

Metodika systému hodnocení kvality vzdělavatelů dospělých RATEA

Metodika pro vzdělávací instituce verze 2.0 z 21.03.2025

1. Vymezení pojmů

Pojem	Definice
Vzdělávací instituce	Právnícká osoba či podnikající fyzická osoba, která je v souladu s požadavky legislativy oprávněna vykonávat vzdělávací a podobnou činnost zaměřenou na dospělé a tuto činnost v předmětném období vykonávala. Nebo právnícká osoba či podnikající fyzická osoba, která je zaměstnavatelem, a která má vlastní tým nejméně 5 interních vzdělavatelů.
Vzdělavatel	Osoba odpovědná za didaktický proces, tedy lektor, trenér, školitel, mentor, kouč, poradce či konzultant, který poskytuje odbornou výuku, vedení či související odbornou službu, a to v jakémkoliv smluvním vztahu ke vzdělávací instituci.
Zákazník	Právnícká, podnikající fyzická osoba či fyzická osoba, která vyhledala či poptala a objednala jednu či více vzdělávacích akcí u vzdělávací instituce.
Účastník	Osoba, která se osobně účastní konkrétní vzdělávací akce. Může být zároveň v pozici zákazníka.
Předmětné období	Období, které je předmětem hodnocení, tedy posledních 6 ukončených měsíců před datem podání žádosti o hodnocení.
Kritéria hodnocení	Specifické parametry nebo měřítka, která slouží k posouzení kvality vzdělávací instituce, vzdělávací akce a vzdělavatele. Rozlišujeme dva typy kritérií hodnocení: - povinná kritéria, která musí vzdělávací instituce, vzdělávací akce a vzdělavatelé splňovat a jejichž výsledky vstupují do celkového hodnocení, - nepovinná kritéria (v metodice podbarvena šedě), která aktuálně vzdělávací instituce, vzdělávací akce a vzdělavatelé nemusí splnit a jejich výsledky do celkového hodnocení nevstupují.
Vzdělávací akce	Systematický, cílený a organizovaný proces, který umožňuje dospělým jedincům získat, rozvíjet nebo zdokonalovat své znalosti, dovednosti či postoje a trvá nejméně 45 minut. Může jít o znalostně, dovednostně, postojově či kombinovaně orientovanou vzdělávací akci, a to v prezenční, synchronní online či kombinované formě. Vzdělávací akcí rozumíme i koučink, mentorink, konzultaci, pokud tyto směřují k získání či zdokonalování znalostí, dovedností či postojů.
Uzavřená vzdělávací akce	Typ vzdělávací akce, která je vytvořena na míru zákazníkovi, podle jeho potřeb, naplňující jeho cíle a určená pro osobu či skupinu osob tohoto zákazníka.
Otevřená vzdělávací akce	Typ vzdělávací akce, která je přístupná veřejnosti a má pevně stanovený termín konání. Tyto akce nejsou přizpůsobeny konkrétním potřebám jednotlivého zákazníka, ale jsou navrženy tak, aby poskytovaly obecné vzdělávací obsahy vhodné pro široké spektrum účastníků.
Prezenční vzdělávací akce	Forma vzdělávání, při níž jsou vzdělavatel i účastníci vzdělávání ve stejném čase ve stejném fyzickém prostoru.
Synchronní online vzdělávací akce	Synchronní online vzdělávací akce je forma vzdělávání, která probíhá v reálném čase a zahrnuje interakci mezi vzdělavatelem a účastníky prostřednictvím internetu. Může mít různé formy jako jsou webináře, videokonference, online workshopy nebo virtuální třídy. Tyto akce využívají různé technologie a nástroje, jako např. platformy Zoom, Microsoft Teams, Google Meet.
Kombinovaná vzdělávací akce	Forma vzdělávání, které kombinuje prezenční a synchronní online formu vzdělávací akce.
Vzdělávací prostory a prostředí	Vzdělávací prostor je fyzický prostor, v němž probíhá vzdělávací akce, např. učebna, pracoviště, dílna, pozemek, automobil; v případě synchronní online výuky se jedná o virtuální prostředí, v němž probíhá vzdělávací akce v reálném čase s využitím internetu.

2. Základní informace o systému hodnocení

RATEA je nástrojem pro hodnocení kvality vzdělávacích institucí vzdělávajících dospělé, který je postaven na akceptování a dodržování standardu kvality vzdělávací instituce v kombinaci s úrovní hodnocení kvality ze strany zákazníků.

Jeho cílem je:

- a) definovat standard kvality vzdělávací instituce vzdělávající dospělé bez ohledu na obor, cílovou skupinu, vlastníka či region působení;
- b) transparentně hodnotit vzdělávací instituce podle tohoto standardu;
- c) umožnit identifikovat vzdělávacím institucím silné a slabé stránky v oblasti vzdělávání a pomáhat v jejich kontinuálním zlepšování;
- d) umožnit zákazníkům vzdělávacích institucí rozeznat kvalitní dodavatele vzdělávání dodržující tento standard.

Vlastníkem a správcem nástroje RATEA je Firemní vzdělávání s.r.o., která je zodpovědná za všechny procesy související s tímto nástrojem.

Nástroj RATEA byl vytvořen týmem Firemního vzdělávání s.r.o. v letech 2022–2024 jako otevřený a neustále se vyvíjející systém, který má vzestupně řazené verze počínaje verzí 1.0 z června roku 2023.

3. Popis rolí v systému hodnocení

Správce je Firemní vzdělávání s.r.o., která je zodpovědná za vývoj, realizaci a strategické řízení systému. Garantuje systém také po odborné stránce. Řeší a rozhoduje případné spory.

Garant je odpovědný za tvorbu, vývoj a obsah systému hodnocení. Odpovídá za výběr, kalibraci a rozvoj hodnotitelů. Garantem je jednatel správce nebo jím pověřená osoba.

Manažer je odpovědný za řízení systému hodnocení, přijímání žádostí o hodnocení a jejich vyřízení, přidělení vzdělávací instituce hodnotiteli, dále sleduje průběh procesu hodnocení a jeho ukončení, řeší běžné problémy. Je garantem pověřen výkonem pozice manažera.

