога што имају исти општи циљ, и у једном и у другом процесу се користи исти оквир за вредновање, исти или слични инструменти и поступци. Резултати једног процеса узимају се у обзир приликом планирања другог: резултати самовредновања су део информација које се анализирају током припремне фазе спољашњег вредновања, као што се приликом планирања самовредновања користе резултати и препоруке из извештаја о спољашњем вредновању.

Иако су оба процеса заснована на истом оквиру, спољашње вредновање је у већој мери регулисано прописима, док самовредновање оставља одређени простор за аутономију ЈПОА у креирању и вођењу процеса самовредновања.

Спољашње вредновање квалитета рада ЈПОА регулисано је Правилником о спољашњем вредновању квалитета рада јавно признатог организатора активности образовања одраслих који је усвојила Агенција за квалификације, а оквир квалитета за спољашње вредновање и самовредновање се налази у Правилнику о стандардима за самовредновање и спољашње вредновање квалитета рада јавно признатог организатора активности образовања одраслих (*Сл. гласник РС*, бр. 27/2022).



2. Методологија спољашњег вредновања

Појам спољашњег вредновања квалитета рада ЈПОА

Члан 2.

(Правилник о стандардима за самовредновање и спољашње вредновање квалитета рада јавно признатог организатора активности образовања одраслих)

Спољашње вредновање квалитета рада ЈПОА (у даљем тексту: спољашње вредновање) је процес у којем Агенција процењује квалитет рада ЈПОА у циљу осигурања квалитета реализације активности обука неформалног образовања одраслих и признавања претходног учења, у складу са стандардима прописаним Правилником.

Спољашње вредновање спроводи се најмање једном у току петогодишњег трајања одобрења статуса ЈПОА, а може се спроводити и чешће, према процени Агенције, на захтев министра надлежног за послове образовања (у даљем тексту; министар) или ЈПОА.

Агенција на својој званичној интернет страници објављује упутство за припрему ЈПОА за спровођење спољашњег вредновања.

Квалитет рада ЈПОА вреднује се у три области:

1. Управљање системом квалитета на нивоу ЈПОА;
2. Програм и процес учења и постигнућа полазника/кандидата;
3. Подршка полазницима/кандидатима у каријерном и личном развоју.

Сваку област чине стандарди којима се дефинише жељени квалитет и показатељи који представљају конкретизацију квалитета описаног у стандарду, односно видљиви аспект квалитета. За сваки показатељ квалитета утврђује се присутност/видљивост. Присутност показатеља квалитета утврђује се на основу доказа о квалитету. Докази могу бити подаци до којих се долази на основу посматрања, анализе документације, разговора, применом упитника и сл. На основу присутности/видљивости показатеља утврђује се оствареност стандарда. На основу остварених/неостварених стандарда описује се квалитет на нивоу области.

Кораци тима у процесу спољашњег вредновања:

- ◆ припрема за посету ЈПОА;
- ◆ договор о посети са ЈПОА;
- ◆ остваривање увида у активности;
- ◆ разговор са одређеним саговорницима;
- ◆ анализа релевантне документације;
- ◆ прикупљање осталих потребних доказа;
- ◆ доношење процене квалитета рада ЈПОА;



- ◆ давање повратне информације представницима ЈПОА;
- ◆ израда и достављање извештаја ЈПОА или постављање на интернет страницу Агенције за квалификације.

Тим на основу података о ЈПОА (број запослених у ЈПОА, број програма који реализују, сложеност и начин реализације програма и број полазника) одређује узорак за посматрање и разговоре. Тим треба да оствари увид у најмање један програм, тако што ће посетити теоријску и практичну наставу, ако је могуће, у мери у којој ће то омогућити објективан увид у квалитет програма. Ово је посебно важно када се процењују сложени програми који се састоје из више модула.

Разговор са законским заступником ЈПОА обавља се индивидуално. Са запосленима се може разговарати индивидуално или се може организовати групни разговор, а такође је могуће припремити питања у виду анкете коју ће запослени попунити и доставити евалуаторима пре посете ЈПОА.

Групни интервју (фокус група) или индивидуални интервјуи се обављају са запосленима у ЈПОА и њиховим сарадницима. У зависности од величине ЈПОА, у групном разговору учествује до 12 представника. Број полазника или кандидата за групни разговор такође треба да буде до 12.

Током спољашњег вредновања чланови тима треба да примењују активно и ефикасно слушање које подразумева:

- ◆ **упућеност:** познавање сврхе посете и свих аспеката квалитета који се вреднују;
- ◆ **фокус:** усмереност свих питања која се постављају на тему која има кључни значај за закључак о квалитету;
- ◆ **јасноћу:** питања која се постављају треба да буду једноставна, лака и кратка, а језик примерен циљној групи којој припада саговорник;
- ◆ **стрпљење:** саговорници треба да имају довољно времена да размисле и одговоре на питање без прекидања и пожуривања;
- ◆ **емпатију:** пажљиво слушање саговорника и уважавање његових осећања;
- ◆ **отвореност:** реаговање на оно што је важно саговорнику;
- ◆ **критичност:** спремност да се доведе у питање оно што је речено; на пример, у случају недоследности у одговорима саговорника;
- ◆ **добро памћење:** повезивање онога што се говори са оним што је претходно речено;
- ◆ **уравнотеженост:** одмерено учешће у разговору и разумевање контекста (на пример, не говорити превише и не говорити премало);
- ◆ **етичку осетљивост:** поштовање етичких норми приликом разговора (на пример, поверљивост одређених информација, поверење у саговорника и сл.);
- ◆ **тумачење:** објашњавање значење изјава саговорника, и постављање тих изјава у одговарајући контекст, без наметања значења.⁶



Тим, на основу прикупљених података, анализе документације и извештаја о самовредновању, процењује да ли је потребно обавити разговор са послодавцима и проверава спремност послодавца код којих се обавља практичан рад за овакву врсту разговора. У зависности од броја тих послодаваца, организује се индивидуални или групни разговор.

Током посете ЈПОА потребно је поштовати планирану сатницу, како би се у предвиђеном времену сакупили сви потребни докази, обезбедило довољно времена за усаглашавање тима о процени квалитета рада ЈПОА и за давање повратне информације.

Такође, поштовање предвиђеног плана ће омогућити да се током спољашњег времена у најмањој могућој мери омета свакодневни рад и редовне активности ЈПОА.

Током прикупљања података о појединим показатељима сваки члан тима треба да води белешке које су значајне за процес усаглашавања, нарочито у вези са показатељима који нису лако видљиви.

