

Gæðakerfi og sjálfsmat

Miðstöð símenntunar hefur byggt upp gæðakerfi sem er í samræmi við þær kröfur sem gerðar eru í lögum um framhaldsfræðslu. Gæðakerfið tekur einnig mið af þeim gæðaviðmiðum sem skilgreind hafa verið af Fræðslumiðstöð avtinnulífsins og Starfsmennt. Viðmiðin eru í samræmi við almennar venjur um sjálfsmat og úttektir á gæðum fræðslustofnana.

Stjórnunarlegar ákvarðanir

1. Markmið

Markmiðið er að Miðstöð símenntunar fylgi skýrum reglum um mikilvæga þætti í starfseminni sem snúa að þeim einstaklingum sem stunda nám eða njóta leiðsagnar stofnunarinnar.

2. Ábyrgð

Forstöðumaður ber ábyrgð á að unnið sé samkvæmt þessum viðmiðum.

3. Framkvæmd

Miðstöð símenntunar hefur sett sér skýrar reglur og hefur aðgengilegar upplýsingar um hvaða viðmið gilda varðandi það hverjir eru teknir inn í nám ef aðsókn er meiri en hægt er að sinna.

Miðstöð símenntunar hefur sett sér skýrar reglur og hefur aðgengilegar upplýsingar um hvaða reglur gilda um greiðslur fyrir námið, endurgreiðslur og ótímabær námslok.

Skýrar reglur gilda um útskrift, þ.e. hvað þarf til að útskrifast eða ljúka námi á fullnægjandi hátt.

Miðstöð símenntunar heldur aðgengilega skrá um það hversu margir nemendur ljúka námi með fullnægjandi hætti og hvað vantar á ef um það er að ræða. Hér er um að ræða mætingu, umsagnir, verkefnaskil o.fl.

Við ráðningu nýrra leiðbeinenda/starfsmanna eru eftirfarandi gæðaviðmið höfð til hliðsjónar: Leiðbeinendur þurfa að skila inn upplýsingum eða ferilskrá, eftir því sem við á, svo hægt sé að gefa væntanlegum námsmönnum upplýsingar um þá. Nýjum starfsmönnum verða kynnt þau gæðaviðmið sem lúta að starfi þeirra. Gengið verður frá launakjörum og starfslýsingu hvers starfsmanns.

Stjórnendur munu tryggja að trúnaður við nemendur sé haldinn og að starfsmenn verði meðvitandi um það.

Upplýsingar til leiðbeinenda

1. Tilgangur og gildissvið

Að skilgreina lágmarksviðmið um upplýsingastreymi til leiðbeinenda í námi sem kennt er hjá Miðstöð símenntunar.

Markmiðið er að tryggja að leiðbeinendur fái í hendur allar hagnýtar upplýsingar sem geta aukið gæði kennslunnar.

2. Ábyrgð

Forstöðumaður ber ábyrgð á upplýsingastreymi til leiðbeinenda. Hann getur þó sett framkvæmdina í hendur einstakra verkefnisstjóra (umsjónarmanna).

3. Framkvæmd

Að staðfesta skriflega kennslu og námsskrá:

Þegar staðfest hefur verið að leiðbeinandi taki að sér leiðsögn í námi fær hann námsskrá. Í námsskrá koma fram markmið námsins og þess námsþáttar sem leiðbeinandi hefur tekið að sér. Tryggt verður að leiðbeinandi fái í hendur gæðaviðmið sem snúa að starfi hans og við hann verða áréttuð ýmis mikilvæg atriði s.s. um það að leiðbeinandi hefur ekki heimild til breytinga á innihaldi né fyrirkomulagi náms nema í samráði við fræðsluaðila. Tryggt verður að sameiginlegur skilningur sé á launagreiðslum.

Ábyrgðarmaður náms sendir leiðbeinanda aðra staðfestingu um fyrirkomulag náms, t.d. í tölvupósti, eins fljótt og upplýsingar liggja fyrir eða í síðasta lagi tveimur dögum áður en námið hefst. Þar munu koma fram allar upplýsingar um framkvæmd og fyrirkomulag námsins. Eftirfarandi gát-listi verður notaður við þennan undirbúning:

- ☐ Námsskrá
 - ☐ Nauðsynleg símanúmer (t.d. ábyrgðarmanns og tæknifólks).
 - ☐ Nákvæm staðsetning.
 - ☐ Aðkomuleiðir útskýrðar, ef ekki er auðvelt að rata.
 - ☐ Hver tekur á móti viðkomandi og hjálpar með tæki á kennslustað.
 - ☐ Tímasetning.
 - ☐ Áætlaður fjöldi námsmanna.
 - ☐ Hámarksfjöldi námsmanna.
 - ☐ Samsetning hóps (t.d. aldur, menntun, kyn, búseta).
 - ☐ Sérstakar upplýsingar um einstaka námsmenn sem krefjast sérstaks tillits varðandi aðstöðu (t.d. fötlun).
 - ☐ Tæki og áhöld sem eru til staðar.
 - ☐ Gæðaviðmið
- o um upplýsingastreymi leiðbeinenda til fræðsluaðila,
 - o um framkomu leiðbeinenda við námsmenn,
 - o um upplýsingastreymi til námsmanna,

- ☒ Hagnýtar upplýsingar/leiðbeiningar um meðhöndlun tækja ef þörf er á.
- ☒ Hagnýtar upplýsingar um kaffihlé, matarhlé o.þ.h.
- ☒ Hvaða aðrir leiðbeinendur kenna í náminu og hvaða námsefni þeir kenna.
- ☒ Hagnýtar upplýsingar um umgengni húsnæðis (t.d. reykingar og bílastæði).

