

## ДИСКУСИИ

---

### НАЦИОНАЛНО РАБОТНО АТЕЛИЕ

организирано в рамките на проект

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

**11 АПРИЛ 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

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

**M**asurable  
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.

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

**R**elevant  
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.

**T**ime-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?