Може се десити да чланови тима прикупе супротстављене доказе о неком показатељу и тада је потребно применити принцип триангулације, тј. обезбедити доказ из још неког извора да би донео одговарајуће закључке.

Током спољашњег вредновања тим прикупља квантитативне и квалитативне податке.

Квантитативни подаци су лако доступни. Њима се бројчано или процентуално исказују одређена мишљења и ставови полазника/кандидата у вредновању, а добијају се применом чек-листа, скала процене, упитника и анкета. Применом истих питања за различите циљне групе повећава се објективност добијених података.

Квалитативни подаци омогућавају боље разумевање неких појава, тзв. дубљи поглед, нарочито код показатеља који су теже видљиви. Њихова обрада није једноставна. Они се некад могу у целости или делимично превести у квантитативне, али то понекад доводи до губитка њихове аутентичности. Најчешћи начин прикупљања квалитативних података су дискусионе (фокус) групе и интервјуи чији је највећи значај у томе што омогућавају сагледавање перспектива различитих актера живота и рада установе и дубински увид у одређене појаве и проблеме.

Докази које тим прикупља треба да буду:

- ♦ **валидни:** веза између доказа, извора доказа и закључка мора бити логичка. Уколико је веза између доказа, извора доказа и закључка слаба или двосмислена, онда доказ није валидан за закључак, па ни закључак неће бити валидан;
- ♦ **мерљиви:** докази треба да омогуће да се на основу квантитативних података (бројеви, проценти) потврди присуство показатеља;
- ♦ **поуздани:** докази су поуздани ако су комплетни и довољни да обухвате све аспекте једног показатеља;
- ♦ **актуелни:** докази треба да буде такви да описују тренутну ситуацију у време спољашњег вредновања, односно да омогуће да се боље сагледа садашњи квалитет, без обзира на време настанка тих доказа.
- ♦ **тачни:** доказ потиче из проверених и поузданих извора који су наведени у извештају.



Лествица закључивања

- ◆ **Опис добијених података** – приказ бројчаних и описних података добијених применом различитих техника.
- ◆ **Тумачење података** – како тумачимо податке у одређеном контексту. Исти податак ће у контексту различитих ЈПОА имати различито значење (на пример, тумачење података из различитих узорака зависиће од специфичних околности и услова у којима се реализује програм ЈПОА).
- ◆ **Закључивање** – процена остварености стандарда и видљивости показатеља на основу интерпретације свих прикупљених података.
- ◆ **Препоруке** – односе се на унапређивање стања у одређеној области, засноване су на добијеним подацима.

Када тим прикупи доказе за све показатеље, следи обрада и анализа добијених података. На основу разматрања, поређења и повезивања података тим оцењује сваки показатељ оценом од 1 до 4. На основу тих оцена изводи се просечна оцена за сваки стандард. Када се оцени сваки стандард, тим описује у неколико реченица квалитет на нивоу области на основу оцене свих стандарда и осталих остварених увида.

Вредновање остварености стандарда

Члан 8.

(Правилник о стандардима за самовредновање и спољашње вредновање квалитета рада јавно признатог организатора активности образовања одраслих)

Остварености стандарда вреднује се на скали 1 до 4, при чему 4 означава да је индикатор присутан у потпуности, 3 да је индикатор присутан у већој мери, 2 да је индикатор присутан у мањој мери и 1 означава да индикатор није присутан.

Оствареност стандарда представља меру остварености индикатора утврђених стандардима из Прилога 1. овог правилника. Ниво остварености стандарда се изражава као аритметичка средина мере присутности свих индикатора у оквиру истог стандарда.

Ниво 4 означава да је у потпуности остварен стандард и представља вредност аритметичке средине мере присутности индикатора од 3,51 и 4,00.

Ниво 3 означава да је стандард остварен у већој мери и представља вредност аритметичке средине мере присутности индикатора од 2,51 до 3,50.

Ниво 2 означава да је стандард остварен у мањој мери и представља вредност аритметичке средине мере присутности индикатора од 1,51 до 2,50.



Ниво 1 означава да стандард није остварен и представља вредност аритметичке средине мере присутности индикатора од 1,00 до 1,50.

Ако најмање један индикатор у оквиру стандарда 1.2 и 2.1 има ниво 1 остварености, Тим за спољашње вредновање о томе обавештава просветну инспекцију.

Стандарди који нису примењиви на програм ЈПОА, не оцењују се.

Сваки члан Тима за спољашње вредновање оцењује оствареност стандарда.

Тим се усаглашава у вези са проценом остварености појединих стандарда користећи при томе различите доказе. У свим проценама учествују сви чланови тима, без обзира на то да ли су били задужени за прикупљање доказа у одређеној области, а закључци о остварености стандарда се доносе консензусом.

Након процене остварености стандарда, потребно је кратко дати општу процену квалитета области на основу остварености појединачних стандарда у области.

По завршетку процеса усаглашавања о квалитету рада ЈПОА, тим припрема кратку повратну информацију коју један члан тима саопштава представницима ЈПОА.

Приликом давања рефлексивне и конструктивне повратне информације треба водити рачуна о томе да повратне информације буду:

- ◆ описне, а не осуђивачке;
- ◆ одређене, а не уопштене;
- ◆ усмерене ка аспектима које прималац може да промени;
- ◆ умерене на потребе и примаоца и даваоца повратне информације;
- ◆ дељење информација уместо давања савета;
- ◆ добро одмерене, односно да пружи количину информација коју прималац може да употреби, а не количину коју посматрач може да пружи;
- ◆ подржавајуће, односно да покажу подршку и поверење изграђено на поштењу и искреној бризи.⁷

Садржај повратне информације зависиће од закључка о квалитету рада који је тим донео непосредно после завршене посете ЈПОА, након усаглашавања чланова тима. Тим се договара шта ће саопштити ЈПОА у том разговору, водећи рачуна о томе да ове информације треба да буду исте као и информације које ће ЈПОА добити у извештају. Препорука је да се саопшти општи увид о квалитету, слика коју су евалуатори стекли током спољашњег вредновања ЈПОА, уочене јаке стране и простор за унапређивање, поткрепљене позитивним примерима и уоченим конкретним слабостима.



Добро је да у вашој повратној информацији истакнете, уколико је то могуће, неколико јаких страна и две-тре кључне слабости. То ће помоћи ЈПОА да прихвати вашу повратну информацију и да се усмери на отклањање најзначајних недостатака.