Síðasta staðfesting og viðbótarupplýsingar til leiðbeinanda:

Eins fljótt og auðið er og í síðasta lagi daginn áður en nám hefst skal senda leiðbeinanda upplýsingar þar sem eftirfarandi kemur fram:

- ☒ Nafnalisti (nafn, kennitala, kyn, netföng).
- ☒ Mætingalisti – eyðublöð til að skrá mætingu.
- ☒ Staðfest staðsetning og tímasetning.
- ☒ Leiðbeinandi beðinn um að mæta tímanlega eða ekki síðar en 15 mínútum áður en nám hefst.
- ☒ Aðrar upplýsingar sem er nauðsynlegt fyrir leiðbeinandann að fá.

Móttaka leiðbeinanda á kennslustað:

Þegar leiðbeinandi mætir á kennslustað þar sem hann ekki þekkir til skal tekið á móti honum og honum leiðbeint með meðhöndlun tækjabúnaðar eftir þörfum. Einnig verður honum leiðbeint með aðra þætti er lúta að öryggismálum, s.s. eins og læsingar og frágang kennslustofu að kennslu lokinni.

Leiðbeiningar um meðhöndlun tækja ásamt upplýsingum um það sem leiðbeinanda ber að gera í upphafi og við lok náms séu aðgengilegar.

Upplýsingar til leiðbeinanda að námi loknu:

Miðað skal við að leiðbeinanda sé þakkað fyrir sitt framlag og hann fái jafnframt í hendur niðurstöður námskeiðsmats og/eða upplýsingar sem berast í einu eða öðru formi frá þátttakendum um frammistöðu hans eða framkvæmd náms.

Upplýsingar frá leiðbeiningum til fræðsluaðila

1. Tilgangur og gildissvið

Tilgangurinn er að skilgreina lágmarksviðmið um upplýsingastreymi frá leiðbeinendum til Miðstöðvar símenntunar.

Markmiðið er að tryggja að starfsfólk og stjórnendur fræðsluaðila fái tímanlega í hendur upplýsingar um efnistöð, áherslur, skipulag og framvindu námsmanna í námi.

2. Ábyrgð

Leiðbeinendur bera ábyrgð á því að koma upplýsingum til Miðstöðvar símenntunar. Forstöðumaður ber ábyrgð á að kynna verklagsreglu þessa fyrir öllum leiðbeinendum þegar samkomulag hefur náðst um að viðkomandi taki að sér kennslu.

3. Framkvæmd

Staðfesting á stað og stund:

Þegar samkomulag hefur náðst um að leiðbeinandi taki að sér kennslu og það verið staðfest skriflega af hálfu fræðsluaðila þarf leiðbeinandi að staðfesta skriflega eða í tölvupósti að hann hafi tekið að sér viðkomandi kennslu. Í svari þarf að koma fram staðfesting á stað og stund.

Áður en nám hefst:

Innan tveggja vikna frá samkomulagi og staðfestingu á því, þó ekki síðar en 10 dögum áður en nám hefst, þarf leiðbeinandi að skila eftirfarandi upplýsingum til fræðsluaðila:

☐ Skipulag/áherslur/dagskrá kennslunnar, t.d. í formi kennsluáætlunar.

☐ Hvaða tækjum þörf er á (tölva, skjávarpi, flettitafla, krítartafla, myndbandstæki, DVD-spilari, sjónvarp, verkfæri og efni eftir atvikum o.s.frv.).

☐ Annað sem koma þarf á framfæri við námsmenn áður en nám hefst (t.d. ef þeir þurfa að undirbúa sig á einhvern hátt eða ef senda þarf til þeirra efni fyrirfram).

Meðan á námi stendur

Leiðbeinendum er ætlað að skrá mætingu og skila þátttökulistum til fræðsluaðila eða skrá í tölvukerfi eftir því sem við á.

Mikilvægt er að merkja mætingu fyrir hverja kennslustund/kennslueiningu. Þátttökulista þarf að skila á skrifstofu fræðsluaðila helst við lok náms en þó ekki síðar en viku eftir að námi lýkur.

Leiðbeinanda ber þó að skila þátttökulista úr fyrstu kennslustund eigi síðar en næsta dag svo að hægt sé að fara yfir þátttöku í náminu og innheimta þátttökugjöld.

Leiðbeinendum ber að upplýsa forstöðumenn ef námsmenn bera fram kvartanir eða koma með ábendingar um námið í heild sinni, hluta þess, varðandi aðstöðuna eða annað sem nýta má til umbóta í skipulagningu námsins.

Leiðbeinendur skulu ávallt upplýsa ábyrgðaraðila jafnóðum og tímanlega ef fyrrsjáanlegt er að námsmenn uppfylli ekki skilyrði samkvæmt námsskrá.

Við námslok:

Leiðbeinandi skal skila inn samantekt eða svara spurningum Símenntunar við námslok þar sem kemur fram hvort námsmenn hafa lokið námsþætti með fullnægjandi hætti samkvæmt námsskrá. Æskilegt er að leiðbeinandi veiti umsögn um árangur einstakra námsmanna sem hægt er að byggja á ef eftir verður leitað síðar. Einnig þurfa að koma fram upplýsingar um ábendingar eða kvartanir sem leiðbeinandi fékk frá námsmönnum meðan á námi stóð.

