

ASR har talat med:

Kicki Emanuelsson och Ulla Petzäll från Internationella Skolorna
Erik Holmquist från Folkuniversitetet i Stockholm

Samtliga medlemsorganisationer i ASR genomgår under 2011 en kvalitetsrevision. ASR har talat med representanter för två av dessa, IS – Internationella Skolorna och Folkuniversitetet i Stockholm.

Kvalitetsrevision

Krav på kvalitet i språkutbildningar finns, men det räcker inte. Lika viktigt är att kontrollera att kraven uppfylls. En kvalitetsrevision är oerhört viktig, när man arbetar i förtroendebranschen. Under 2011 genomförs därför en kvalitetsrevision av alla ASRs medlemsorganisationer av en oberoende revisor. En oberoende revisor är naturligtvis en förutsättning för en seriös kvalitetssäkring.

ASRs revision grundar sig på kvalitetsdokumentet Q3000 baserat på relevanta kriterier för kvalitetsarbete inom språkutbildning. Se www.asrsprakutbildning.se/kvalitet.

ASR har haft tillfälle att tala med två medlemsorganisationer, som genomgick kvalitetsrevision i februari 2011.

Hur förberedde ni er?

Möte med medarbetare för att gå igenom Q3000, genomgång av frågor, genomgång av processer och insamlande av adekvata dokument. Saknades t ex en skriftlig rutin togs en sådan fram. Utmärkt tillfälle att se över de egna rutinerna.

Ställdes relevanta frågor?

Ja, eftersom frågorna hela tiden sätter individen/kunden i fokus. Ganska många detaljfrågor inom varje del av dokumentet. Frågorna utgjorde grund för en ganska djup diskussion.

Viktiga frågor

Rekrytering av lärare, krav på kompetenser, lärares anställningsvillkor och möjligheter till vidareutbildning. Hur säkerställer man kvalitet enligt ett gemensamt dokument om man arbetar med underleverantörer?

Kan revisionen säkerställa kvalitet?

Företag och myndigheter har och ska ha höga krav på det de köper, inte minst på lärarna. Q3000 visar hur ASRs medlemmar arbetar med kvalitet och en oberoende revision säkerställer kravuppfyllelse.

Uppföljning och återkoppling

Diskuterades vikten av att göra uppföljningar under utbildningens gång för att ha möjlighet att justera någon del.

Övrigt

Revisorn träffade även två pedagoger, huvudlärare och besiktigade undervisningslokaler.

Revisorn

ASR har tidigare talat med Carl-Johan Gestrup om hans tankar på kvalitetsrevision grundad på Q3000. Han anser att dokumentet fungerar bra. Han delar ASRs uppfattning om att kunden ska vara nöjd med hela upplevelsen. Förutom kunskap inom området språk och språkutbildningar behöver aktörerna en kunskap om samhälle, näringsliv och adekvat lagstiftning. Även detta framgår i de samtal han för med medlemmarna.

Kicki, Ulla och Erik upplevde revisionen som positiv både för de egna organisationerna och för kundens möjlighet att kontrollera kvalitet i hela processen.

ASR tackar för trevligt samtal!