Такође се препоручује да се током давања повратне информације не саопштавају конкретне оцене које ће бити део извештаја. Иако главни налази не би требало да се разликују у усменој повратној информацији и писаном извештају, током накнадне анализе добијених резултата приликом израде извештаја, може доћи до мањих корекција неких оцена и због тога их не би требало саопштавати приликом давања прве повратне информације ЈПОА.

Уобичајено је да руководиоца тима саопштава повратну информацију у име целог тима, али то може да уради и неки други члан тима.

Након саопштене повратне информације, руководиоца тима позива представнике ЈПОА да кажу своје мишљење о изнетим увидима о квалитету ЈПОА и да ли се слика ЈПОА коју је изнео тим за спољашње вредновање подудара са налазима њиховог самовредновања или увидима које они имају о ЈПОА.

Потом се ЈПОА саопштавају наредни кораци у вези са начином слања писаног извештаја.



3. Припрема за спољашње вредновање

Носиоци и план спољашњег вредновања

Члан 3.

(Правилник о спољашњем вредновању квалитета рада јавно признатог организатора активности образовања одраслих)

За вршење спољашњег вредновања Агенција, у складу са Законом, образује Тим за спољашње вредновање (у даљем тексту: Тим) који има најмање три члана. Чланови Тима су из реда запослених у Агенцији, а најмање један члан може да буде изабран у складу са чланом 15а Закона.

Агенција именује руководиоца Тима који прави план активности спољашњег вредновања, издаје задатке за сваког члана и обједињује Извештај о спољашњем вредновању.

Агенција, најкасније до 30. децембра текуће године, сачињава годишњи план спољашњег вредновања за наредну календарску годину, и објављује га на званичној интернет страници Агенције.

Приликом формирања тимова препоручује се да тим у истом саставу ради бар у току једне календарске године јер кроз процес заједничког рада и усаглашавања тим долази до најефикаснијег начина функционисања.

Дискусије чланова тима о примерима и доказима за видљивост појединих показатеља су важне на почетку заједничког рада тима јер помажу у томе да се на исти или сличан начин разуме квалитет који је дефинисан оквиром.

Са друге стране, периодична промена неких чланова тима може такође да унапреди рад тима јер нови чланови могу да донесу нове увиде и перспективе у разумевање квалитета који се вреднује.

Припремне активности за спољашње вредновање

Члан 5.

(Правилник о спољашњем вредновању квалитета рада јавно признатог организатора активности образовања одраслих)

О планираном датуму када ће се обавити спољашње вредновање, Тим обавештава ЈПОА најмање 15, а највише 30 дана пре почетка спољашњег вредновања.



Као део припреме за спољашње вредновање, ЈПОА припрема доказе из Извештаја о самовредновању којима је утврђена оствареност индикатора стандарда за области квалитета у извештајима о самовредновању како би били доступни на увид Тиму.

Изузетно од става 2. овог члана, на захтев Тима, ЈПОА је дужан да достави доказе на основу којих је утврђена оствареност индикатора у Извештају о самовредновању, најкасније седам дана пре спољашњег вредновања.

Процес спољашњег вредновања почиње припремом за спољашње вредновање ЈПОА током које се тим договара о посети и упознаје се са документацијом ЈПОА. Детаљно планирање посете ЈПОА се врши у договору са представницима ЈПОА. На првом састанку тима руководилац тима, у сарадњи са осталим члановима тима, одређује задатке за сваког члана тима: обавештавање ЈПОА о термину и поступку спољашњег вредновања и достављање списка докумената које треба послати пре спољашњег вредновања; припрема инструмената и евентуално слање упитника, уколико је тим проценио да је то потребно; договор о анализи документације; подела одређених задужења по областима.

Пре одласка у ЈПОА, а по завршетку читања и анализе документације, тим би требало да има још један састанак на коме би сваки члан тима изнео своје закључке, предлоге и питања на основу анализираних документација. Тим треба да дискутује о свим предлозима и донесе коначну одлуку о томе на шта ће се обратити посебна пажња током одласка у ЈПОА и ко ће бити задужен за одређену активност.

Такође, потребно је да тим, сагледавајући приоритете у вредновању, направи одговарајуће инструменте. То могу бити питања за интервју, упитници, чек-листе за процену документације и за непосредно праћење активности... Уколико тим процени да је то потребно, неки упитници се могу послати и пре непосредног спољашњег вредновања, како би било довољно времена да се они попуне, прикупе и предају тиму када дође у спољашње вредновање.

Прецизно планирање и подела задатака унутар тима је од кључног значаја за ефикасан рад тима. Пре него што дођу у ЈПОА, сви чланови тима треба да знају ко је задужен за који активност, нпр. ко разговара са полазницима, а ко са запосленима, ко посматра коју активност и сл.

На почетку процеса важно је да се тим упозна са радом и начином организовања ЈПОА, нпр. кроз преглед информација на веб-сајту. Потом следи успостављање позитивне комуникације са ЈПОА када треба на једноставан и јасан начин објаснити сврху спољашњег вредновања и процес који почиње почетним обавештењем, наставља се читањем документације и активностима у простору ЈПОА.

Планирање активности у простору ЈПОА треба да се одвија у сарадњи са директором или задуженом особом и том приликом треба уважити специфичности ЈПОА, али тако да се обезбеди да процес обухвата све планиране активности (непосредно праћење реализације активности



образовања одраслих; разговор са законским заступником, кадром ЈПОА и, по потреби, другим лицима у оквиру ЈПОА, послодавцима код којих се обавља практичан рад, полазницима и кандидатима).

ЈПОА доставља тиму за спољашње вредновање следећа документа у електронском облику:

- ◆ акт организације о управљању системом квалитета (мисија, визија, управљачки поступци и инструменти, организација и сл.);
- ◆ претходне извештаје о самовредновању;
- ◆ извештај о спољашњем вредновању квалитета рада ЈПОА;
- ◆ доказе да је формиран тим за самовредновање;
- ◆ годишњи план самовредновања;
- ◆ извештај о реализованим активностима усмереним на унапређивање квалитета образовног рада са одраслима и рада ЈПОА;
- ◆ план континуираног праћења квалитета програма образовања одраслих;
- ◆ нумеричке податке/показатеље (нпр. постигнућа полазника и сл.);
- ◆ спроведене анализе, укључујући и анализу потреба у локалу;
- ◆ процедуру система раног упозоравања на уочене потешкоће и изазове;
- ◆ прилагођене програме обуке / инструменте за ППУ;
- ◆ етички кодекс;
- ◆ извештаје о постигнућима полазника (нарочито са завршног испита у односу на исходе обуке);
- ◆ исходе учења и садржај дела програма који се кроз практичан рад обавља код послодавца (ако се програм реализује код послодавца);
- ◆ спроведене анализе о активностима пружања подршке и праћења задовољства полазника.

