



Kvalitetsdokument Q3000 Kvalitetsstyrning för anordnare av företagsanpassad utbildning i språk

2017-02-17

Näringslivet, myndigheter och offentliga förvaltningar kräver numera i allt större utsträckning att deras leverantörer har utvecklade kvalitetssystem. ASR har därför skapat ett kvalitetsdokument baserat på relevanta kriterier för kvalitetsarbete inom språkutbildning med hänsyn tagen till svenska förhållanden. I vårt arbete har vi främst haft EAQUALS (The EUROPEAN ASSOCIATION for QUALITY LANGUAGE SERVICES) och dess PAN-EUROPEAN INSPECTION SCHEME FOR FOREIGN LANGUAGES som referensram. ASR KVALITETSDOKUMENT Q3000 omfattar en detaljerad beskrivning av marknadens kvalitetskrav på anpassad språkutbildning för näringsliv och offentlig förvaltning. Nedan redovisas en sammanfattning av de områden som Q3000 behandlar.

Alla anordnare kontrollerade enligt Auktoriserade Språkutbildares Riksorganisations kvalitetskriterier garanterar:

- språkutbildning av hög kvalitet
- Lärare med relevant kompetens och erfarenhet
- en väl fungerande organisation
- god personalpolitik
- seriös produktinformation
- miljömedvetenhet
- en gemensam värdegrund

Varje anordnare genomgår återkommande kvalitetskontroller av en av ASR Kvalitetsråd utsedd oberoende part.



Kundservice och bemötande mot kunder och kursdeltagande

Alla ASRs medlemmar garanterar:

- 1.1. anpassade och effektiva undervisningsmetoder
- 1.2. erfarna och kompetenta lärare samt effektiv pedagogisk ledning
- 1.3. tillförlitlig förkunskaps- och behovsanalys för klar målformulering och bedömning av språkkompetens, allt anges i det europeiska ramverket med nivåer A1-C2 (CEFR)
- 1.4. en välstrukturerad kursplanering anpassad till deltagarens behov
- 1.5. korrekt och tydlig information kring utbildningarna gällande: - mål - omfattning - innehåll - eventuell gruppansättning - kostnader för undervisning och material samt övriga tjänster - regler för om- och avbokning - övriga villkor
- 1.6. en väl fungerande administration och kringsservice
- 1.7. studiematerial, lokaler och utrustning väl lämpade för språkutbildning
- 1.8. regelbunden kursutvärdering, framstegsbedömning och rapportering till beställare/kund

2. Personal

Alla ASRs medlemmar garanterar:

- 2.1. anställningsvillkor som följer svensk arbetslagstiftning
- 2.2. administrativ personal med adekvat utbildning, erfarenhet och kompetens för arbetsuppgiften i fråga
- 2.3. lämpliga lokaler, utrymme och hjälpmedel för personalen så att de kan utföra sina uppgifter effektivt
- 2.4. möjlighet till utveckling och fortbildning för personalen
- 2.5. aktuell information till all personal om anordnarens status, ägarförhållanden samt medlemskap i organisationer och föreningar.
- 2.6. att man i alla förhållanden med samtliga konsulter och lärare med F-skattsedel följer svensk arbetslagstiftning och gällande EU-direktiv



3. Marknadsföring och produktinformation

Alla ASRs medlemmar garanterar:

- 3.1. marknadsinformation som ger en korrekt bild av institutets verksamhet
- 3.2. tydlig och klar information om vilka produkter och tjänster som ingår i pris och offerter
- 3.3 tydlig och klar information om betalningsvillkor och allmänna villkor
- 3.4. tydlig information före kursstart till deltagaren eller dennes ombud om kursens upplägg samt praktiska detaljer
- 3.5. fastställda rutiner för hantering av klagomål

4. Värdegrund

Alla ASRs medlemmar garanterar:

- 4.1 korrekt hantering av konfidentiell information (t ex kundernas affärshemligheter eller annan kunskap av känslig natur)
- 4.2 att ingen diskriminering sker av personal och kursdeltagare med avseende på livsåskådning, ras, sexuell läggning eller könsidentitet
- 4.3 att de strävar efter att underlätta för personer med funktionsnedsättning
- 4.4 att de är medvetna om miljöarbetets betydelse och förbinder sig att sträva mot en minskad negativ miljöpåverkan i den egna verksamheten samt hos leverantörer.
- 4.5 att det inte förekommer risk för mutor eller korruption i relationer med leverantörer, kunder och upphandlare.