Hodnotitel je odborníkem v oblasti vzdělávání a rozvoje dospělých s odpovídajícím vzděláním a praxí, který je garantem pověřen výkonem role hodnotitele. Hodnotitel má se správcem uzavřenu smlouvu, v níž se zavazuje mj. dodržovat Etický kodex, který je přílohou této metodiky. Požadavky na hodnotitele jsou následující:

- Bezúhonnost.
- Ukončené vysokoškolské studium andragogiky (či příbuzného oboru) nejméně na bakalářském stupni a současně délka praxe ve vzdělávání dospělých nejméně 5 let nebo ukončené studium jiného vysokoškolského oboru nejméně na bakalářském stupni a současně délka praxe ve vzdělávání dospělých nejméně 10 let.
- Absolvování kalibračního procesu pro hodnotitele.
- Schválení hodnotitele garantem.

Tazatel je odpovědný za telefonické/online kontaktování zákazníků hodnocené vzdělávací instituce v souladu s touto metodikou. Tazatel má se správcem uzavřenu smlouvu, v níž se zavazuje mj. dodržovat Etický kodex, který je přílohou této metodiky.

4. Popis průchodu systémem hodnocení

Aby mohlo být hodnocení zahájeno, je potřeba ze strany vzdělávací instituce zajistit následující:

- a) podat přihlášku požadovaným způsobem (web formulář, kde přiloží i doklad, že je oprávněna vykonávat vzdělávací činnost),
- b) uzavřít se správcem smlouvu a v ní prohlásit, že vzdělávací instituce splňuje ke dni podání přihlášky kritéria standardu a zavazuje se je dodržovat nejméně po dobu platnosti ratingu,
- c) zaplatit stanovený poplatek.

Po obdržení přihlášky přidělí ve lhůtě 7 dnů manažer vzdělávací instituci jednoho z hodnotitelů v souladu s Etickým kodexem.

Následně oznámí vzdělávací instituci jméno hodnotitele a projedná s ní, zda není přidělení daného hodnotitele v rozporu s Etickým kodexem, zejm. v oblasti možného střetu zájmů. V případě podezření na rozpor stanoví manažer jiného hodnotitele, který je hodnotitelem konečným a není možné požadovat ze strany vzdělávací instituce jeho změnu. Jedinou výjimkou je prokazatelný rozpor s Etickým kodexem, pak manažer stanoví dalšího hodnotitele. Pokud nastane situace, že není žádný hodnotitel bez prokazatelného rozporu s Etickým kodexem, hodnocení není možné realizovat, je zastaveno a vzdělávací instituci bude vrácen poplatek za hodnocení.

Hodnotitel převezme od správce podklady, které prostuduje ve lhůtě 7 dnů od data převzetí. Pokud zjistí, že vzdělávací instituce nespĺňuje standard v některém kritériu a je možné splnit toto kritérium doplněním dokumentace či jiným vhodným způsobem, vyzve vzdělávací instituci k jejímu doplnění, a to v termínu dle dohody. Pokud vzdělávací instituce dokumentaci nedoplní nebo se neozve ve stanovené lhůtě, ukončí hodnotitel proces hodnocení neúspěšně, což oznámí správce vzdělávací instituci ve lhůtě 7 dní. Stejným způsobem bude postupovat, pokud vzdělávací instituce kritérium nespĺňuje a není možné dokumentaci doplnit, resp. pokud ani po doplnění dokumentace vzdělávací instituce kritérium nespĺňuje. Vzdělávací instituci bude v tomto případě vrácen poplatek za hodnocení ve výši 50 %, a to ve lhůtě 15 dní.

Návštěva hodnotitele na místě:

Pokud vzdělávací instituce splňuje podle předchozího postupu všechna kritéria hodnocení, dohodne hodnotitel se vzdělávací institucí termín návštěvy hodnotitele na místě, která se uskuteční v termínu dle dohody. Místem se rozumí sídlo vzdělávací instituce nebo jiné prostory v České republice, kde je možné ověřit splnění jednotlivých kritérií hodnocení. Navštívených prostor může být po dohodě s hodnotitelem více. V případě návštěvy na více místech, případně mimo Českou republiku, může být po dohodě částka za hodnocení navýšena o náklady na cestovné a čas hodnotitele. Návštěva na místě je realizována prezenčně.

Návštěva hodnotitele na místě trvá podle množství podkladů a jejich přípravy obvykle 3–6 hodin. Vzdělávací instituce na ni připraví samostatnou místnost, kde bude moci hodnotitel nerušeně pracovat a při práci mu zároveň poskytne veškerou součinnost.

Vzdělávací instituce stanoví svého zástupce, který bude po celou dobu návštěvy na místě hodnotiteli k dispozici. Hodnotitel může přizvat k jednání zástupce vzdělávací instituce, případně další osoby ze vzdělávací instituce.

Hodnotitel na místě postupně prověří všechna kritéria standardu, u kterých je hodnocení na místě uvedeno. Jako podklad hodnotiteli vzdělávací instituce zajistí zejména následující dokumentaci:

- a) úplný seznam vzdělávacích akcí v předemném období, z něhož je patrné:
 - i) identifikace zákazníka (název a právní forma),
 - ii) identifikace vzdělavatele či vzdělavatelů, kteří akci vedli (jméno a příjmení),
 - iii) název vzdělávací akce,

- iv) typ vzdělávací akce (uzavřená či otevřená, prezenční, online či kombinovaná),
 - v) délka vzdělávací akce (počet vzdělávacích hodin),
 - vi) termín vzdělávací akce,
 - vii) místo konání vzdělávací akce,
- b) komplexní dokumentaci jednotlivých vzdělávacích akcí dle výběru hodnotitele na místě (podrobnosti stanoví standard, viz dále),
- c) další podklady, které stanoví standard, viz dále.

Hodnotitel žádný z těchto dokumentů nebude odnášet z prostor kontroly na místě, pokud se se vzdělávací institucí nedohodne jinak.