Námsmat þarf að fara fram með ákveðnum hætti en miðað er við að ekki sé um hefðbundin próf að ræða heldur notaðar símataðferðir, mat á verkefnum, þátttöku og virkni nemenda allt námsferlið.

Einnig skal getið í samantekt við námslok um annað sem getur komið að gagni við skipulagningu náms, endurskoðun námskrár eða annað um námsmenn, aðstöðu og fleira.

Varðveisla og skráning gagna

1. Tilgangur og gildissvið

Tilgangurinn er að skilgreina lágmarksviðmið fyrir upplýsingaöflun og varðveislu upplýsinga um námsmenn og þátttöku.

Markmiðið er að tryggja að upplýsingar um þátttöku varðveitist þannig að hægt sé í allt að 20 ár að kalla fram upplýsingar um einstaka námsmenn og nám sem þeir hafa lokið og námsmenn geti fengið staðfestingu á þátttöku. Markmiðið er jafnframt að samræma varðveislu upplýsinga milli fræðsluaðila og geta dregið saman tölfræðilegar upplýsingar.

2. Ábyrgð

Forstöðumaður ber ábyrgð á að upplýsingar séu skráðar í nemendabókhald. Hann getur þó sett framkvæmd og umsýslu í hendur einstakra verkefnisstjóra náms (umsjónar-manna) eða starfsmanna.

3. Framkvæmd

Umsóknareyðublað/skráningarferli:

Skráningarferli upplýsinga um umsækjendur og námsmenn hefst strax þegar umsókn berst um þátttöku í námi. Umsækjendur eru skráðir á umsóknareyðublað rafrænt, eða á pappír, þar sem beðið er um eftirfarandi upplýsingar sem síðan eru skráðar hjá Miðstöð símenntunar:

Nafn

Kyn

Kennitala

Heimilisfang

Símanúmer (heimasími, farsími, vinnusími)

Netfang

Heiti náms

Byrjunardagsetning náms

Greiðslufyrirkomulag

Starfsheiti (ef við á)

Skólaganga/menntun (ef við á)

Vinnustaður (ef við á)

Stéttarfélag (ef við á)

Að auki er gert ráð fyrir skráningu á greiðslustöðu, námslokum (lokið/ólokið) og umsögn leiðbeinanda.

Einnig er haldið utan um heiti og útgáfuár námsskrár, dagsetningu náms og leiðbeinendur.

Aðgengi að gögnum:

Allan námstímann og allt að 20 árum eftir að námi lýkur munu námsmenn geta fengið upplýsingar um námsstöðu sína hjá Miðstöð símenntunar og staðfestingu á þátttöku. Upplýsingar munu vera aðgengilegar í nemendabókhaldi, en þess þó gætt að óviðkomandi hafi ekki aðgang að gögnum.

Viðurkenningarskjöl

Að námi loknu fá allir námsmenn viðurkenningarskjöl fyrir þátttöku og/eða staðfestingu á að hafa lokið námi. Hægt er að fá viðurkenningarskjöl prentuð úr tölvukerfi.

Á skírteinum kemur eftirfarandi fram:

Nafn námsmanns

Kennitala námsmanns

Heiti fræðsluaðila

Heiti námsskrár (útgáfuár) og stutt lýsing á innihaldi

Dagsetning og ártal náms

Tímalengd náms samkvæmt námsskrá í skilgreindum tímaeiningum

Einingafjöldi (ef við á)

Merki fræðsluaðila

Nafn og undirskrift forstöðumanns

Aðstaða og umhverfi á námskeiðum (sp að umskrifu út frá Menntasetrinu við lækinn)

1. Tilgangur og gildissvið

Tilgangurinn er að skilgreina viðmið til hliðsjónar við val á kennsluaðstöðu fyrir nám. Viðmiðin gilda fyrir allt nám þar sem kennt er samkvæmt námsskrám Miðstöðvar símenntunar og samstarfsaðila.

Markmiðið er að við val á aðstöðu hverju sinni sé leitast við að hafa hugfast að öll aðstaða og umhverfi endurspegli lágmarksvirðingu í garð námsmanna.

2. Ábyrgð

Forstöðumaður ber ábyrgð á að þau viðmið sem hér eru sett fram séu höfð að leiðarljósi við val á aðstöðu fyrir nám. Hann getur þó sett framkvæmdina í hendur einstakra verkefnisstjóra (umsjónarmanna) náms.

3. Framkvæmd

Leiðarljós við val:

Hafa skal að leiðarljósi að öll aðstaða sé þess eðlis að hún endurspegli virðingu fyrir námsmönnum og að hún henti markhópnum.

Taka þarf tillit til:

☒ þarfa fullorðins fólks til náms hvað varðar bæði vinnuumhverfi og ýmis aðstöðutengd þægindi og að aðstaðan auðveldi að nám eigi sér stað

☒ mismunandi námsnálgunar einstaklinga

☒ þarfa leiðbeinenda hverju sinni

☒ einstaklingsbundinna þarfa

Þegar hugað er að því hvar skuli halda námskeið má byrja á að horfa til þess hverjir hafa upp á að bjóða aðstöðu sem gæti hentað fyrir nám til að útiloka ekki að óskoðuðu máli sali eða aðra aðstöðu sem gæti komið til greina hverju sinni.