Такође, тим за спољашње вредновање може тражити да се пошаље додатна документација у електронском облику.

ЈПОА треба да добије рок од недељу дана након слања обавештења о спољашњем вредновању да припреми и пошаље тражену документацију, а тим има још најмање недељу дана да прочита и анализира документацију.

Приликом обавештавања ЈПОА о спољашњем вредновању, потребно је навести коју документацију треба припремити на увид када тим дође у вредновање.

У допису којим тим обавештава ЈПОА о спољашњем вредновању наглашава се да је потребно сараднички направити план спољашњег вредновања који обухвата:

- ◆ непосредни увид у активност за сваки програм који ће се вредновати;
- ◆ разговоре са директором, запосленима, сарадницима, полазницима и социјалним партнерима;
- ◆ увид у документацију која није послата електронски;



- ◆ усаглашавање тима о оствареним увидима и доношење процене остварености стандарда;
- ◆ завршни разговор, повратну информацију о резултатима вредновања.

У почетном обавештењу ЈПОА о спољашњем вредновању наглашава се да тиму треба обезбедити просторију за неометан рад, читање документације и усаглашавање.

Такође, потребно је обезбедити просторију за разговоре са циљним групама.

Директор преузима координацију планирања спољашњег вредновања у ЈПОА са тимом или одређује особу из ЈПОА задужену за овај посао и о томе обавештава тим за спољашње вредновање.

Тим, у сарадњи са представником ЈПОА, одређује временску динамику за све активности и, у складу са могућностима и ресурсима ЈПОА, утврђује коначан план спољашњег вредновања који доставља директору ЈПОА, најкасније три дана пред почетак спољашњег вредновања.

Када ЈПОА потврди да је стигло обавештење о спољашњем вредновању, тим успоставља контакт са особом задуженом за организацију спољашњег вредновања у ЈПОА, након чега заједно праве план спољашњег вредновања.



4. Реализација спољашњег вредновања квалитета рада ЈПОА

Професионално понашање тима за спољашње вредновање подразумева да тим стигне у ЈПОА 15 минута пре договореног времена и да се време до почетка спољашњег вредновања искористи за стварање добре и подстицајне атмосфере, кроз неформални разговор са представницима ЈПОА.

Уводни састанак са представницима ЈПОА и договор о распореду активности током спољашњег вредновања обично се обавља са директором, неким од његових најближих сарадника и особом која ће током спољашњег вредновања бити задужена за комуникацију и организациону подршку тиму (нпр. да достави одговарајућу документацију, да обезбеди саговорнике и простор за разговоре, да помогне тиму да се снађе у простору ЈПОА и сл.). Током овог састанка важно је нагласити шта је сврха спољашњег вредновања, још једном поновити како ће се цео процес одвијати, заједно још једном погледати план активности током спољашњег вредновања, а потом обавестити директора да ће на крају вредновања тим дати кратку повратну информацију о резултатима вредновања, као и да ће извештај стићи у предвиђеном року. Потребно је дати прилику представницима ЈПОА да поставе питања у вези са спољашњим вредновањем.

На основу плана спољашњег вредновања, чланови тима остварују непосредни увид у активности, анализирају документацију, разговарају са циљним групама, анализирају упитнике уколико су их раније достављали, односно прикупљају податке о видљивости/присутности одређених показатеља.

Тим може да подели задужења тако да сваки члан прикупља доказе о квалитету за одређену области, односно да буде задужен за разговоре са одређеним циљним групама, али је потребно да сви чланови тима остваре непосредни увид у активности.

Потребно је остварити непосредни увид у активности из једног програма које ЈПОА реализује. Ако се програм реализује из више различитих делова, односно ако програм има теоријски и практични део потребно је пратити по једну активност из сваког дела, ако је могуће.

Извори података могу да буду различити, али је препоручљиво да се један извор података користи за проналажење доказа којима се може пратити видљивост већег броја показатеља јер је на тај начин тим ефикаснији. Нпр. већ приликом првог читања документације које је ЈПОА послала тиму треба пратити да ли постоје докази за видљивост већег броја показатеља и на основу тог читања или закључити да је показатељ присутан/видљив или забележити шта још треба погледати, са ким разговарати и сл., како би се доказала видљивост показатеља.



За потребе прикупљања података тим израђује различите инструменте. То могу бити чек-листе за посматрање или анализу документације, питања за индивидуалне или групне разговоре, упитници или скале процене које тим може дати учесницима у спољашњем вредновању пре самог вредновања, а када тим дође у простор ЈПОА може да преузме попуњене упитнике. Ови упитници би требало да буду кратки јер ће се тако лакше и брже попуњити, а и обрадити током спољашњег вредновања. Такође, уколико постоје могућности, тим може да састави и пошаље електронски упитник, што би значајно олакшало процес прикупљања података.

О чему треба водити рачуна приликом припреме упитника?

- ◆ Приликом конципирања упитника размишљајте о томе како ћете користити и представити прикупљене информације.
- ◆ Питања треба да буду формулисана тако да питате оно што желите да сазнате.
- ◆ Питања треба да буду поређана тако да се успоставе одређене целине и поштује логичан редослед.
- ◆ Питања треба да буду конкретна и специфична.
- ◆ У једном питању питајте само једну ствар. Ако је појава коју желите да испитате комплексна, поставите више питања.
- ◆ Питања треба да буду једноставна и кратка.
- ◆ Користите једноставне, познате речи, без скраћеница и жаргона, водећи рачуна о језику примереном одређеним циљним групама.
- ◆ Кад год је то могуће, користите питања са понуђеним одговорима. Понудите неколико одговора који описују појаву коју желите да испитате. Уколико је неопходно, оставите могућност да сам испитаник формулише одговор. У том случају, размислите о томе како ћете обрађивати те одговоре.
- ◆ Уколико није неопходно, немојте међу понуђене одговоре уврстити одговоре типа: *немам мишљење о томе* или *нисам сигуран*; вероватно ћете добити изузетно велики број таквих одговара.
- ◆ Кад год је то могуће, преформулишите питања на које се одговара само са *да* или *не*.
- ◆ Користите исте алтернативе за одговоре на питања у читавом упитнику или делу упитника, уколико је то могуће. То ће онима који попуњавају упитник олакшати одговарање и омогућити им да се концентришу на садржај упитника.