Hodnotitel provede hodnocení podle platné metodiky pro hodnotitele a vybere podle výběrového klíče seznam zákazníků a vzdělavatelů vzdělávací instituce pro telefonické kontaktování.

Hodnotitel oznámí zástupci vzdělávací instituce, kteří zákazníci budou kontaktováni v rámci následného kroku hodnocení. Povinností vzdělávací instituce je do 2 dnů kontaktovat seznam zákazníků s informací o probíhajícím hodnocení s možností, že je hodnotitel kontaktuje (podle doporučené textace, kterou dodá hodnotitel) spolu s možností kontaktování odmítnout zpravidla do 3 dnů.

Vzdělávací instituce předá hodnotiteli do 5 dnů od data hodnocení na místě seznam všech zákazníků podle výběru hodnotitele obsahující: název organizace, jméno odpovědné osoby, s níž vzdělávací instituce zakázku řešila (L&D, HR, nákup apod.), pozici osoby v organizaci, telefon a e-mail na tuto osobu, název vzdělávací akce, její termín a místo konání, vzdělavatele odpovědného za vzdělávací akci. V seznamu uvede i ty, kteří nedali souhlas s kontaktováním, ovšem bez kontaktních údajů.

Návštěva na místě končí okamžikem prověření všech kritérií standardu, u kterých je hodnocení na místě uvedeno. Po dohodě hodnotitele a vzdělávací instituce lze výjimečně hodnocení v daný den přerušit a pokračovat nejbližší možný den. O ukončení hodnocení informuje hodnotitel pověřenou osobu vzdělávací instituce.

Výsledkem hodnocení na místě je rozhodnutí hodnotitele o:

- a) **předběžném splnění standardu kvality:** pokud jsou splněna všechna dosud prověřená kritéria bez výhrad;
- b) **předběžném splnění standardu kvality s výhradou/výhradami:** pokud nejsou splněna všechna kritéria a je možné je splnit dodatečně, vyzve na místě vzdělávací instituci k doplnění ve lhůtě 30 dní; po doplnění ze strany vzdělávací instituce hodnotitel zpravidla ve lhůtě 7 dnů prověří splnění kritérií (na dálku, návštěvou na místě či online komunikací) a znovu rozhodne: pokud byla po doplnění splněna všechna kritéria bez výhrad, postupuje dále podle této metodiky, pokud nejméně v jednom kritériu standard vzdělávací instituce nadále nesplňuje, postupuje hodnotitel jako u nesplnění standardu kvality;
- c) **nesplnění standardu kvality:** pokud vzdělávací instituce nejméně v jednom kritériu standard nesplňuje a není možné jej splnit ani dodatečně ve lhůtě 30 dnů, hodnotitel ukončí proces hodnocení jako neúspěšný, což oznámí vzdělávací instituci na místě a následně elektronicky ve lhůtě 7 dní, vč. zdůvodnění rozhodnutí. Poplatek za hodnocení se v tomto případě nevrací.

Kontaktování zákazníků, účastníků a lektorů:

Pokud vzdělávací instituce splnila všechna kritéria standardu, hodnotitel/tazatel následně kontaktuje v předchozím kroku vybraný vzorek zákazníků vzdělávací instituce, resp. účastníků vzdělávacích akcí, a také vzorek vzdělatelů, a provede hodnocení podle metodiky pro kontaktování zákazníků, a to zpravidla ve lhůtě 15 dnů ode dne návštěvy na místě.

V případě, že hodnocení nejvýše jednoho účastníka u jedné vzdělávací akce jednoho zákazníka dosáhlo méně než 51 %, nebude hodnocení tohoto účastníka vstupovat do celkového hodnocení vzdělávací instituce. Toto pravidlo lze aplikovat při hodnocení dané vzdělávací instituce jen jednou. V případě, že hodnocení dosáhlo méně než 51 % u více účastníků, ale jen u jednoho a stejného kritéria, nebude hodnocení tohoto účastníka vstupovat do celkového hodnocení vzdělávací instituce.

Výsledkem hodnocení zákazníků a účastníků (hodnocení vzdělatelů do celkového hodnocení nevstupuje) je rozhodnutí hodnotitele o úrovni výsledného hodnocení:

- a) splnění všech kritérií standardu kvality a současně celkové hodnocení zákazníky na úrovni 71–80 %, přičemž v žádném z kritérií hodnocení nekleslo hodnocení u žádného zákazníka pod 50 %; výsledné hodnocení je **“A”**;
- b) splnění všech kritérií standardu kvality a současně celkové hodnocení zákazníky na úrovni 81–90 %, přičemž v žádném z kritérií hodnocení nekleslo hodnocení u žádného zákazníka pod 50 %; výsledné hodnocení je **“A+”**.
- c) splnění všech kritérií standardu kvality a současně celkové hodnocení zákazníky na úrovni 91–100 %, přičemž v žádném z kritérií hodnocení nekleslo hodnocení u žádného zákazníka pod 50 %; výsledné hodnocení je **“A++”**.

V případě nižšího celkového hodnocení všemi vybranými zákazníky než je 71 % se hodnocení neuděluje.

Po skončení hodnocení oznámí hodnotitel vzdělávací instituci celkové hodnocení elektronicky ve lhůtě 7 dní. V případě udělení hodnocení manažer zařadí vzdělávací instituci na seznam hodnocených na webové stránce ratea.eu a předá informaci o uděleném hodnocení dalším partnerům (např. [Educity.cz](http://educity.cz), [Skoleni.cz](http://skoleni.cz)) ke zveřejnění. Zároveň předá osobně nebo poštou vzdělávací instituci certifikát uvádějící výsledné hodnocení a případně další informace a materiály.

V případě udělení či neudělení hodnocení nabídne hodnotitel vzdělávací instituci možnost konzultace výstupů hodnocení, zejména silných a slabých stránek hodnocené vzdělávací instituce, doporučení pro zlepšení kvality apod. Konzultace s hodnotitelem proběhne v termínu na základě dohody obou stran v prezenční či online formě v délce 30–60 minut. Konzultace je součástí služeb hodnocení a je ze strany vzdělávací instituce dobrovolná.