5. Miljö och hållbarhet

Alla ASRs medlemmar garanterar:

- Medvetenhet om miljöarbetets betydelse och förbinder sig att aktivt sträva mot en minskad miljöpåverkan. Områden som särskilt beaktas av medlemmarna är inköp, kopiering, transporter, avfallshantering samt städning.



Vid revision kontrolleras följande:

Bemötande mot kund och kursdeltagare

Korrekt och tydlig information kring kursen

- Följer man god marknadsföringssed?
- Överensstämmer innehållet i marknadsföringsmaterial med verkligheten?
- Är utbildningens mål och omfattning klart preciserade?
- Finns antalet lektioner angivet? hålls det? är lektionslängden angiven?
- Är maxantal deltagare i gruppen angivet och respekteras detta?
- Framgår det tydligt i allt informationsmaterial till kund vad som ingår i priset och vad som kan erhållas mot tilläggskostnad?
- Är alla kurskostnader klart och tydligt angivna inklusive mervärdesskatt?
- Finns det tydliga anmälningvillkor, regler för om- avbokning och informeras kunden om dessa?
- Finns det tydliga rutiner för hantering av klagomål?

Lärare och pedagogisk ledning

- Finns det fastställda kriterier för att anställa lärare/anlita konsulter?
- Finns lärarnas utbildning, erfarenhet och kompetens dokumenterad?
- Finns pedagogisk ledning till hjälp vid lärarnas planering och genomförande av undervisningen?
- Finns den pedagogiska ledningens utbildning, erfarenhet och kompetens dokumenterad?
- Finns introduktionsprogram för nya lärare?
- Finns rutiner för information till lärarna?
- Gör lärarna kursplan och dokumentation om vad som sker under kursen?
- Genomförs pedagogiska utvecklingssamtal med lärarna?
- Finns möjlighet till intern observation av undervisningen?

Anpassade och effektiva undervisningsmetoder

- Kan lärarna beskriva metoderna?
- kan kursansvariga och ledningen beskriva metoderna?
- Sker samordning mellan berörda lärare?
- Är metoderna relevanta i förhållande till utbildningens mål?
- Tillämpas metoderna som beskrivs?
- Används lämpligt undervisningsmaterial/hjälpmedel?
- Sker avstämning med deltagare under utbildningens gång?

Tillförlitlig förkunskaps- och behovsanalys för klar målformulering och bedömning av språkkompetens inom ramen för det europeiska ramverket för nivåbedömning (CEFR)

- Finns det test för allmän nivåbedömning?
- Finns det test för olika inriktningar eller områden för att tillmötesgå olika behov?
- Finns det fastställda kriterier för nivåbedömning?
- Sker skriftlig testning och behovsanalys?
- Sker muntlig testning och behovsanalys?
- Finns beskrivning av hur testerna används och vad de mäter?

En välstrukturerad kursplan med referens till CEFR, anpassad till kursdeltagarens behov

- Bygger kursplaneringen på test och behovsinventering?
- Är inlärningsmålen tydliggjorda för deltagaren?
- Är nivåerna angivna/fastställda?
- Finns en beskrivning av kursinnehållet?
- Är grupperna väl sammansatta med hänsyn till utbildningens syften och mål?
- Ges utrymme för lärarinitiativ?
- Ges utrymme för deltagarinitiativ?