Ýmsir aðilar leigja út aðstöðu eða sali fyrir fundi og nám þótt þeir séu ekki að vinna á þeim markaði. Hafa ber þó í huga við val á slíkri aðstöðu að bæði þjónusta og aðstaða sem boðið er upp á er ekki alltaf í samræmi við væntingar og þarfir fræðsluáðila.

Helstu þættir sem þarf að hafa í huga við athugun á aðstöðu eru eftirfarandi:

☒ Aðkoma sé snyrtileg og fullnægjandi lýsing utanhúss til staðar (ef nám fer fram að kvöldi).

☒ Staðsetning og aðkoma (vegalengd frá heimili/vinnustað).

☒ Salarstærð henti fjölda þátttakenda (hvorki of stór né of lítil). Hafa þarf í huga að skapa sem mesta nánd leiðbeinenda og námsmanna t.d. með því að salurinn sé ekki of stór.

☒ Aðstaða til verkefna-/hópvinnu og möguleiki á aðskildu rými.

☒ Húsnæði sé sveigjanlegt og auðvelt sé að breyta uppröðun.

☒ Viðunandi tækni og tækjabúnaður í samræmi við þarfir leiðbeinenda (skjávarpi, myndvarpi, sjónvarp, flettitafla, myndband, kassettu-/geislaspilari o.s.frv.).

☒ Loftræsting sé í kennslurými, ákjósanlegt að hægt sé að opna glugga.

☒ Hitastig sé stillanlegt.

- ☒ Góð og stillanleg lýsing.
- ☒ Hægt sé að draga fyrir glugga og draga þannig úr birtu.
- ☒ Þarfir leiðbeinenda hverju sinni hvað snertir tæknibúnað, vinnuaðstöðu, verkefnavinnu námsmanna o.fl.
- ☒ Tækniþjónusta sé aðgengileg (tæknimaður sé á staðnum eða einhver annar sem getur aðstoðað ef upp koma tæknileg vandamál).
- ☒ Veitingaþjónusta og veitingaaðstaða (kaffi, meðlæti og matur).
- ☒ Fagurfræðileg sjónarmið (snyrtimennska, viðhald o.s.frv.).
- ☒ Aðstaða og aðkoma fyrir fólk með sérþarfir (s.s. eins og hreyfihamlaða).
- ☒ Þægindi fyrir námsmenn í ljósi lengdar náms (t.d. stærð og þægindi stóla, borða og lýsingar).
- ☒ Stólar og borð séu í stærð sem hentar fullorðnu fólki og henti til setu í jafnvel nokkra klukkutíma í senn.
- ☒ Borð og stóll fyrir leiðbeinanda.
- ☒ Tafla og skriffæri (túss/krit) fyrir leiðbeinanda.
- ☒ Aðgengi sé að salernum og þau séu snyrtileg (regluleg umhirða).
- ☒ Aðstaða fyrir námsmenn til að hengja upp yfirhafnir.
- ☒ Aðstaða til að neyta matar og drykkjar sé aðskilin frá kennslurými.
- ☒ Kostnaður.

Færni viðmið og leiðbeinendur

1. Tilgangur og gildissvið

Tilgangur þessara viðmiða er að skilgreina mikilvæga færniþætti leiðbeinenda sem taka að sér kennslu og undirbúning náms þar sem kennt er samkvæmt námsskrám Miðstöðvar símenntunar og samstarfsaðila.

Markmiðið er að tryggja að námsmenn fái kennslu, leiðsögn og námsferli við hæfi fullorðinna nemenda.

2. Ábyrgð

Leiðbeinandi ber ábyrgð á allri framsetningu og kennslu á sínu sviði. Í flestum tilvikum ber hann einnig ábyrgð á undirbúningi fræðslu og því námsefni sem fræðsluaðili leggur fram. Ef fleiri en einn koma að því verki dreifist ábyrgðin í samræmi við verkaskiptingu.

3. Skilgreind færni viðmið

Persónuleg færni

Sjálfstraust:

- Djörfung, tekur frumkvæði til breytinga og nýjunga
- Sýnir jákvætt viðhorf til athugasemda og endurgjafar frá umhverfinu
- Gefur af sér

Umburðarlyndi:

- Ber virðingu fyrir mismunandi viðhorfum og skoðunum
- Sýnir þolinmæði

Ábyrgð:

- Sjálfsagi
- Fylgir eftir verkefnum
- Tekur á sig skyldur og stendur undir þeim

Samskiptafærni:

- Kynningartækni, virk hlustun og spurningar
- Veitir námsmönnum uppbyggilega gagnrýni
- Sækist eftir uppbyggilegri gagnrýni á kennslu og framkvæmd
- Hefur samskipti og samvinnu við aðra leiðbeinendur námsins um skörun, samþættingu og flæði efnispáttá

Næmi á fólk:

- Tekur mið af breytilegum þörfum breiðs aldurshóps
- Tekur tillit til tilfinninga námsmanna
- Bregst við skynjanlegri undiröldu í hópnum

Sveigjanleiki:

- Lagar námið að þörfum námsmanna hverju sinni
- Endurraðar námspáttum í samræmi við þarfir hverju sinni

Námssálarfræði fullorðinna:

- Þekkir og skilur og bregst við sérþörfum fullorðinna í námi

Sérfagleg þekking leiðbeinandans

- ☐ Hefur þekkingu og yfirsýn í sínu fagi/verksviði
- ☐ Bendir á gögn og gildar upplýsingar sem lúta að faginu
- ☐ Hefur þekkingu á og tengir þekkingu sína við almennar færnikröfur á vinnumarkaði
- ☐ Hefur yfirsýn yfir aðra þætti námsins og hvernig þeir fléttast saman

Kennslufræðileg færni leiðbeinandans

Undirbúningur á fræðsluferli (fræðsluhönnun/undirbúningur kennslu).