Када се заврше све активности прикупљања доказа, тим заједнички анализира прикупљене податке тако што сваки члан тима износи аргументе за видљивост сваког показатеља или доказе да показатељ није видљив. Процена се доноси консензусом, а ако чланови тима имају различите податке, тражи се трећи извор доказа (триангулација). То може бити неки додатни увид у документацију или додатни разговор са неким запосленим, неким полазником и сл. Тим на основу доказа о видљивости свих показатеља за један стандард доноси усаглашену процену



остварености сваког стандарда, а на основу броја остварених стандарда и начелну процену о квалитету области.

На основу усаглашених резултата вредновања, један члан тима даје кратку повратну информацију о остварености стандарда и видљивости показатеља директору, односно представницима ЈПОА.

У овој краткој повратној информацију истичу се процене о квалитету области и остварености стандарда и указује на кључне снаге и слабости. Након давања кратке повратне информације, треба позвати представнике ЈПОА да поставе питања или изнесу своје мишљење о целом процесу. Након тога тим подсећа представнике ЈПОА на рокове за достављање извештаја и даље активности у вези са извештајем.



5. Израда и достављање извештаја о спољашњем вредновању квалитета рада ЈПОА

Извештај о спољашњем вредновању

Члан 7.

(Правилник о спољашњем вредновању квалитета рада јавно признатог организатора активности образовања одраслих)

У року од 30 дана од дана обављеног спољашњег вредновања, на основу вредновања остварености стандарда, Тим сачињава Извештај о спољашњем вредновању који садржи:

- 1) анализу и оцену остварености стандарда за спољашњу проверу квалитета;
- 2) недостатке у погледу остварености стандарда за спољашњу проверу квалитета;
- 3) предлоге за побољшање квалитета рада;
- 4) рок у ком је ЈПОА дужан да исправи недостатке у погледу остварености стандарда и о томе обавести Агенцију.

Изузетно од става 1. тачка 4) овог члана, за предлог за побољшање квалитета рада у области квалитета Подршка полазницима/кандидатима у каријерном и личном развоју не одређује се рок.

На основу остварених увида током спољашњег вредновања, тим израђује извештај о спољашњем вредновању квалитета рада ЈПОА, доставља га ЈПОА и поставља извештај на интернет страницу Агенције. Извештај се поставља у подрегистар ЈПОА. Руководилац тима координира рад на изради извештаја и може појединим члановима тима делегирати писање одређених делова извештаја да би се повећала ефикасност, али су за целокупан извештај одговорни сви чланови тима и сви га потписују.

Извештај треба да садржи кратак опис квалитета у свакој области настао на основу процене остварености свих стандарда у области, нпр.:

- ◆ У овој области сви стандарди су остварени. ЈПОА је посебно успешан у области 2. Програм и процес учења и постигнућа полазника/кандидата.
- ◆ У овој области преовлађују јаке стране, али су уочене и одређене слабости које се односе на систем иницијалне процене знања и потребна прилагођавања обуке.

Напомена: Не извлачи се просечна оцена на нивоу области или укупно.



После описа квалитета на нивоу области потребно је оценити остварност сваког стандарда илуструјући ову оцену описом присутности/видљивости појединих показатеља, односно навођењем доказа.

Након изношења резултата спољашњег вредновања наводе се кључни недостаци којима ЈПОА треба да се бави у наредном периоду, а потом дају предлози за унапређење рада и рокови у којима треба те предлоге реализовати.

Извештај о спољашњем вредновању не треба да буде дуг. Његова оптимална дужина је од пет до седам страна текста, са подацима који илуструју одређене закључке, ако је то потребно.

Приликом писања извештаја треба водити рачуна о потенцијалним читаоцима извештаја, а то су сви актери спољашњег вредновања и остале заинтересоване стране. Језик којим се пише извештај треба да буде једноставан и разумљив потенцијалним читаоцима, стил писања и дужина реченице треба да буду прилагођени тако да омогуће лакше разумевање извештаја.

Препоручљиво је да извештај о спољашњем вредновању садржи неколико делова: уводни део, резултати спољашњег вредновања, закључак и препоруке.

Уводни део би требало да садржи: назив ЈПОА и место, име и презиме руководиоца и осталих чланова тима за спољашње вредновање, датум/период вредновања, кратак опис ЈПОА који садржи основне податке (од кад постоји ЈПОА; број запослених и сарадника, број и називи програма који се реализују, број и профил полазника програма, услови и ресурси за реализацију програма, специфичности ЈПОА, ако их има) и контекст у коме се одвија спољашње вредновање.

Део који се односи на резултате спољашњег вредновања треба да садржи: кратак опис квалитета на нивоу области, анализу и оцену остварености сваког стандарда као и опис недостатака у погледу остварености стандарда за сваку област.

Део који се односи на закључке и предлоге за побољшање квалитета рада треба да садржи: сумиране налазе за сваку област, издвојене недостатке и предложене мере за унапређење као и рок у ком ЈПОА треба да исправи недостатке у погледу остварености стандарда и о томе обавести Агенцију. У извештају се наглашава да ли се од ЈПОА очекује да одмах отклоне недостатке или је потребно направити план унапређивања рада који је потребно доставити Агенцији. Ова одлука ће зависти од броја и врсте, тј. комплексности уочених недостатака.



Примедба на Извештај о спољашњем вредновању

Члан 8.

ЈПОА који није задовољан начином на који је поступак спроведен, може поднети писану примедбу директору Агенције на Извештај о спољашњем вредновању, у року од 8 дана од дана пријема Извештаја.

Директор Агенције у року од осам дана од дана подношења писане примедбе именује комисију од три члана из реда запослених у Агенцији која проверава основаност примедбе.

Ако утврди да је учињен пропуст у начину спровођења поступка, који је утицао на оцену, комисија из става 2. овог члана у року од осам дана од дана образовања комисије, доставља предлог директору Агенције да наложи поновно спровођење спољашњег вредновања.



6. Исправљање недостатака у погледу остварености стандарда и планови за унапређивање рада

Уколико су уочени недостаци такве природе да се могу брзо и лако отклонити (недостатак неког дела документација, нпр. неке одлуке), тим ЈПОА их отклања и о томе обавештава Агенцију. Ако је природа уочених недостатака комплекснија и захтева рад у дужем временском периоду и ангажовање већег броја учесника, ЈПОА израђује план за унапређивање рада. ЈПОА у предложеном року доставља тај план Агенцији.

Планове унапређивања које ЈПОА доставља Агенција анализира, по потреби коригује и доставља ЈПОА повратну информацију о квалитету плана. Агенција прати остваривање плана унапређивања рада ЈПОА кроз анализу периодичних извештаја које јој ЈПОА доставља, у складу са захтевом Агенције.



