



# Manuál pro řízení kvality Norma AJŠA kvalitního jazykového vzdělávání

Zásady a požadavky této **Normy AJŠA** byly stanoveny na **zasedání Rady AJŠA** v Českých Budějovicích ve dnech 25. 11. a 26. 11. 2011 s cílem zajistit a udržet vysokou kvalitu jazykového vzdělávání **členů AJŠA Asociace jazykových škol a agentur ČR** a získat od nezávislé certifikační společnosti **Certifikát AJŠA**, osvědčující shodu s podmínkami normy.

Tato norma slouží výhradně pro **certifikaci AJŠA**, a to prostřednictvím auditu jejích členů. **Předmětem certifikace je kvalita jazykového vzdělávání** zapojených jazykových škol.

Tato **norma je závazná** pro všechny jazykové školy, které jsou **členy AJŠA Asociace jazykových škol a agentur ČR**, a **přihlásily se k plnění požadavků** dále uvedených, přičemž je účast JŠ dobrovolná.

Účinnost od:  02. 02. 2012	Zpracoval	Schválil
	tajemník	prezident

## Obsah:

Požadavky: .....	2
Písemný závazek plnění Normy a Kodexu .....	2
Infrastruktura a odpovědnosti .....	2
Metodika jazykové výuky a lektori .....	3
Dokumenty a záznamy .....	3
Kontrola (audit): .....	4

## Požadavky:

### Písemný závazek plnění Normy a Kodexu

Jazyková škola, která se zapojí do certifikace AJŠA, musí zveřejnit svůj závazek být v souladu s požadavky této **Normy AJŠA kvalitního jazykového vzdělávání a Kodexem kvality AJŠA**. Tato Norma a Kodex musí být obecně přístupné všem pracovníkům školy, spolupracujícím subjektům i všem klientům.

### Infrastruktura a odpovědnosti

1. Každá JŠ musí při kontrole prokázat schopnost zabezpečit všechny náležitosti poskytované jazykové výuky v souladu s požadavky této normy.
2. Škola musí zveřejnit základní informace o svém zaměření (kontaktní adresu a osobu, dobu provozu atd.).
3. Škola musí definovat odpovědnost a určit osobu odpovědnou za plnění bodů této Normy a Kodexu kvality AJŠA.
4. Škola musí prokázat, že má vhodné prostory a vybavení, odpovídající účelu a zaměření výuky:
  - JŠ musí mít minimálně 1 kamennou pobočku, na kterou se veřejnost/klienti mohou obracet;
  - JŠ musí mít svoji pobočku/centrálu otevřenou minimálně 10 kancelářských hodin týdně a zároveň minimálně 2 dny v týdnu;
  - JŠ musí mít webovou prezentaci, na které je umístěno rovněž i logo AJŠA.
  - Každá učebna JŠ musí být vybavena CD-přehrávačem (či jiným ekvivalentním přehrávačem zvukových souborů), tabulí nebo flip-chartem;
  - Zajištění firemní výuky musí být takové, aby lektor v každé lekci mohl CD-přehrávač (či jiným ekvivalentní přehrávač zvukových souborů) využívat bez omezení;
  - JŠ musí mít ve svých prostorách lektorskou knihovnu, přístupnou během kancelářských hodin JŠ.
  - Každá JŠ musí mít odpovídající zázemí pro lektory (prostory pro přípravu lekcí)

## Metodika jazykové výuky a lektori

5. Pro poskytovanou jazykovou výuku musí škola definovat písemnou metodiku, směřující ke sjednocení postupů a splnění cílů výuky, a zároveň musí prokázat existenci metodika, zodpovědného v JŠ za stanovení a dodržování příslušné metodiky.
6. Škola musí prokázat, že minimálně 80% jejích lektorů splňuje kvalifikační předpoklady stanovené touto Normou. Lektor je považován za kvalifikovaného, pokud:
  - úspěšně absolvoval magisterské nebo bakalářské studium jazykového směru (pedagogického i jiného jazykového) nebo
  - má VŠ neязыkového směru a buď min. 3 roky doložitelné praxe nebo certifikát TEFL či jiný adekvátní nebo
  - má SŠ vzdělání a buď min. 5 let doložitelné praxe, nebo zkoušku na úrovni C1 / C2.

## Dokumenty a záznamy

7. Škola musí udržovat dokumenty a záznamy, prokazující plánování, řízení a monitoring poskytovaných služeb.
8. Tyto dokumenty musí být uchovávány a musí být dostupné pro kontrolu; během auditu budou kontrolovány dokumenty z aktuálního kalendářního roku a roku předcházejícího.
9. Doložena musí být zejména existence:
  - studijních plánů
  - metodiky a metodika JŠ
  - provádění analýz jazykových potřeb studentů
  - systému testování jazykových znalostí
  - mechanismů rozřazování do jazykových kurzů
  - záznamů o proběhlé výuce (třídní kniha či ekvivalentní dokument)
  - docházkových listů
  - interních dotazníků kvality výuky a spokojenosti s JŠ
  - hospitačních protokolů a stanovení četnosti hospitací
  - vlastního systému vydávání certifikátů / vysvědčení
10. Škola musí mít stanovené mechanismy sledování spokojenosti klientů. Každá JŠ mimo svých interních dotazníků předloží při kontrole navíc níže uvedené záznamy:
  - JŠ poskytující firemní i veřejnostní kurzy předloží 3 klientské ankety AJŠA (dotazníky spokojenosti) od firemní klientely
  - JŠ poskytující pouze veřejnostní kurzy předloží 3 klientské ankety AJŠA (dotazníky spokojenosti), vyplněné některým ze studentů navštěvujících veřejnostní kurzy
11. Škola musí mít zaveden systém řešení reklamací a stížností. O vypořádání písemných reklamací musí být vedeny záznamy.