Proti rozhodnutí o neudělení hodnocení se může vzdělávací instituce odvolat ve lhůtě 15 dnů ke správci. Odvolání posoudí garant a rozhodne zpravidla ve lhůtě 15 dnů s konečnou platností. Proti tomuto rozhodnutí není odvolání.

V případě neudělení hodnocení může vzdělávací instituce podat novou přihlášku až po nápravě zjištěných nedostatků, nejdříve však po 6 měsících od ukončení hodnocení.

Udělené hodnocení má platnost 3 roky, a to od data ukončení hodnocení.

Práva a povinnosti vzdělávací instituce s uděleným hodnocením A, A+ nebo A++:

Po dobu platnosti hodnocení má vzdělávací instituce právo:

- a) **užívat logo** vyjadřující stupeň hodnocení na svém webu, sociálních sítích, propagačních materiálech či osvědčeních udělených absolventům svých vzdělávacích akcí;
- b) **užívat certifikát kvality** a další materiály pro své propagační účely;

- c) **užívat označení “Prověřená vzdělávací instituce s hodnocením A/A+/A++”** spolu s logem RATEA a grafickým znázorněním uděleného hodnocení;
- d) **čerpat veškeré výhody** plynoucí z výsledného hodnocení garantované správcem.

Po dobu platnosti hodnocení je vzdělávací instituce povinna:

- a) nadále dodržovat všechna kritéria standardu kvality ve verzi, kterou podstoupila, nebo vyšší;
- b) zveřejnit standard kvality na svých webových stránkách a informaci o dodržování standardu minimálně na homepage svých webových stránek přímo nebo formou odkazu na webovou stránku RATEA se standardem kvality;
- c) informovat manažera v případě jakýchkoliv zásadních změn majících vliv na kritéria standardu kvality (např. změna metodiky rozvojových/vzdělávacích akcí, výměna více než 25 % učitelů);

Garant (nebo jím pověřený manažer či hodnotitel) má po dobu platnosti hodnocení právo (a vzdělávací instituce povinnost poskytnout mu veškerou nutnou součinnost):

- a) kdykoliv prověřit dodržování standardu kvality, a to v případě:
 - i) podezření na nedodržování standardu;
 - ii) vlastního zjištění nedodržování standardu;
 - iii) na základě obdržené stížnosti na nedodržování standardu;
- b) na základě kteréhokoliv z předchozích bodů požádat vzdělávací instituci o vysvětlení či doložení důkazů prokazujících dodržování standardu;
- c) na základě kteréhokoliv z předchozích bodů nebo při neposkytnutí součinnosti rozhodnout o pozastavení platnosti hodnocení na dobu, během níž vzdělávací instituce zajistí nápravu, nebo o odebrání hodnocení po zbývající dobu jeho platnosti, vč. odebrání všech výhod spojených s uděleným hodnocením; proti tomuto rozhodnutí není odvolání.

Přílohy:

1. Standard kvality vzdělávání dospělých, vč. metodiky hodnocení pro vzdělávací instituci.
2. Etický kodex hodnotitele.

Standard kvality vzdělávání dospělých

I. Základní kritéria hodnocení			
	Otevřená (s termínem na webu)	Uzavřená (na míru zákazníka)	Způsob ověření
0	"Předmětným obdobím", které je předmětem hodnocení, je období 6 posledních ukončených měsíců před datem podání žádosti o hodnocení. Za toto období vzdělávací instituce předkládá požadovanou dokumentaci, období je předmětem hodnocení v průběhu celého procesu.		
1	Vzdělávací instituce musí v předmětném období prokazatelně realizovat vzdělávací akce v rozsahu nejméně 200 vyuč. hodin pro nejméně 5 různých zákazníků. Započítávají se jen vzdělávací akce ukončené v předmětném období a tyto akce budou také předmětem hodnocení. Započítávají se pouze ty vzdělávací akce, které vzdělávací instituce zároveň zorganizovala, vyúčtovala a jejíž vzdělavatel či vzdělavatelé jsou v některém smluvním vztahu s touto vzdělávací institucí (pracovní poměr, dohody o pracích konaných mimo pracovní poměr, smlouva o spolupráci, smlouva o dílo apod.). V případě spolupráce s jinou vzdělávací institucí se započítává jen ta vzdělávací akce, u níž byl podíl více než 50 %. Vyučovací hodinou se rozumí 45 nebo 60 minut; v případě jiné délky je třeba hodiny přepočítat na 60minutové.		Seznam vzdělávacích akcí ukončených v předmětném období
2	Vzdělávací instituce má vlastní funkční webové stránky obsahující minimálně základní nabídku vzdělávacích akcí, reference, kontaktní a fakturační údaje, obchodní a reklamační podmínky a zásady zpracování osobních údajů v souladu s aktuálně platnými právními předpisy.		Ověření hodnotitelem na dálku Prohlášení ve smlouvě

Ad 2)

Základní nabídkou jsou myšleny nejčastěji realizované vzdělávací akce, ať otevřené či uzavřené. Nabídka na webu bude mít u **otevřených** vzdělávacích akcí minimálně následující strukturu (jednotlivé položky nemusejí být nutně na jednom místě, ale např. formou odkazů):

- Název vzdělávací akce.
- Cílová skupina, pro níž je určena.
- Vstupní požadavky (pokud jsou určeny).
- Základní cíle/výstupy vzdělávací akce.
- Vzdělavatel či vzdělavatelé akce.
- Termín.
- Způsob ukončení vzdělávací akce (pokud je nějakým způsobem hodnocení ukončena, např. zkouškou).

Doporučujeme dále uvést cenu vzdělávací akce (nebo cenové rozmezí), medailonek vzdělavatele či vzdělavatelů (v textové či audiovizuální podobě) a další podrobnosti vzdělávací akce.

Nabídka na webu bude mít u **uzavřených** vzdělávacích akcí minimálně následující strukturu:

- Název vzdělávací akce nebo její téma/oblast.
- Cílová skupina, pro níž je určena.