Regelbunden kursutvärdering, framstegsbedömning och rapportering till beställare/kund

- Finns det standardiserade sätt att bedöma framsteg?
- Finns det standardiserade sätt att rapportera till kursdeltagaren/beställaren om framsteg eller brist på sådana?
 - Finns standardiserade sätt för kursdeltagaren att utvärdera utbildningen?
- Används resultaten från utvärderingarna för kvalitetsförbättrande åtgärder?

Väl fungerande administration och kringsservice

- Sköts ekonomiska åligganden och redovisning korrekt?
- Finns skriftlig information om institutets organisation och verksamhet? Är den korrekt?
- Finns fastställda rutiner för kursadministration och service?
- Är studiemiljön god och ändamålsenlig?
 - Kan kursdeltagaren/beställaren lätt komma i kontakt med någon ansvarig på institutet?
- Om inkvartering eller fritidsaktiviteter erbjuds - sköts detta på ett professionellt sätt?
- Har den administrativa personalen adekvat utbildning/kompetens för sina arbetsuppgifter?
- Finns den administrativa personalens utbildning, erfarenhet och kompetens dokumenterad?

Studiematerial, lokaler och utrustning lämpade för språkutbildning

- Är undervisningsmaterialet och de tekniska hjälpmedlen lämpliga i relation till deltagarens behov och kursens angivna mål?
 - Är utbildningsmaterialet professionellt?
- Informeras personalen om regler inom upphovsrättslagen?
 - Är kurslokalerna och kontorslokalerna ändamålsenliga för språkundervisning? Finns pausutrymmen för kursdeltagare? Är lokalerna rökfria?
- Finns lärarrum och i så fall hur är dessa?
- Finns lämplig utrustning tillgänglig för personalen?
- Finns pausutrymmen för lärare och i så fall hur är dessa?
- Finns utrymningsplan för lokalerna?



Personal – anställningsvillkor och arbetslagstiftning

- Följs gällande arbetslagstiftning?
- Får personalen klar och tydlig information om anställningsvillkoren?
- Finns rutiner för hantering av konfidentiell information?
- Är personalen medveten om dessa rutiner?
- Ges de anställda möjlighet till utveckling och fortbildning? I vilken form och i vilken utsträckning?

Miljöarbete och hållbarhet

- Finns insikt om den egna verksamhetens miljöpåverkan?
- Förbinder sig anordnaren att aktivt sträva mot en medveten miljöanpassning i sin verksamhet?

1. Undervisning

1.1. Lämpliga och effektiva undervisningsmetoder

Nyckelområden

- beskrivning av metoder
- personalens kännedom om metodiken
- planering av undervisningen - samordning mellan berörda lärare
- anpassning till deltagarens individuella behov
- metodernas effektivitet och lämplighet i relation till deltagarens mål
- lärarnas undervisningsskicklighet
- lämplighet i undervisningsmaterial och hjälpmedel
- avstämning med deltagaren under utbildningens gång

1.2. Erfarna och kompetenta lärare samt effektiv pedagogisk ledning

Nyckelområden

- lärarnas utbildning
- lärarnas erfarenhet
- lärarnas kompetens
- den pedagogiska ledningens utbildning
- den pedagogiska ledningens erfarenhet
- den pedagogiska ledningens kompetens
- introduktion och information till lärarna
- lärarnas kursplanering och kursdokumentation
- pedagogiska utvecklingssamtal med lärarna
- ledningens deltagande i planering och genomförande av undervisningsprogram
- möjlighet till intern observation av undervisning

1.3. Tillförlitlig förkunskaps- och behovsanalys för klar målformulering och bedömning av språkkompetens

Nyckelområden

- tillvägagångssätt vid behovsanalys och testning
- användning av andra testprocedurer, t ex intervjuer, deltagarens egen bedömning
- förkunskapstesternas tillförlitlighet
- korrekt nivåbedömning av deltagaren?
- Tillämpning av Europarådets nivåskala CEFR

