

ДИСКУСИИ

НАЦИОНАЛНО РАБОТНО АТЕЛИЕ

организирано в рамките на проект

“NELLIP – Мрежа за инициативи, наградени с Европейски езиков знак”

11 МАРТ 2014 г.

СОФИЯ, БЪЛГАРИЯ

- ▶ Участниците се разделят на групи по няколко човека
 - ▶ Теми: лекар, фризьор, ресторант
 - ▶ 2-3 фактора, че качеството на услугата е било добро
 - ▶ 2-3 фактора, които биха подобрили качеството на услугата
 - ▶ Дискутирайте и посочете кои фактори са важни за качеството

- ▶ Кои фактори правят езиковото обучение висококачествено?

- ▶ Планиране на проект
 - ▶ Сектор
 - ▶ Фактори и критерии → дефиниране на целите
 - ▶ Методи и процедури → дейности
 - ▶ План → ясни и конкретни резултати
 - ▶ Количествени и качествени индикатори → въздействие
 - ▶ Дисеминация и експлоатация на резултатите

- ▶ Кои критерии на ЕЕЗ адресира проектът ви и как отговаря на европейските и национални приоритети на ЕЕЗ?
 - ▶ Какво означават критериите на ЕЕЗ на практика?

- ▶ Какви инструменти за управление и осигуряване на качеството бихте използвали във вашия (езиков) проект

► Споделени дефиниции за качество в сферата на езиковото обучение и учене

Качеството е тясно свързано с “удовлетворението на клиента”: клиентите са тези, които решават кои услуги и стоки са с високо качество и кои с ниско качество, а не доставчиците на услугите или производителите на продуктите.

Как критериите, използвани за подбор на проектите за награждаване с ЕЕЗ, съвпадат с идеите за качество?

- **Да бъдат всеобхватни**, т.е. всеки елемент от езиковия проект да гарантира, че потребностите на учениците са идентифицирани и удовлетворени
- **Да мотивират** учениците и учителите да подобрят езиковите си умения
- Да бъдат **оригинални и творчески**
- Да осигуряват **добавена стойност** на национално ниво
- Да имат **европейско измерение**
- Да бъдат **източник на вдъхновение** за други езикови инициативи в различни държави

Само първите два от тези критерии са пряко свързани с основния клиент – изучаващия език. Останалите критерии са насочени повече към националното и европейско измерение и към по-трудно оценяваните характеристики, като оригиналност, творчество и приложимост в други условия.

Целева група → нужди и потребности → цели → планирани резултати → финансови ресурси → методология + капацитет → оценка на напредъка → комуникация и разпространение

„контрол на качеството” - вътре в самия проект

„осигуряване на качество” – механизми за поддържане и подобряване на качеството ; Обикновено фирмите задават на „фокус групи” клиенти и членове на персонала въпроси, за да установят проблемните области и да получат идеи за подобрене ; и/или външни специалисти

„стандарти за качество” – използване на различни системи за стандартизация (ISO, EAQUALS)

„управление на качеството” – набор от непрекъснати процедури, които организацията използва, за да поддържа и подобрява качеството, включително процесите по контрол на качеството и осигуряване на качеството

► Критерии и стратегии за подобряване на качеството

Резултати – консистентни, приложими, отговарящи на идентифицирани нужди
Въздействие – по време на целия проект и след неговия край

Бенефициенти – ясно дефинирани целеви групи, участие в разработването на продуктите, обратна връзка

- **Провеждане на срещи:** добре би било, ако екипът на проекта може да провежда редовни срещи.
- **Документация и комуникация:** ръководителят на проекта трябва да въведе ясни процедури за комуникация и да гарантира, че всички необходими материали, свързани с проекта и работния процес, са предоставени на всички. Ясните графици с конкретни ключови етапи ще помогнат на управлението и изпълнението на работата по проекта.
- **Споделяне на знания:** членовете на екипа на проекта трябва да бъдат подбрани така, че да се гарантира, че те могат да предоставят цялата експертиза и познания, необходими за проекта.
- **Разрешаване на проблеми:** ръководителят на проекта, както и целият екип на проекта, трябва да бъдат подготвени за справянето с проблеми, които могат да възникнат по време на проекта. Винаги трябва да е налице достатъчно гъвкавост и отвореност за справяне с тези проблеми и за намиране на най-добрите решения.

Съществуват **четири възможни вида индикатори за развитие**. За оценка на проекта с тези индикатори трябва да се използват точни данни и подходящи процедури:

- **Индикаторите за вложенията** измерват финансовите, административните и регулаторните ресурси, предоставени от правителството и/ или други финансиращи организации. Трябва да се установи връзка между използваните ресурси и постигнатите резултати, за да се оцени ефективността на изпълнените действия.
- **Индикаторите за изходния продукт** измерват преките и конкретни последици от предприетите стъпки и използваните ресурси, например броя на създадените учебни центрове, броя на обучените учители и др.
- **Индикаторите за резултатите** измерват резултатите във връзка с ползите за целевата група, например процент ученици, които са избрали да учат по-малко говорим език.
- **Индикаторите на въздействието** измерват дългосрочните последици от резултатите. Те са свързани с общите цели по отношение на националното развитие и по отношение на въздействието на проекта върху заобикалящата среда и целевите групи, например, подобряване владенето на езици по отношение на броя на езиците или нивото на езиковите учения

Specific
Should be clear to people with a basic knowledge of the issue, program or initiative and clearly articulated, well defined and focused.

Masurable
Should be able to determine the degree to which there is completion or attainment. Using the same (ideally quantifiable) methodology and information, findings should be able to be replicated.

Achievable
Should be realistic, practical, and attainable within operational constraints dependent upon availability of resources, knowledge, and timeframe.

Relevant
Should be tied to government priorities and mandate and help or contribute to the bringing about of the desired outcome in the Canadian society, economy or environment.

Time-bound
Should have clear deadlines expressed.

Накратко, индикаторите обикновено показват следните аспекти на проектните дейности:

1. Какво?

Какви са резултатите от проекта? Какви работни процедури са използвани за постигането на тези резултати?

2. Колко?

Колко голяма и впечатляваща е промяната, към която е насочен проекта?

3. Кой?

Коя е целевата група? Има ли преки и непреки целеви групи? По правилния начин ли са достигнати тези целеви групи?

4. Къде?

Какъв е географският обхват, към който се стреми проектът? Проектът международен, национален, регионален ли е или е свързан само с един конкретен университет или учебно заведение, които го реализират?