7. Литература

Група аутора (2013). *Водич за самоовредновање за установе у стручном образовању*. Београд: Министарство просвете, науке и технолошког развоја РС, Министарство рада, запошљавања и социјалне политике РС, Завод за вредновање квалитета образовања и васпитања и ГОПА.

Најдановић-Томић, Јелена, Вулетић, Јасмина, Калезић-Вигњевић, Александра и Саша Гламочак (2022). *Самовредновање у предшколским установама, Водич за запослене у предшколским установама*. Београд: Министарство просвете, науке и технолошког развоја РС, Завод за вредновање квалитета образовања и васпитања

Министарство просвете, науке и технолошког развоја РС и Центар за образовне политике (2021).

Анализа заједничког европског оквира осигурања квалитета и компаративна анализа приступа одабраних европских земаља, стр. 3. Доступно на: https://www.mpn.gov.rs/wp-content/uploads/2021/04/EQAVET_Komparativna-analiza_FIN-1.pdf

Приручник за самовредновање школа, Завод за вредновање квалитета образовања и васпитања, Београд, необјављен рукопис

Правилник о спољашњем вредновању квалитета рада јавно признатог организатора активности образовања одраслих, интерни правилник Агенције за квалификацију

Правилник о стандардима за самовредновање и спољашње вредновање квалитета рада јавно признатог организатора активности образовања одраслих, *Службени гласник РС*, бр. 27/2022, Београд.



8. Прилози

Прилог 1. Пример обрасца за план посете тима за спољашње вредновање

| ПРОГРАМ ПОСЕТЕ ЈПОА | |
|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| НАЗИВ И МЕСТО ЈПОА: | |
| Тим за реализацију спољашњег вредновања 1. 2. 3. | Датум посете: |
| Контакт подаци руководиоца тима (телефон и мејл): | Контакт подаци представника ЈПОА задуженог за организацију посете (телефон и мејл): |

| Време | Активност | Задужени члан тима |
|-------------|------------------------------------------------------------------|--------------------|
| 8.00–8.30 | Упознавање и представљање активности вредновања | Руководилац тима |
| 8.30–8.55 | Интервју са директором | Члан тима |
| 8.30–8.55 | Интервју са стручним сарадником андрагогом | Члан тима |
| 8.30–8.55 | Преглед дела документације | Члан тима |
| 9.00–9.45 | Непосредно посматрање теоријске наставе у оквиру једног програма | Чланови тима |
| 9.50–10.35 | Непосредно посматрање практичне наставе у оквиру једног програма | Чланови тима |
| 10.35–11.00 | Пауза | |
| 11.00–12.00 | Групни или индивидуални разговор са запосленима | Члан тима |
| 11.00–12.00 | Групни или индивидуални разговор са полазницима | Члан тима |
| 11.00–12.00 | Интервју са послодавцима | Члан тима |
| 12.00–13.00 | Преглед дела документације | Чланови тима |
| 13.00–15.00 | Усаглашавање чланова тима | Чланови тима |



| | | |
|-------------|-----------------------------------------------|---------------------------------|
| 15.00–15.30 | Давање повратне информације о оцени квалитета | Руководилац или други члан тима |
| 15.30–15.40 | Договор са ЈПОА о наредним корацима | Руководилац тима |

Попис документације коју треба припремити за увид током посете (припремити након детаљне анализе документације које је послата пре посете):

- ...
- ...

Руководилац тима:



Прилог 2. Образац за план унапређивања рада

| РЕАЛИЗАЦИЈА ПЛАНА УНАПРЕЂИВАЊА | | | | | Праћење реализације плана активности | | |
|---------------------------------------------------------------------------|------------|--------------------|----------------------------------|-----------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| Предлог из извештаја о самовредновању / стандард који треба достићи | Активности | Временска динамика | Носиоци активности и учесници | Инструменти и технике | Носиоци активности (ко праги) | Активност је реализована према плану (да/не) | Активност је ревидирана (кратко описати како) |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |



Прилог 3. Образац за посматрање и вредновање реализације програма обуке

| | | |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| Програм: | | |
| Тема/садржај/активност: | | |
| Датум: | | |
| Предавач/инструктор: | | |
| Тим евалуатора: | | |
| 1. | | |
| 2. | | |
| 3. | | |
| Повратна информација: | | |
| | | |
| 1. | Полазнику су јасни циљеви часа/исходи учења и зашто је потребно да научи оно што је планирано. | ДА/НЕ |
| 2. | Полазник разуме објашњења, упутства и кључне појмове. | ДА/НЕ |
| 3. | Предавач/инструктор успешно структурира и повезује делове часа користећи различите методе образовања одраслих (технике, поступке, облике рада) | ДА/НЕ |
| 4. | Предавач/инструктор функционално користи постојећа наставна средства, простор, опрему и полазницима доступне изворе знања. | ДА/НЕ |
| 5. | Предавач/инструктор прилагођава захтеве, начин рада и наставни материјал индивидуалним карактеристикама сваког полазника. | ДА/НЕ |
| 6. | Предавач/инструктор посвећује време и пажњу сваком полазнику у складу са његовим образовним потребама и стилем учења. | ДА/НЕ |
| 7. | Полазник повезује предмет учења са претходно наученим у различитим областима, професионалном праксом и свакодневним животом. | ДА/НЕ |
| 8. | Полазник показује да је савладао садржај учења или вештину у којој се обучава. | ДА/НЕ |
| 9. | Полазник примењује повратну информацију да реши задатак/унапреди учење. | ДА/НЕ |
| 10. | Предавач/инструктор даје потпуну и разумљиву повратну информацију полазницима о њиховом раду, укључујући и јасне препоруке о наредним корацима. | ДА/НЕ |
| 11. | Предавач/инструктор показује поверење у могућности полазника, мотивише их и има позитивна очекивања у погледу успеха. | ДА/НЕ |
| 12. | Полазници су заинтересовани и активно учествују на часу. | ДА/НЕ |
| 13. | Предавач и инструктор оспособљава полазнике за самостално учење, тражење посла и планирање властите каријере. | ДА/НЕ |