1.4. En välstrukturerad kursplanering anpassad till deltagarens behov

Nyckelområden

- målformulering, deltagarens inlärningsmål
- nivåbeskrivning
- beskrivning av kursinnehåll
- innehållet jämfört med uppsatta mål
- grupp sammansättning
- överensstämmelse med deltagarens behov och förkunskaper
- utrymme för flexibilitet



1.5. Korrekt och tydlig information kring kursen gällande:

- mål
- omfattning
- innehåll
- eventuell gruppsammansättning
- kostnader för undervisning och material samt övriga tjänster - regler för om- och avbokning
- övriga villkor

1.6. Väl fungerande administration och kringsservice

Nyckelområden

- ekonomisk redovisning
- information om institutets organisation och verksamhet
- administrativa rutiner
- bemötande av kursdeltagare
- ledningens tillgänglighet för kursdeltagaren/beställaren
- eventuell inkvartering och fritidsaktiviteter

1.7. Studiematerial, lokaler och utrustning lämpade för språkutbildning

Nyckelområden

- omfattning och tillgänglighet av undervisningsmaterial och tekniska hjälpmedel
- materialets aktualitet och relevans
- anpassning till kursens och deltagarens behov
- materialets utseende
- information om upphovsrätt
- kurslokaler (om egna lokaler finns)
- säkerhet

1.8. Regelbunden kursutvärdering, framstegsbedömning och rapportering till beställare/kund

Nyckelområden

- tillvägagångssätt och utformning av kursutvärdering, framstegsbedömning och rapportering
- registrering och arkivering
- pålitlighet och validitet i eventuell slutttestning
- återkoppling till deltagare/beställare
- kursdeltagarnas utvärdering av utbildningen

2. Personal

2.1. Anställningsvillkor som följer svensk arbetslagstiftning

Nyckelområden

- anställningsvillkor
- arbetslagstiftning
- arbetsmiljölagerstiftning

2.2. Administrativ personal med adekvat utbildning/kompetens för arbetsuppgiften i fråga

Nyckelområden

- personalens utbildning, erfarenhet och kompetens

2.3. Lämpliga lokaler, utrymme och hjälpmedel för personalen så att de kan utföra sina uppgifter effektivt

Nyckelområden

- lokaler, hjälpmedel

2.2.4. Utveckling och fortbildning för personalen

Nyckelområden

- utveckling
- fortbildning

2.5. Aktuell information till all personal om anordnarens status, ägarförhållanden samt medlemskap i organisationer och föreningar

Nyckelområden

- information till personalen

3. Marknadsföring och produktinformation

3.1. Försäljnings- och broschyrmaterial innehåller fakta och ger en korrekt bild av anordnarens verksamhet

Nyckelområden

- marknadsföring
- försäljnings- och broschyrmaterial
- hemsida

3.2. Tydlig och klar information om vilka varor och tjänster som ingår i pris och offerter

Nyckelområden

- Produkter och tjänster som ingår
- Produkter och tjänster som kan erhållas mot tilläggskostnad
- eventuella skatter, exempelvis moms
- regler för om- och avbokning

3.3. Tydlig information före kursstart till deltagaren eller dennes ombud om kursens upplägg samt om praktiska detaljer

Nyckelområden

- test och behovsanalys
- kursens mål, innehåll och metodik
- kurslängd och datum
- antal undervisningstimmar och eventuell tid för övriga aktiviteter
- grupp sammansättning och antal deltagare vid gruppundervisning
- rutiner vid kursens slut

3.4. Fastställda rutiner för hantering av klagomål

Nyckelområden

- rutiner för klagomålshantering



4. Värdegrund

4.1 Korrekt hantering av konfidentiell information

Nyckelområden

- hantering av konfidentiell information (t ex kundernas affärshemligheter eller annan kunskap av känslig natur)

5. Miljö och hållbarhet

Alla ASRs medlemmar är medvetna om miljöarbetets betydelse och förbinder sig att sträva mot en minskad negativ miljöpåverkan och ökad hållbarhet i den egna verksamheten.

Nyckelområden

- inköp
- kopiering
- transporter
- avfallshantering
- städning