Vinnur faglega að undirbúningi sem felur í sér:

- ☐ Að skilgreina þarfir fyrir námið
- ☐ Að skilgreina tilgang námsins
- ☐ Að skilgreina skýrt orðuð námsmarkmið (learning outcome)
- ☐ Að tiltaka fjölbreytilegt námsefni og niðurröðun þess í samræmi við markmið
- ☐ Að tiltaka tímaskipulag með hléum
- ☐ Að velja kennsluaðferðir, tæki og upplýsingatækni
- ☐ Að skipuleggja húsnæði og uppröðun
- ☐ Að tilgreina aðferðir við að meta árangur
- ☐ Að útbúa námsáætlun með öllum ofangreindum upplýsingum til námsmanna

Aðferðir sem henta fullorðnum:

- ☐ Notar aðferðir sem hæfa markmiðum og markhópi
- ☐ Notar aðferðir á fjölbreytilegan hátt
- ☐ Notar aðferðir sem samþætta persónulega og faglega færni
- ☐ Notar aðferðir sem stuðla að yfirfærslu náms í starf

Námshvatning og virkjun:

- ☐ Virkjar námsmenn í námsferlinu
- ☐ Gefur uppbyggilega endurgjöf jafnt og þétt á námstímabilinu
- ☐ Viðheldur áhuga og virkni út námsferlið
- ☐ Ýtir undir jákvæð tengsl og skoðanaskipti í námsmannahópnum
- ☐ Hvetur til sjálfstæðra vinnubragða

Námsumhverfið:

- ☒ Skipuleggur umhverfi sem styður við sjálfstæð vinnubrögð í námi
- ☒ Auðveldar samvinnu og samskipti námsmanna til samvinnu og samstarfs
- ☒ Grípur inn í þegar þörf er á leiðréttingu

Námsmat:

- ☒ Gefur í upphafi skýrt til kynna lokafærni námsmanna og þau viðmið og aðferðir sem notuð verða til að meta hana
- ☒ Notar framlögð mælanleg markmið sem viðmið í mati
- ☒ Hvetur námsmenn til sjálfsmats
- ☒ Metur eigin framkvæmd jafnóðum
- ☒ Metur kennsluferlið
- ☒ Tekur saman helstu niðurstöður um útkomu í mati

Framkoma leiðbeinenda við námsmenn

1. Tilgangur og gildissvið

Tilgangur þessa gæðaviðmiðs er að skilgreina viðmið og leiðarljós um framkomu og samskipti leiðbeinenda við námsmenn. Viðmiðin gilda fyrir allt nám þar sem kennt er samkvæmt námskrám Miðstöðvar símenntunar og samstarfsaðila.

Markmiðið er að vera leiðbeinendum til leiðbeiningar í starfi þannig að þeir komi ávallt fram af lágmarksvirðingu og háttsemi við námsmenn.

2. Ábyrgð

Leiðbeinendur bera ábyrgð á að vinna samkvæmt þessum leiðbeiningum en forstöðumenn bera ábyrgð á að kynna viðmiðin fyrir öllum leiðbeinendum áður en þeir hefja kennslu.

3. Framkvæmd

Almennt:

Leiðbeinendur hafa því meginhlutverki að gegna að byggja upp námsmenn og stuðla að alhliða þroska og þróun þeirra með fræðslu og framkomu sinni.

Leiðbeinendur skulu ávallt virða réttindi námsmanna, hafa hagsmuni þeirra að leiðarljósi og leitast við að efla sjálfsmýnd þeirra með því að sýna hverjum einstaklingi áhuga og virðingu.

Hollráð og leiðarljós fyrir leiðbeinendur í samskiptum við námsmenn:

- ☒ Vera mættur á undan námsmönnum og sýna uppörvandi viðmót þegar þeir mæta.
- ☒ Læra sem fyrst nöfn allra námsmanna – (t.d. má nota til þess nafnspjöld í fyrstu tímum) og nota nöfn námsmanna í kennslu, án þess þó að ofnota þau.
- ☒ Tala við en ekki til námsmanna, fylgjast með og hlusta á einstaklingana, sér í lagi þegar þeir eru að vinna eða kynna verkefni – taka eftir því ef þeim leiðist eða virðast „týndir“.
- ☒ Halda augnsambandi við einstaka námsmenn þegar þeir tjá sig og nota samtímis hvetjandi líkamstjáningu.
- ☒ Virkja alla í umræðum á hvetjandi hátt.
- ☒ Kanna forþekkingu námsmanna á viðfangsefninu í því markmiði að leiðbeinandi byggi ofan á og bæti við þekkingu þeirra.
- ☒ Svара athugasemdum, ábendingum eða ummælum námsmanna.
- ☒ Vera hvetjandi í viðræðum við námsmenn, t.d. með því að nota jákvæða styrkingu og þ.m.t. hrós (góður punktur hjá ... , athyglisvert ...).
- ☒ Styrkja sjálfstraust námsmanna með því að gefa þeim kost á að vísa til eigin reynslu og tengja við námsefni sem er til umfjöllunar.
- ☒ Jafnrétti og réttlæti skulu höfð að leiðarljósi (kyn, þjóðerni og trúarbrögð).
- ☒ Benda námsmönnum á styrkleika sína og hjálpa þeim við að yfirvinna veikleika sína.
- ☒ Gera námsmenn sem mest ábyrga fyrir eigin námi með umræðu og/eða aðstoða þá við að setja sér persónuleg markmið hvað snertir frammistöðu í námi.
- ☒ Gæta trúnaðar við einstaka námsmenn.
- ☒ Vera fordæmi um æskilega framkomu, klæðaburð, samskipti, umgengni o.fl.