Прилог 4. Предлог питања за интервју са полазником/полазницима

| Питање | Стандарди/ показатељи |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| 1. Да ли су садржаји и вештине које треба да научите представљени јасно и разумљиво? | 2.1.1 |
| 2. Какве услове за учење и вежбање имате у ЈПОА и/или код послодавца? | 2.1.2 2.4.1 |
| 3. На који начин се врши провера онога што сте научили током обуке? Колико често?/ Да ли сте после сваке провере обучености за рад имали увид у то колико знате и шта би требало још да унапредите? | 2.2.1 2.3.2 |
| 4. Да ли вам предавач/инструктор додатно објашњава и показује нешто, уколико то затражите? Илуструјте то примером. | 2.2.2 |
| 5. Да ли знате како ће изгледати завршни испит? Како се за њега припремате у ЈПОА или код послодаваца? | Нема |
| 6. Да ли вам је познато да ће вам ЈПОА пружити подршку и после завршетка обуке? Ако вам је то познато, опишите подршку која је предвиђена за вас након завршетка програма обуке. | 3.1.1 |
| 7. Да ли вас је неко питао колико сте задовољни организованом обуком (садржајем, начином рада, праћењем напредовања, средствима за наставу и материјалима за учење, радом предавача)? На који начин су вас то питали? | 3.1.2. |
| 8. Колико сте задовољни практичним делом обуке? Да ли сматрате да је оно што сте научили у радном окружењу послодавца код којег је реализован практичан део обуке применљиво у вашем даљем раду? | 2.4.1 |
| 9. Како сте се информисали о обукама? | 1.3.1 |
| 10. Да ли током обуке имате довољно времена за увежбавање вештина које су предвиђене обуком? | 2.1.2 |
| 11. Да ли је обука прилагођена вашем предзнању или претходно стеченом радном искуству и вашим животним обавезама? | 2.2.1 2.2.2 |
| 12. Да ли су вам у току обуке уџбеници/приручници доступни за коришћење и колико вам помажу у учењу? | 2.1.2 |
| 13. Коме се обраћате у ситуацијама када имате неки проблем у вези са обуком? | 3.1.1 3.1.2 |



Прилог 5. Предлог питања за предаваче и инструкторе ЈПОА

| Питање | Стандарди/ показатељи |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| 1. Како успевате да представите садржаје тако да буду јасни и разумљиви полазницима? Наведите неки пример, односно издвојте један модул/тему из програма и опишите како је обрађујете. | 2.1 2.1.1. 2.2 2.2.2 |
| 2. Да ли је фонд сати предвиђен за реализацију програма адекватан за достизање исхода знања, вештина и ставова предвиђених програмом обуке? | 2.1 2.1.1. 2.2 2.2.2 |
| 3. Да ли имате потребну опрему и материјале за квалитетну реализацију обуке? Шта радите уколико то није случај? | 2.1 2.1.2 |
| 4. На који начин пратите напредак полазника? Колико често? | 2.2 2.2.1 2.2.2 3.1 3.1.1 |
| 5. На који начин прилагођавате рад појединим полазницима? Илуструјте то примером. | 2.2 2.2.1 2.2.2 |
| 6. На који начин проверавате знања и вештине полазника на почетку програма обуке? | 2.2 2.2.1 |
| 7. Како припремате полазнике за завршни испит? | 2.3 2.3.1 2.3.2 2.4.1 |
| 8. Опишите како је организован испит на крају обуке. | 2.3 |
| 9. Да ли су услови код послодавца такви да практичан рад обезбеђује остваривање исхода учења? Кратко опишите тај процес. | 2.4 |
| 10. Опишите подршку која је предвиђена за полазнике после завршетка програма обуке. | 3.2 |
| 11. Како проверавате задовољство полазника организованом обуком (садржајем, начином рада, праћењем напредовања)? Шта предузимате на основу добијених података? | 3.1.2 1.1.2 |
| 12. На који начин учествујете у промоцији образовања одраслих у јавности? | 1.3 |



| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| 13. Да ли постоји етички кодекс понашања у вашој организацији (ЈПОА)? Шта знате о њему? | 1.2 1.2.3 |
| 14. У којим областима ваша организација (ЈПОА) сарађује са социјалним партнерима? | 1.3 1.3.3 |
| 15. На који начин пружате подршку полазницима пре, током и после обуке? | 3.1.1 3.1.2 |
| 16. На који начин пружате подршку полазницима који имају потешкоће у учењу (нпр. особе са одређеном врстом инвалидитета)? | 3.1.1 3.1.2 |
| 17. Шта бисте навели као изазов приликом вођења документације? | 1.2.1 |
| 18. На које све начине учествујете у креирању понуде образовања одраслих? | 1.1.1 1.1.2 |
| 19. На који начин се стручно усавршавате, колико често и у којим областима? | 2.1.1 |



Прилог 6. Предлог питања за послодавце код којих се реализује практичан део обуке

| Питање | Стандарди/ показатељи |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| 1. Да ли сте учествовали у креирању понуде обука и изради програма обуке? На који начин? | 1.3.3 |
| 2. Да ли учествујете у праћењу квалитета и ефеката обуке и на који начин? | 1.3.3 3.1.2 3.2.1 |
| 3. На који начин процењујете вештине полазника на почетку програма обуке? | 2.2.1 |
| 4. На који начин прилагођавате рад појединим полазницима? Илуструјте то примером. | 2.2.2 |
| 5. Да ли учествујете у припреми и реализацији завршног испита? На који начин? | 2.3.1 2.3.2 1.3.3 |
| 6. Како проверавате задовољство полазника организацијом практичног рада (садржајем, начином рада, праћењем напредовања)? Шта предузимате на основу добијених података? | 3.1.2 1.1.2 2.2.2 |
| 7. Да ли сте задовољни сарадњом са ЈПОА? Како бисте је описали? Шта би могло да се унапреди? | 1.3 |
| 8. Да ли бисте запослили или препоручили полазника који је код вас обављао практичан део обуке? | 1.3.3 3.1.2 3.2.1 |



