



Auktoriserade Språkutbildares
Riksorganisation

ASR – Auktoriserade Språkutbildares Riksorganisation Kvalitetsdokument Q3000

Kvalitetskriterier för anordnare av företagsanpassad utbildning i språk

ASRs Kvalitetsdokument Q3000 och miljöarbete

ASR har 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 inspirationskällor.

ASR KVALITETSDOKUMENT Q3000 omfattar en detaljerad beskrivning av marknadens relevanta kvalitetskrav inom yrkesinriktad språkutbildning för näringsliv och offentlig förvaltning.

ASR KVALITETSDOKUMENT och MILJÖARBETE

Industrin, myndigheter och offentliga förvaltningar kräver numera inte bara att deras leverantörer har utvecklade kvalitetssystem utan i allt högre grad även god miljöpolicy. ASR har utvecklade kriterier för att tillse att medlemmarnas verksamhet bedrivs miljöanpassat.

Auktoriserade Språkutbildares Riksorganisation

Lars Söderberg , Ordf. ASR Kvalitetsråd

Nedan redovisas en sammanfattning av de områden som Q3000 behandlar.



Auktoriserade Språkutbildares
Riksorganisation

Generella krav

Alla medlemsinstitut i ASR garanterar:

- språkutbildning av hög kvalitet
- erfarna och kompetenta lärare
- en väl fungerande organisation
- god personalpolitik
- seriös produktinformation
- miljömedvetenhet
- god etik och moral

Undervisning

Alla medlemsinstitut i ASR garanterar:

- lämpliga och effektiva undervisningsmetoder
- erfarna och kompetenta lärare samt effektiv pedagogisk ledning
- tillförlitlig förkunskaps- och behovsanalys för klar målformulering och bedömning av språkkompetens
- en välstrukturerad kursplanering anpassad till deltagarens behov
- korrekt och tydlig information kring kursen gällande:
 - o mål
 - o omfattning
 - o innehåll
 - o eventuell grupsammansättning
 - o kostnader för undervisning och material samt övriga tjänster
 - o regler för om- och avbokning
 - o övriga villkor
- en väl fungerande administration och kringservice
- studiematerial, lokaler och utrustning väl lämpade för språkutbildning
- regelbunden kursutvärdering, framstegsbedömning och rapportering till beställare/kund



Auktoriserade Språkutbildares
Riksorganisation

Personal – lärare och administration

Alla medlemsinstitut i ASR garanterar:

- anställningsvillkor som följer svensk arbetslagsstiftning
- personal med adekvat utbildning, erfarenhet och kompetens för arbetsuppgiften i fråga
- lämpliga lokaler, utrymme och hjälpmedel för personalen så att de kan utföra sina uppgifter effektivt
- möjlighet till utveckling och fortbildning för personalen
- aktuell information till all personal om institutets status och ägarförhållanden och om de organisationer och föreningar som man är medlem i

Marknadsföring och produktinformation

Alla medlemsinstitut i ASR garanterar:

- informationsmaterial som innehåller fakta och ger en korrekt bild av institutets verksamhet
- tydlig och klar information om vilka varor och tjänster som ingår i pris och offerter
- tydlig information om kursens uppläggning, samt om praktiska detaljer före kursstart
- fasta rutiner för hantering av klagomål

Etik och moral

Alla medlemsinstitut i ASR garanterar:

- att individen och dennes behov och önskemål behandlas med respekt
- att förhållningssätt och kontakter mellan medlemsorganisationer i ASR präglas av ömsesidig respekt
- att behandling av konfidentiell information präglas av god affärssed (t ex kundernas affärshemligheter eller annan kunskap av känslig natur)
- att frågor av upphovsrättslig natur behandlas på adekvat sätt



Auktoriserade Språkutbildares
Riksorganisation

Miljömedvetenhet

Alla medlemsinstitut i ASR garanterar:

- medvetenhet om miljöarbetets betydelse och förbinder sig att sträva mot en minskad negativ miljöpåverkan. Områden som särskilt bör beaktas av utbildningsinstituten är inköp, kopiering, transporter avfallshantering samt städning.