Upplýsingastreymi til námsmanna

1. Tilgangur og gildissvið

Tilgangurinn er að skilgreina viðmið fyrir upplýsingastreymi til námsmanna þegar kennt er samkvæmt námsskrám Miðstöðvar símenntunar og samstarfsaðila. Viðmiðið nær yfir upplýsingastreymi allt frá kynningu til eftirfylgni í lok náms.

Markmiðið er að kynning og annað upplýsingastreymi til námsmanna sé af ákveðnum lágmarksgæðum og tryggja samræmi í upplýsingagjöf til námsmanna.

2. Ábyrgð

Forstöðumaður ber ábyrgð á að þau viðmið sem hér eru sett fram séu höfð að leiðarljósi í öllu kynningar- og upplýsingastreymi til væntanlegra, núverandi eða fyrrverandi námsmanna. Hann getur þó falið leiðbeinendum að koma upplýsingum á framfæri við námsmenn meðan á námi stendur.

3. Framkvæmd

Kynning til væntanlegra námsmanna:

Í öllu kynningarefni til væntanlegra námsmanna þarf námslýsing að vera í samræmi við námsskrá viðkomandi náms. Mikilvægt er að rétt sé farið með allar upplýsingar um inntak, skipulag, framkvæmd og einingamat náms.

Eftirfarandi grunnupplýsingar þurfa að koma fram í öllu skriflegu kynningarefni:

Almennar upplýsingar um námið:

- ☑ Heiti náms og lýsing þar sem fram koma meginnámsþættir og markmið náms samkvæmt námsskrá Miðstöðvar símenntunar og samstarfsaðila.
- ☑ Helstu námsaðferðir sem er beitt í námi.
- ☑ Heildarklukkustunda-/kennslustundafjöldi náms samkvæmt námsskrá.
- ☑ Einingafjöldi sem meta má til styttingar náms í framhaldsskóla eða háskóla.
- ☑ Ávinningur náms (réttindi, einingafjöldi í framhaldsskólum, annað).
- ☑ Upplýsingar um hvar má fá nánari upplýsingar (símanúmer eða heimasíða).

Sértækar upplýsingar frá fræðsluaðila:

- ☑ Hvernig skal skrá sig í nám.
- ☑ Dagsetning.
- ☑ Tímasetning.
- ☑ Staðsetning.
- ☑ Helst þurfa nöfn leiðbeinenda að koma fram og upplýsingar varðandi þá.

Við upphaf náms:

Í lengra námi er æskilegt að setja námið formlega og kynna námsmönnum fyrirkomulag, kröfur, aðstöðu og fleira.

Námsmenn fá afhenta kennslu- og tímaáætlun fyrir námið í heild sinni frá forstöðumanni eða umsjónarmanni. Farið skal yfir kennsluáætlun með námsmönnum og til hvers er ætlast af þeim. Eftirfarandi þættir þurfa að koma fram:

- ☑ Tímasetningar.
- ☑ Námsefni (ef við á).

- ☒ Verkefni og verkefnaskil.
- ☒ Kennslustaður (tilgreina ef kennsla fer fram á fleiri en einum stað).
- ☒ Símanúmer eða tölvupóstfang leiðbeinanda/umsjónarmanns.
- ☒ Kröfur sem gerðar eru til þátttakenda (mæting, samskipti o.þ.h.).
- ☒ Upplýsingar um viðmið v. ótímabærra námsloka og endurgreiðslna ef við á.
- ☒ Upplýsingar um viðmið vegna útskriftar/námsloka.
- ☒ Um aðstöðu fyrir nemendur og umgengnisreglur (t.d. í sambandi við reykingar, fatahengi o.fl.).
- ☒ Upplýsingar um kaffi- og matarhlé (t.d. aðstaða og tímasetningar).
- ☒ Öryggisþættir.
- ☒ Upplýsingar um og hvatning til nemenda um að koma fram með ábendingar og kvartanir meðan á námi stendur til leiðbeinanda eða forstöðumanns.

Breytingar:

Mikilvægt er að standa við allt sem kemur fram í kynningu náms og leitast við að halda breytingum í lágmarki. Ekki er leyfilegt að breyta heildarkennslustundafjölda samkvæmt námsskrá. Breytingar á tímasetningum skal ekki gera nema allir námsmenn samþykki þær, nema ef um óviðráðanleg atvik sé að ræða og skal þá leitast við að koma til móts við alla námsmennina. Leiðbeinandi hefur ekki heimild til að gera breytingar nema í samráði við forstöðumann. Ef breytingar verða á námstímanum er mikilvægt að koma upplýsingum örugglega til allra er málið varðar (námsmanna, umsjónarmanna, leiðbeinanda, húsvarða o.s.frv.)