## Kontrola (audit):

12. Celkem 4letý **certifikační cyklus AJŠA** započne v prvním roce auditem (kontrolou) zapojených JŠ, vybraných podle dále stanovených pravidel. Certifikační společnost vydá **Certifikát AJŠA**, pokud při kontrole uspěje 1/4 zapojených JŠ. Platnost certifikátu AJŠA bude v každém roce cyklu ověřována a bude prodloužena, pokud při auditu uspěje další 1/4 JŠ.
13. Každá JŠ, která se dobrovolně přihlásí k plnění požadavků Normy AJŠA, bude zapsána do **Seznamu k certifikaci připravených JŠ**. Školy, které se budou chtít do certifikačního procesu zařadit později, tak budou moci učinit vždy na podzimním zasedání Rady AJŠA a budou tak zařazeny do seznamu pro následující rok.
14. Konkrétní JŠ, ve kterých kontrola v daném roce proběhne, si **vybere certifikační orgán**, a to ze seznamu k certifikaci připravených JŠ, který spravuje prezidium AJŠA. V případě, že JŠ vybraná ke kontrole má více poboček, určí losem prezidium AJŠA, která z jejích poboček (včetně sídla JŠ) bude součástí kontroly.
15. V souladu s **programem** se JŠ podrobí kontrole nezávislým certifikačním orgánem, který bude mít přístup k výše uvedené dokumentaci a záznamům. Kontrolní orgán bude zároveň mít možnost vstoupit do prostor souvisejících s aktivitami jazykové školy.
16. U vybraných JŠ provede auditor BV ČR kontrolu **plnění požadavků v rozsahu Normy AJŠA a podle kritérií Kontrolního dotazníku**. Kontrola bude provedena přezkoumáním dokumentů a záznamů, pohovorem s odpovědnými pracovníky a ověřováním skutečností.
17. Pro kontrolu **kvalifikace lektorů** JŠ vyhotoví kompletní seznam lektorů dané JŠ resp. pobočky. Seznam bude jmenný, číselný nebo s uvedením křestního jména a 1. písmene příjmení. V prvním kole si auditor BV ČR vybere vzorek 10 lektorů – pokud z nich 8 splňuje kvalifikační požadavky, pak je dané kritérium splněno. Pokud k tomu nedojde, pak bude vybrán další vzorek 10 lektorů, pokud ani tento neprokáže splnění kvalifikačních předpokladů, bude muset škola předložit kvalifikaci všech lektorů JŠ resp. pobočky. Kvalifikace bude kontrolována na základě diplomů/osvědčení lektorů, případně CV, pokud bude kontrolována praxe lektora;
18. Výsledkem kontroly v JŠ bude **zpráva auditora** BV ČR, která vyjádří míru shody s výše uvedenými požadavky. Ve zprávě budou uvedeny poznatky auditora k jednotlivým kritériím formou **komentáře** (když byl soulad s požadavky v plné míře doložen), **zjištění** (když byly identifikovány drobné nedostatky, které jsou příležitostí ke zlepšení) a **neshody** (když byly při kontrole identifikovány a potvrzeny vážné nedostatky, které nemohou být napraveny v krátké době).
19. V případě nesplnění kritérií, tj. když auditor identifikuje neshodu, prověří okolnosti a provede záznam o neshodě, bude mít JŠ 6 měsíců na nápravu. Poté proběhne následná kontrola. V takovém případě může prezidium navrhnout další skupinu zapojených JŠ, z nichž auditor vybere dvě JŠ, kde proběhne doplňující audit. Účelem je, aby mohla být splněna podmínka, kdy v každém roce cyklu uspěje min 1/4 zapojených JŠ.
20. Každá JŠ, která bude při kontrole úspěšná (bez dokumentované neshody, resp. úspěšná v následném auditu po nápravných opatřeních k neshodě), získá od BV ČR **Osvědčení pro JŠ o úspěšném absolvování auditu podle požadavků Normy AJŠA kvalitního jazykového vzdělávání**.
21. Pokud vzorek ¼ JŠ v daném roce cyklu úspěšně absolvuje audit podle požadavků **Normy AJŠA kvalitního jazykového vzdělávání**, obdrží všechny JŠ zapojené do certifikace (vyjma škol, které audit úspěšně neabsolvovaly) **Subcertifikát AJŠA**.