Doporučujeme dále uvést podrobnosti, např. doporučený rozsah, cíle/výstupy akce, medailonek vzdělavatele či vzdělavatelů (v textové či audiovizuální podobě) a další podrobnosti vzdělávací akce

Reference na předchozí zákazníky nejdéle za posledních 5 let a s jejich souhlasem s uvedením v referencích na webu, a to v následující minimální struktuře:

- Název/jméno zákazníka (nebo jeho logo).

- Název vzdělávací akce nebo její téma/oblast.
- Rok realizace vzdělávací akce.

Ke každému tématu/oblasti vzdělávacích akcí je třeba uveřejnit alespoň 2 reference od různých zákazníků, resp. alespoň 10 referencí na webu celkem.

Lze nahradit všeobecným veřejným recenzním systémem, např. Google.

U referencí dále doporučujeme uvést vzdělavatele dané vzdělávací akce, jméno, příjmení a pozici referující osoby a její testimonial (písemné nebo audiovizuální doporučení vzdělávací instituce; vždy se souhlasem s uvedením testimonialu na webu).

Kontaktní údaje musejí obsahovat alespoň adresu sídla a kontaktní adresu, funkční telefonické a e-mailové spojení, funkční webové stránky.

Fakturační údaje musejí obsahovat data v následující minimální struktuře:

- Název vzdělávací instituce.
- Fakturační adresa.
- IČ.
- DIČ (pokud je přiděleno).
- Bankovní účet.

Obchodní a reklamační podmínky: úplné znění všeobecných obchodních a reklamačních podmínek (vč. storno podmínek), které vycházejí z platné legislativy.

Zásady zpracování osobních údajů: úplné znění zásad, které vycházejí z platné legislativy.

II. Příprava vzdělávací akce			
	Otevřená (s termínem na webu)	Uzavřená (na míru zákazníka)	Způsob ověření
5	Zákaznická komunikace se vzdělávací institucí je bezproblémová, včasná a vede k vyřešení požadavků zákazníka.		Dotaz na zákazníka
6		Každá uzavřená vzdělávací akce vychází z prokazatelné analýzy rozvojových/vzdělávacích potřeb zákazníka (e-mail, záznam tel. rozhovoru, záznam osobní schůzky, předvstupní dotazník apod.).	Dotaz na zákazníka
7	Pro každou vzdělávací akci je zpracována dokumentace s minimálně následujícími prvky: - popis cílové skupiny, vč. příp. vstupních požadavků, - popis a klasifikace cílů / výsledků vzdělávání, - podrobné rozpracování obsahu vzdělávání (např. minutový scénář), - výčet užívaných metod vzdělávání, - výčet užívané didaktické techniky, učebních a dalších pomůcek, - popis způsobu evaluace (zpětná vazba klienta; lze doložit i jiným způsobem) a hodnocení (zjištění naplnění cílů vzdělávání, pokud je součástí nabídky vzdělávání).		Vzorek vzdělávacích akcí dle výběru hodnotitele

Ad 5)

Zákaznickou komunikací je myšlena jak osobní, telefonická, elektronická (e-mail, aplikace Zoom, MS Teams, Meet apod.), tak i písemná, která se vztahuje k zákazníkovi, resp. účastníkovi vzdělávací akce. Komunikace by měla vždy probíhat tak, aby vedla k efektivnímu vyřízení dotazu/požadavku/problému zákazníka/účastníka, a to v co nejkratším možném čase. Doporučená doba odpovědi zákazníkovi je 24 hodin, max. 48 hodin.

Ad 6)

Analýza rozvojových/vzdělávacích potřeb je zjišťování rozdílu mezi současnými znalostmi, dovednostmi a postojí (souhrnně kompetencemi) účastníků vzdělávací akce a kompetencemi, které mají být účastníky v rámci této akce nabyty. Výsledkem analýzy je zjištění, co má být cílem, a tedy obsahem vzdělávací akce. Může proběhnout některým z následujících způsobů (vždy musí směřovat ke zjištění reálných rozvojových/vzdělávacích potřeb):

- **Rozhovor zástupce vzdělávací instituce nebo rozhovor vzdělavatele se zadavatelem**, obvykle přímým nadřízeným účastníka nebo pracovníkem HR/L&D oddělení, případně s účastníky vzdělávací akce nebo se vzorkem účastníků.
- **Písemná komunikace** vzdělávací instituce se zadavatelem/účastníky.
- **Záznam** z písemné/ústní/praktické/kombinované zkoušky účastníků.
- **Jiný** vhodný způsob směřující ke zjištění rozvojových/vzdělávacích potřeb.

Obsahem analýzy musí být přinejmenším jeden z následujících bodů:

- **Definování očekávaných přínosů a dopadů** připravované vzdělávací akce pro zadavatele, a to ve specifické a měřitelné podobě.
- **Posouzení vstupních kompetencí účastníků a očekávaných kompetencí** po skončení vzdělávací akce.
- **Stanovení specifických a měřitelných rozvojových/vzdělávacích cílů a způsobů měření** jejich dosažení.

Ad 7)

Popis cílové skupiny definuje okruh osob, pro které je otevřená i uzavřená vzdělávací akce určena, a to co nejkonkrétněji je možné a účelné.

Mezi charakteristiky, které je třeba o ní od zákazníka v případě uzavřené vzdělávací akce zjistit či v komunikaci s ním stanovit, patří:

- **Velikost skupiny**: musí odpovídat cílům vzdělávací akce, jejímu obsahu, očekávaným výstupům a také prostorovým a časovým podmínkám.
- **Homogenita či heterogenita skupiny** z hledisek relativních pro danou vzdělávací akci: např. předchozí zkušenosti s tématem akce, pozice či funkce v organizaci, profese, méně často nejvyšší dosažené vzdělání či jiné charakteristiky. Není vhodné zjišťovat věk či pohlaví účastníků.