Meðan á námi stendur:

Upplýsa þarf námsmenn jafnóðum og tímanlega um allar breytingar sem eiga sér stað, en einnig getur leiðbeinandi þurft að minna á mikilvægar dagsetningar, s.s. þegar verkefnaskil skulu fara fram. Einnig þarf að eiga sér stað virk endurgjöf frá leiðbeinanda til námsmanna um framfarir og stöðu allan námstímann.

Við námslok:

Í þeim tilvikum þegar námsmenn hafa ekki skilað viðunandi námsárangri samkvæmt námsskrá á námstímanum skal þeim ávallt tilkynnt það a.m.k. þremur dögum fyrir útskrift/námslok.

Við lok náms er mikilvægt að fræðsluaðili sjái um formleg slit náms og afhendi þar viðurkenningaraskjöl/staðfestingar eftir því sem við á hverju sinni. Leitast skal við að gera útskriftarathafnir bæði virðulegar og hátíðlegar eftir atvikum.

Meðhöndlun kvartana/ábendinga

1. Tilgangur og gildissvið

Tilgangurinn er að skilgreina lágmarksviðmið um meðhöndlun kvartana og ábendinga í námi þar sem kennt er samkvæmt námsskrám Miðstöðvar símenntunar og samstarfsaðila.

Markmiðið er að tryggja að kvartanir og ábendingar séu meðhöndlaðar sem gagnleg upplýsingaveita sem ber að taka alvarlega, skrá skipulega og nýta jafnframt í stöðugu umbóta- og þróunarstarfi.

2. Ábyrgð

Forstöðumaður ber ábyrgð á meðhöndlun kvartana og ábendinga. Hann getur þó sett framkvæmdina í hendur annarra. Leiðbeinendur bera ábyrgð á því að vinna samkvæmt því vinnuferli sem hér er skilgreint þegar þeir fá í hendur kvörtun eða ábendingu.

3. Framkvæmd

Hugtakið ábending:

Með ábendingu er átt við hvers kyns hugmyndir eða tillögur að viðbótum við þá þjónustu sem fræðsluaðili veitir eða vöruna sem um ræðir (kennsla á námskeiðum).

Ábendingar fela frekar í sér yfirlýsingar um eitthvað sem betur megi fara til lengri tíma litið eða í víðari skilningi en þó ekki ósk um úrbætur samstundis er hafa bein áhrif á þann sem leggur fram ábendinguna.

Hugtakið kvörtun:

Gera má ráð fyrir að námsmenn kvarti þegar þeir skynja að þjónustu eða námi sé ábótavant í ljósi væntinga sem skapaðar hafa verið. Þar skiptir réttmæti kvörtunar samkvæmt skilningi starfsfólks ekki máli. Kvartanir fela í sér yfirlýsingar um eitthvað sem hefur bein áhrif á viðkomandi námsmann og óskir um úrbætur.

Viðhorf til kvartana og ábendinga:

Öllu starfsfólki ber að tileinka sér jákvætt viðhorf til kvartana og ábendinga og að vísa þeim í viðeigandi farveg eftir atvikum. Kvörtunum og ábendingum ber að taka með því viðhorfi að þær séu uppspretta upplýsinga um hvað megi betur fara.

Æskilegt er að skrá og halda saman ábendingum og kvörtunum og nýta í þróunar- og umbótastarfi. Mikilvægt er að leiðbeinendur eða starfsfólk leitist við að leysa úr kvörtunum sem þeim berast eins fljótt og auðið er.

Meðferð kvartana:

Fræðsluaðili skal koma sér upp ferli til þess að skrá og bregðast við kvörtunum. Ferlið þarf að vera öllum ljóst. Ferlið skal innihalda eftirtalda þætti eftir atvikum:

- ☐ Skráð lýsing á umkvörtunarefni.
- ☐ Skráðar óskir/tillögur um úrbætur.
- ☐ Upplýsingaöflun.

☒ Mat lagt á málavexti.

☒ Svarað og/eða leyst úr kvörtun (innan viku).

☒ Skráð úrlausn/aðgerðir.

Kvartanir til leiðbeinenda:

Ef einhver kvartar beint við leiðbeinanda skal hann ávallt leitast við að leysa úr þeim málum sem hann hefur getu til að leysa úr. Að öðrum kosti skal hann hvetja námsmann til að bera upp kvartanir sínar við forstöðumann. Leiðbeinandi skal þó einnig koma upplýsingum um viðkomandi kvörtun til forstöðumanns og geta hennar í samantekt í lok náms.

Kvartanir til forstöðumanns:

Þegar forstöðumaður fær kvörtun skal hann fylgja ofangreindu verkferli. Ef kvörtun er þess eðlis að forstöðumaður telur sig ekki geta leyst fullkomlega úr málinu er mælt til að hann geri námsmanni það ljóst strax og finni leiðir til málamiðlunar.

Úrlausn gagnvart námsmanni:

Námsmanni skal gerð grein fyrir því að það er jákvætt að upplýsingar berist um það sem betur má fara. Stefnit skal að því að ljúka málum með sátt þótt úrlausn sé ekki í samræmi við upprunalegar óskir eða tillögur námsmanns.