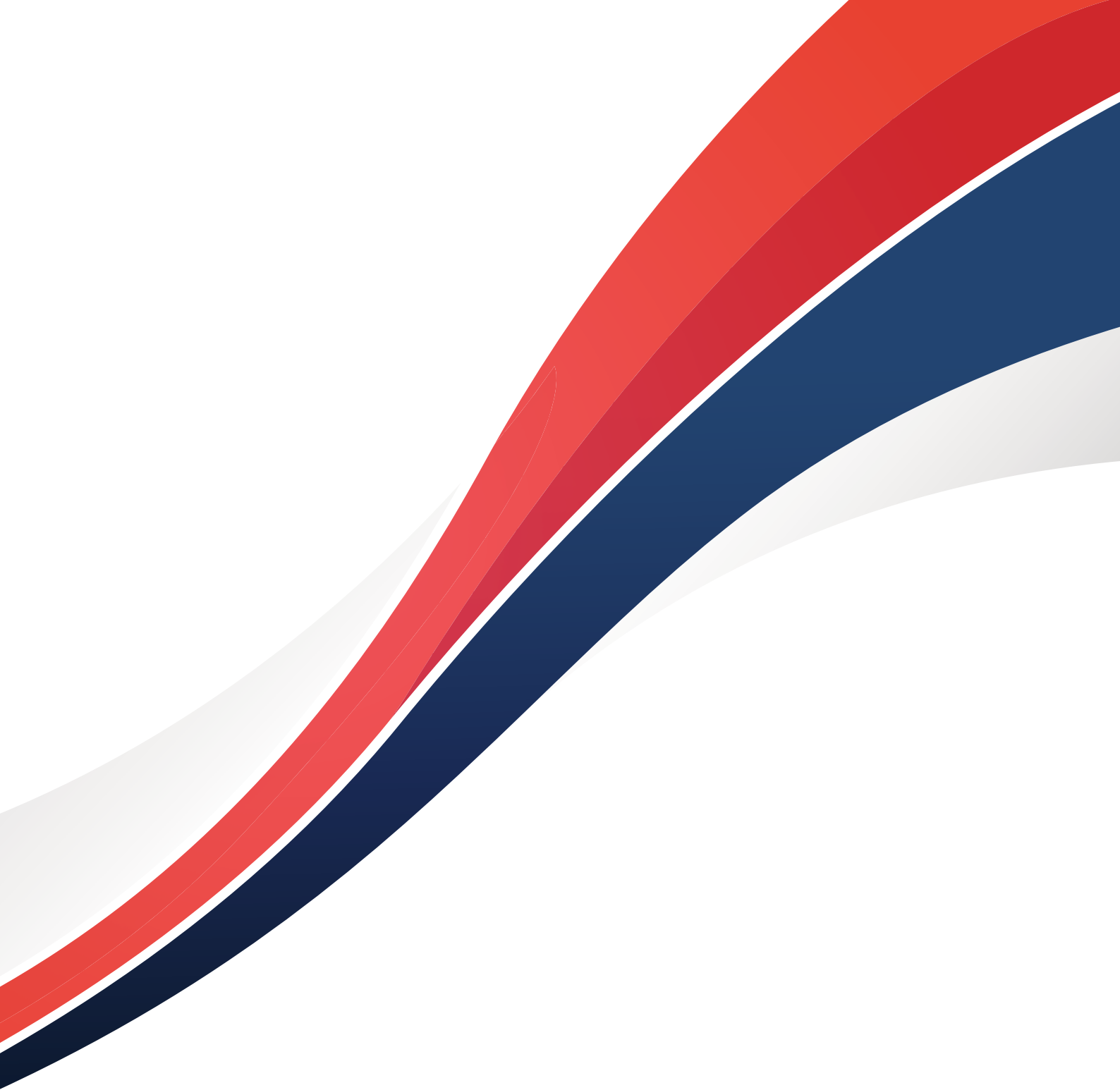
Прилог 7. Предлог питања за директоре ЈПОА

| Питање | Стандарди/ показатељи |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| 1. На који начин пратите и контролишете процес обучавања? | 1.1.1 1.1.2 3.1.2 |
| 2. Како обезбеђујете пријатну атмосферу за рад и добру комуникацију међу запосленима? | 1.1.1 1.1.2 1.2.3 2.1.1 2.1.2 |
| 3. Како обезбеђујете услове за усавршавање запослених (целоживотно учење и андрагошке компетенције)? | 1.1.1 1.1.2 2.1.1 |
| 4. Како долазите до информација о потребама за обукама на тржишту (НСЗ, другим установама, организацијама, послодавцима и локалном заједницом)? | 1.3.1 1.3.3 3.2.1 |
| 5. Како бисте описали квалитет ваше сарадње са НСЗ, другим установама и локалном заједницом и који су ефекти те сарадње? | 1.3.3 |
| 6. Како пратите примену законске регулативе? | 1.1.1 |
| 7. Опишите сарадњу са послодавцима код којих се реализује практична настава. | 2.4 |
| 8. Да ли и на који начин промовишете образовање одраслих кроз обуке? | 1.3.4 |
| 9. На који начин омогућавате похађање обука особама са тешкоћама у учењу и са инвалидитетом? Како и шта прилагођавате особама са тешкоћама у учењу и са инвалидитетом? | 2.1.2 2.2.2 |
| 10. На који начин вршите праћење полазника по завршетку обуке? | 3.2.1 |
| 11. На који начин управљате људским ресурсима у контексту активности образовања одраслих? | 1.1.1 1.1.2 2.1.1 |
| 12. На који начин пратите квалитет и ефекте пословања ПОА? | 1.1.1 1.1.2 3.2.1 |
| 13. На који начин осигуравате правовремену и квалитетну размену информација унутар ЈПОА? | 1.1.1 1.1.2 |



Прилог 8. Предлог питања за стручног сарадника

| Питање | Стандарди/ показатељи |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| 1. На који начин пружате подршку полазницима пре, током и после обуке? | 3.1.1 |
| 2. На који начин пружате подршку полазницима који имају потешкоће у учењу (нпр. особе са одређеном врстом инвалидитета)? | 2.2.2 |
| 3. На који начин пружате стручну подршку предавачима и/или инструкторима? | 1.1.1 2.1.1 |
| 4. Да ли пратите квалитет пружене услуге и статус полазника након завршетка обуке на тржишту рада? Које механизме праћења користите и до којих сте сазнања дошли? | 1.1.1. 1.1.2 3.1.1 3.1.2 3.2.1 |
| 5. Шта бисте навели као изазов приликом вођења документације? | 1.2.1 |
| 6. Колики је проценат напуштања обука, који су најчешћи разлози и које механизме користите у циљу превазилажења идентификованих баријера? | 1.1.2 3.1.2 |
| 7. Да ли полазници имају могућност да искажу задовољство о обуци и на који начин се користе ти подаци за унапређивање процеса обуке? | 3.1.2 |
| 8. Имајући у виду досадашњи рад у ЈПОА, да ли бисте нешто мењали/ унапредили и на који начин? | 1.1.2 |
| 9. На који начин се у вашој ЈПОА планира и реализује стручно усавршавање? Каква је ваша улога у томе? | 2.1.1 |
| 10. На које све начине учествујете у креирању понуде образовања одраслих? | 1.1.1 1.1.2 |
| 11. На који начин савремене андрагошке политике уграђујете у вашу праксу ЈПОА? | 2.1.1 |
| 12. На који начин се стручно усавршавате? | 2.1.1 |



Република Србија
АГЕНЦИЈА ЗА КВАЛИФИКАЦИЈЕ