Vhodné příklady:

- *Otevřený kurz manažerských dovedností: Manažeři – členové vrcholového vedení výrobních organizací s manažerskou zkušeností minimálně 5 let.*
- *Uzavřený kurz lektorských dovedností: Cílovou skupinu tvoří 6 začínajících interních lektorů finanční instituce poskytující bankovní služby pro klienty v ČR. Jedná se lektory, kteří mají velmi dobrou znalosti tématu, ale nemají žádnou předchozí průpravu v lektorských dovednostech a vedou kurzy spíše intuitivně. Lektorskou činnost vykonávají na část úvazku ke své práci, a to 2–3x za měsíc. Jejich kurzy jsou zaměřené na nabízené finanční produkty.*

Nevhodné příklady:

- *Manažeři firem. (Velmi obecné, není jasné, na jaké úrovni řízení se mají pohybovat, zda a kolik mají mít podřízených, zda a kolik mají mít zkušeností apod.).*

- *Cílovou skupinu tvoří zaměstnanci našeho zákazníka. (Velmi obecný, chybí specifika účastníků, která by vzdělávací instituci a lektora vedla ke stanovení cílů a obsahu, ale i metod a velikosti prostoru, kde se bude kurz odehrávat.)*

Vstupní požadavky představují souhrn očekávaných znalostí a dovedností (případně postojů), které jsou vyžadovány pro zdárný průběh a ukončení vzdělávací akce. Všechny požadavky musí být měřitelné a relevantní s ohledem na vzdělávací aktivitu.

Vhodné příklady:

- *Jazyková úroveň odpovídající stupni B2 Společného evropského referenčního rámce pro jazyky (účastník doloží osvědčením nebo úspěšně složí vstupní test na odpovídající úrovni).*
- *Účastník dokáže vytvořit nový soubor v MS Excel a v něm tabulku s těmito parametry: Dokáže použít tyto funkce: (účastník doloží osvědčením z předchozího kurzu nebo úspěšně složí test prověřující tyto kompetence).*
- *Minimální věk 18 let (v případě kurzů, kde to vyžaduje zákon; doloží občanským průkazem).*

Nevhodné příklady:

- *Znalost jazyka na komunikativní úrovni. (Velmi obecné, nelze změřit).*
- *Znalost základů obsluhy PC. (Opět velmi obecné, není definováno, co je "základ").*
- *Chť se naučit nové věci. (Nejde o znalost, dovednost či postoj, není měřitelné).*

Popis a klasifikace cílů/výsledků vzdělávání:

Cíl je očekávaný a zamýšlený výsledek, kterého mají účastníci vzdělávací akce dosáhnout, tedy to, čeho bude účastník na konci vzdělávací akce schopen, jaké nové znalosti, dovednosti či postoje si osvojil.

Pro každou vzdělávací akci je obvykle stanoveno více vzdělávacích cílů, které jsou hierarchicky uspořádány:

- **hlavní cíl:** očekávaný výsledek celé vzdělávací akce, může být formulován obecněji,
- **specifické cíle:** stanoveny pro učební jednotku (např. blok výuky, den vzdělávací akce) a téma a jsou podřízeny hlavnímu cíli.

Vhodné příklady:

- *Vzdělávací akce „na míru“ zaměřená na lektorské dovednosti.
Hlavní cíl: Absolvent vzdělávací akce bude schopen naplánovat, zrealizovat a vyhodnotit vzdělávací akci v rámci interního vzdělávání finanční organizace, v níž pracuje, dle aktuálních didaktických zásad.
Specifické cíle pro téma vyhodnocení vzdělávací akce (výběr):
Absolvent vzdělávací akce bude schopen vymezit a rozlišit pojmy hodnocení a evaluace.
Absolvent bude schopen vyjmenovat nástroje pro hodnocení vzdělávání, uvést jejich výhody a nevýhody a vybrat vhodný nástroj pro konkrétní typ vzdělávací akce.
Absolvent bude schopen vytvořit test znalostí dle zásad pro tvorbu testů pro konkrétní téma.*

Cíle se stanovují ve třech základních oblastech:

- **znalostní (kognitivní):** týkají se osvojování si, doplňování a prohlubování znalostí,
- **dovednostní (psychomotorické):** týkají se formování psychomotorických dovedností, a to jak intelektových (např. vytvořit kontingenční tabulku, vypočítat zatížení konstrukce), (senzo)motorických (např. namalovat obraz, vyměnit součástku ve stroji) a sociálních (např. deeskalovat konflikt),
- **postojové (afektivní, emoční, hodnotové):** týkají se ovlivňování, vytváření a formování názorů, postojů, přesvědčení a hodnot účastníků.

Každý cíl musí být formulován v souladu s pravidlem SMART, je tedy:

- **Specific/specifický:** konkrétní a jasně formulovaný,
- **Measurable/měřitelný:** kontrolovatelný, lze změřit, zda a kdy bylo cíle dosaženo,
- **Achievable/dosažitelný:** dosažitelný pro danou skupinu účastníků v čase, který je k dispozici,
- **Relevant/relevantní:** musí být v souladu s rozvojovými/vzdělávacími potřebami účastníků,
- **Timed/časově vymezený:** musí být splněn do určité doby či za určitý čas.

Aby cíle byly stanoveny dle pravidla SMART, tedy především aby byly specifické a měřitelné, je při jejich formulaci potřeba využívat tzv. aktivní slovesa, tedy slovesa přesně popisující co si účastníci mají v průběhu vzdělávací akce osvojit a umožňující snadnou a jednoznačnou interpretaci a vyjadřují činnosti, u nichž lze v průběhu a/nebo na konci vzdělávání poměrně snadno vyhodnotit, zda byly cíle naplněny, tzv. zda byla vzdělávací akce efektivní.