Skráning:

Forstöðumaður heldur skrá yfir fjölda og eðli þeirra ábendinga og kvartana sem hann fær og þar með talið skráir hann kvartanir/ábendingar sem koma fram í samantekt leið-beinanda við námslok. Á ársgrundvelli er farið yfir þær kvartanir/ábendingar sem berast og leitast við að setja verkefni í umbótafarveg þegar við á. Nýta má eftirfarandi flokkun:

☒ Innihald náms

☒ Leiðbeinendur (þ.m.t. framkoma og samskipti)

☒ Kennsluhættir

☒ Aðstæður á námsstað

☒ Kennslugögn

☒ Skipulag náms

☒ Samskipti við símenntunarmiðstöð

☒ Námsmat

Mat á árangri námsmanna

1. Tilgangur og gildissvið

Tilgangurinn er að skilgreina lágmarksviðmið um hvernig árangur nemenda er metinn og skráður. Þetta vinnuferli gildir fyrir allt nám samkvæmt námsskrám Miðstöðvar símenntunar og samstarfsaðila.

Markmiðið er að tryggja að árangur námsmanna sé hafður í fyrirrúmi og að markmið úr námsskrám stýri áherslum námsins en að einnig sé lögð rækt við persónuleg markmið hvers og eins.

2. Ábyrgð

Leiðbeinendur bera ábyrgð á því að meta og skrá árangur námsmanna. Forstöðumenn bera ábyrgð á því að skráðum upplýsingum sé haldið til haga og að þær séu aðgengilegar.

3. Framkvæmd

Markmið náms eru skýrt skilgreind í hverri námsskrá og skal stefnt að þeim í öllu námsferlinu.

Námsmenn skulu þó einnig hvattir til að setja sér sín eigin námsmarkmið sem ýmist geta náð lengra eða skemur en námsskrá segir til um.

Leiðbeinandinn gefur fræðsluaðila upplýsingar um hverjir ná markmiðum námsskrár.

Eftirfarandi þætti þarf að hafa í huga við mat á árangri fræðslu:

☑ Að árangur námsmanna sé metinn án þess að nota hefðbundin próf.

☑ Fjölbreytni í mati

o Eðli mats: Stöðumat, símat, lokamat

o Hver metur: Sjálfsmat, jafningjamat, mat leiðbeinanda, vinnustaðamat

o Tilhögun:

☑ Viðbrögð námsmanna við náminu

☑ Þekking, færni, yfirsýn á námstímanum

☑ Þekking og færni á vinnustað

☑ Aukin starfsfærni

☑ Beinn ávinningur (ROI)

☑ Matið mæli rétt það sem því er ætlað að mæla

☑ Matið gegni því hlutverki að vera:

o Staðfesting fyrir námsmann, fræðsluaðila og vinnustaði á gagnsemi náms

o Örvun til frekara náms

Að metnir séu þættir sem sanna gildi fræðslunnar. Í starfsfræðslu er aukin starfsfærni yfirleitt það sem að er stefnt með námi og er oft metin í breyttum viðhorfum, meiri hraða, auknum afköstum, flóknari verkefnum, aukinni ábyrgð og jafnvel betra gengi í launum og virðingu.

Mat á framkvæmd náms

1. Tilgangur og gildissvið

Tilgangurinn er að skilgreina lágmarksviðmið fyrir mat á framkvæmd náms. Þetta vinnuferli gildir fyrir allt nám þar sem kennt er samkvæmt námsskrám Miðstöðvar símenntunar og samstarfsaðila.

Markmiðið er að tryggja endurgjöf frá námsmönnum sem nýtt er til þróunar námsins.

2. Ábyrgð

Forstöðumaður ber ábyrgð á að mat á framkvæmd náms fari fram. Hann getur þó sett framkvæmd og umsýslu í hendur einstakra verkefnisstjóra (umsjónarmanna) náms eða starfsmanna.

3. Framkvæmd

Mikilvægt er að mat á framkvæmd náms fari fram eins oft og þurfa þykir hverju sinni í ljósi lengdar og heildarskipulags og að nýttar séu til þess fjölbreyttar aðferðir. Æskilegt er að leiðbeinendur eða starfsmenn séu vakandi fyrir og hvetji til umræðu um framvindu námsins meðal námsmanna. Leiðbeinandi kemur upplýsingum úr þeim umræðum til forstöðumanns eða verkefnisstjóra.

Mat í lok náms:

Formlegt mat á framkvæmd náms fer fram þegar námi lýkur og niðurstöður eru teknar saman og skráðar fyrir Miðstöð símenntunar sem nýta mætti til umbóta- og þróunarstarfs.

Gagnlegt getur verið að nota fjölbreyttar leiðir við mat, s.s.:

- Opnar umræður
- Formleg umsagnareyðublöð
- Staðlaða spurningalista
- Rýnihópa (nýttur spurningarammi)
- Hópvinnu
- Viðtöl (nýttur spurningarammi)
- Verkefni í náminu

Við skráningu og í samantekt þarf eftirfarandi að koma fram:

- Námsheiti

☒ Tímasetning

☒ Upplýsingar, varðveisla og skráning gagna

Dæmi um efnispætti sem taka má á:

☒ Aðbúnaður

☒ Leiðbeinendur

☒ Skipulag náms og framvinda

☒ Innihald náms

☒ Námsgögn

☒ Þjónusta fræðsluaðila

☒ Hagnýting og yfirfærsla

☒ Eigið framlag námsmanns

Úrvinnsla

Að loknu mati vinnur fræðsluaðili úr gögnum. Mikilvægt er að leiðbeinandi fái endurgjöf á frammistöðu sína frá utanaðkomandi aðila, t.d. Fræðslumiðstöð atvinnulífsins eða Starfsmennt.