Vhodné příklady:

- *Pro vymezení znalostí: popsat, definovat, doplnit, napsat, pojmenovat, oznámit, uvést, vyjmenovat, ukázat, reprodukovat, seřadit, vybrat, určit, objasnit, vysvětlit, ilustrovat, interpretovat, vyjádřit vlastními slovy, aplikovat, demonstrovat, interpretovat, použít, prokázat, řešit, uvést vztah mezi, uspořádat, vyzkoušet, analyzovat, udělat rozbor, rozhodnout, rozlišit, rozčlenit, navrhnout, shrnout, vyvodit závěry, organizovat, klasifikovat, argumentovat, obhájit, podpořit, posoudit, zhodnotit, kritizovat.*
- *Pro vymezení dovedností: velké množství sloves podle druhu činnosti, například: nakreslit, sestavit, rozložit, přišroubovat, poskládat, přenést, složit, vyrobit atd.*

Nevhodné příklady:

- *Znát, myslet, vědět, vzpomenout si, rozumět, poznat, být si vědom, vystihnout význam, poznat souvislosti, umět ocenit, být obeznámen, prokázat schopnost, ovládat. (Činnosti, které tato slovesa vyjadřují, nejsou měřitelné).*

Při konkrétní formulaci vzdělávacích cílů se stanovují čtyři základní komponenty:

1. **kdo**, tedy koho se cíl týká (absolvent vzdělávací akce),
2. **co**, tedy požadovaný výkon účastníka, co dokáže vykonat (aktivní sloveso + předmět), případně:
3. **podmínky**, za nichž výkonu dosáhne,
4. **norma výkonu**, tedy v jakém čase, v jaké kvalitě, s jakým počtem chyb apod.

Vzdělávací cíle by měly být vždy formulovány tímto nebo podobným způsobem: **Absolvent vzdělávací akce bude schopen ... (při použití.../za dodržení.../do 5 minut od spuštění... apod.)**

Cíle se vždy stanovují z pohledu účastníka, resp. absolventa vzdělávací akce (jaký bude jeho výkon po absolvování), nikoliv z pohledu vzdělavatele (co udělá pro to, aby bylo tohoto výkonu dosaženo, tedy jeho záměr).

Vhodné příklady:

Stanovení cílů vzdělávací akce „na míru“ zaměřené na lektorské dovednosti:

Absolvent vzdělávací akce (= kdo) bude po prvním bloku (= podmínky) schopen vyjmenovat (= co) všechny (= norma výkonu) nástroje pro hodnocení vzdělávání, uvést jejich výhody a nevýhody a vybrat vhodný nástroj pro konkrétní typ vzdělávací akce.

Nevhodné příklady:

Absolventi budou znát základní vlastnosti lektora a pochopí pojem image lektora. (Cíl je velmi obecný, není stanoven tak, aby byl specifický a tedy měřitelný – byla využita nevhodná slovesa.)

Hlavním cílem tohoto modulu vzdělávací aktivity je naučit účastníky vytvořit minutový scénář. (Není stanoven z pohledu účastníka, nejde tedy o cíl, ale o záměr vzdělavatele.)

Obsah vzdělávání je to, co si mají účastníci v průběhu vzdělávací aktivity osvojit, a který vychází z charakteristik cílové skupiny a ze stanovených cílů, týká se tedy znalostí, dovedností a postojů. Obsah je potřeba zaznamenat, například do dokumentů, které umožní zjistit nenávaznosti, nelogičnosti či duplicitu v tématech. Obsah by měl být stanoven natolik konkrétně, aby tato zjištění umožňoval.

Formulář pro minutový scénář vypadá například takto:

ČAS TRVÁNÍ	TÉMA / OBSAH	METODA	POMŮCKY A TECHNIKA	POZNÁMKY

Obsah musí být měl být stanoven tak, aby byl přiměřený počtu a složení účastníků a času, který je pro vzdělávací aktivitu vymezen, aktuální a vědecky správný, propojený s praxí a v praxi využitelný (tedy návazný na analýzu potřeb a stanovené cíle) a logicky uspořádaný.

Vhodný příklad:

Stanovení obsahu vzdělávací akce „na míru“ zaměřené na lektorské dovednosti pro cíl “Absolvent bude schopen vyjmenovat nástroje pro hodnocení vzdělávání, uvést jejich výhody a nevýhody a vybrat vhodný nástroj pro konkrétní typ vzdělávací akce.”

ČAS TRVÁNÍ	TÉMA / OBSAH	METODA	POMŮCKY A TECHNIKA	POZNÁMKY
10 minut	Nástroje hodnocení – evokace tématu	Otázka do pléna, zápis	Flipchart a fixy	Otázka: Jaké nástroje hodnocení používáte?
90 minut	Formální nástroje hodnocení: <ul style="list-style-type: none"> • Zkoušky ústní • Typy ústních zkoušek • Typy otázek při ústní zkoušce • Poskytování zpětné vazby • Výhody a nevýhody ústních zk. • Kdy využít ústní zkoušky • Zkoušky písemné • Typy otázek • Test a zásady jeho tvorby • Výhody a nevýhody písemných zkoušek • Kdy využít písemné zkoušení • Zkoušky praktické • Záznamový formulář a jeho tvorba a použití • Kdy využít praktické zkoušky 	Přednáška s diskusí (otázky na zkušenosti účastníků), ukázky	Prezentace (+ projektor, pc, prezentační myš) + ukázky	Ukázky otázek pro ústní zkoušení, ukázky testů, ukázky záznamových formulářů pro praktické zkoušky
45 minut	Neformální nástroje hodnocení: <ul style="list-style-type: none"> • Otázky • Typy otázek • Vyhodnocení individuální práce účastníků a/nebo práce ve skupinách • Úkoly • Případové studie • Hraní rolí 	Přednáška s diskusí, ukázky	Flipchart a fixy	Více diskuse, ptát se na jejich zkušenost a možnosti využití

Výčet užívaných metod vzdělávání (může být součástí minutového scénáře, viz výše):

Metod vzdělávání je velké množství, nejčastěji využívané jsou tyto:

- **Přednáška (výklad)** má obvykle podobu jednosměrného, systematického a souvislého výkladu určitého tématu skupině účastníků, zpravidla je zaměřena na zprostředkování faktických informací či teoretických znalostí.
- **Přednáška s diskusí** umožňuje jednak ucelený výklad určitého tématu, jednak podněcuje účastníky k diskusi o sporných otázkách nebo otázkách vzdělavatelem nedořešených apod., diskuse může být zařazena buď během přednášky, nebo na jejím konci, na vznesené otázky nemusí odpovídat jen vzdělavatel, účastníci je mohou řešit mezi sebou.
- **Demonstrování** je zprostředkovávání znalostí a především dovedností názorným způsobem, které účastníky uvádí do přímého styku s poznávanou skutečností (např. prostřednictvím trenažérů, výukových dílen, předvádění zařízení), jinými slovy jde o předvádění nějaké činnosti nebo třeba fungování nějakého stroje, přístroje, zařízení apod.
- **Instruktaž** se většinou používá při praktickém výcviku pracovníků a je zaměřena převážně na rozvoj a formování motorických nebo senzomotorických dovedností – např. obsluha stroje, přístroje, zařízení, řízení motorových vozidel, sportovní činnosti.
- **Diskusní metody** jsou obvykle založeny na existenci nějakého problému, rozporu, který vyvolá výměnu názorů účastníků diskuse, případně nutnost shodnout se na řešení či nalézt argumenty pro a proti apod. Příkladem může být volná nebo řízená diskuse, panelová diskuse nebo debata.
- **Hraní rolí** spočívá v tom, že účastníci hrají role různých osob, které vystupují v určené problémové situaci a mají svým jednáním na sebe vzájemně reagovat tak, jako by šlo o reálnou situaci, přičemž cílem není jen řešení dané situace, ale i poznání a ověření nejrůznějších variant řešení, pochopení motivace činů svých i ostatních aktérů apod.
- **Případové studie** spočívají v předložení skutečného nebo smyšleného popisu nějakého problému či problémové situace, které mají účastníci buď samostatně, nebo v malých skupinách vyřešit.
- **Řešitelský workshop** je pracovní setkání, na kterém vybraná skupina lidí (odborníků na určité téma) v uzavřeném prostředí pracuje na konkrétním a předem zadaném tématu s cílem získat a vyhodnotit nové nápady, námítky, objevovat nové souvislosti, přicházet na nová řešení problémů souvisejících s daným tématem apod.
- **Brainstorming** je technika skupinové práce řešení problémů, která má formou neomezované diskuse vyústit v kreativní myšlení, každý účastník se smí volně vyjadřovat, nápady navazují jeden na druhý, jsou přednášeny spontánně a volně, i když se mohou zdát neobvyklé nebo až absurdní, platí tu zákaz jakékoliv kritiky nápadů, kvantita nápadů je tu důležitější než kvalita.
- **Brainwriting** (metoda 6-3-5) je písemnou formu brainstormingu.

Výčet metod nemůže být konečný, lze tedy např. v minutovém scénáři bezpochyby uvést i jiné metody vzdělávání, případně s jejich stručným popisem.

Výčet užívané didaktické techniky, učebních a dalších pomůcek:

Didaktická technika a pomůcky jsou materiální prostředky, které zpravidla pomáhají vzdělavateli zprostředkovat vzdělávací obsah a účastníkům se s ním lépe seznámit. Výběr techniky a pomůcek závisí na zvolených metodách vzdělávání.

Mezi nejčastěji využívanou didaktickou technikou a pomůckou patří tyto:

- **Tabule**, např. klasické černé nebo zelené, bílé, magnetické, korkové, interaktivní.
- **Flipchart** je bílá tabule na nastavitelném stojanu, na kterou lze zavěsit velký (zpravidla A0) blok papíru. V souvislosti s flipchartem se obvykle používají fixy a samolepicí papírky (post-ity).
- **Počítač a dataprojektor**, které umožňují zobrazení například prezentace nebo videa či audia.
- Powerpointové či jiné **prezentace**.
- Audio či video **nahrávky**.
- Počítačové **výukové programy**.
- Učebnice a textové **materiály pro účastníky**, což mohou být různě obsáhlé texty různého formátu.
- Originální **předměty** nebo jejich **zobrazení**.
- **Modely a simulátory**.

Ani zde nemůže být výčet konečný, vždy záleží na konkrétním zaměření dané vzdělávací akce, lze tedy např. v minutovém scénáři uvést i jiné pomůcky a techniku, než je v tomto výčtu.

Popis způsobu evaluace (zpětná vazba klienta):

Evaluace je systematické zkoumání kvality nebo hodnoty vzdělávací akce nebo jejích jednotlivých částí. Je to tedy získávání zpětné vazby na vzdělávací akci a/nebo její jednotlivé části od účastníků, resp. zjišťování jejich spokojenosti. Zpětnou vazbu od účastníků je možné získávat v průběhu i na konci vzdělávací akce, a to více způsoby, ideálně v kombinaci.

V průběhu vzdělávání je vhodné realizovat například tyto možnosti získávání zpětné vazby:

- **Pozorování** je založené na tom, že vzdělavatel sleduje účastníky a průběžně zjišťuje jejich reakce a podle nich přizpůsobuje např. tempo výkladu, metody výuky, pomůcky, zařazování přestávek. Toto dělá vzdělavatel vždy, důležité je, aby to dělal uvědomovaně, plánovaně a systematicky a na základě svých zjištění realizoval potřebné změny.
- **Rozhovor** je založen na tom, že vzdělavatel se účastníků jako jednotlivců nebo celé skupiny dotazuje na jejich reakce na průběh a jednotlivé parametry výuky. Opět je nezbytné realizovat na základě toho potřebné změny.
- **Metody založené na práci s lepicími papírkami**, kdy účastníci dávají zpětnou vazbu napsanou na lepicí lístky (post-it) a ty lepí na připravené místo (např. flipchartový papír), kde se může vzdělavatel přečíst a na základě toho dělat změny.
- **Metody založené na práci s lepicími body**, kdy účastníci vyjadřují barvou či umístěním bodu v předem připravené struktuře (např. namalovaný terč, teploměr, barometr, škála) míru své spokojenosti či nespokojenosti s jednotlivými parametry vzdělávací akce.
- **Jiným způsobem**, kterým prokazatelně získává zpětnou vazbu na vzdělávací akci. Jednotlivé způsoby lze také vhodně kombinovat.

Na konci vzdělávací akce je vhodné využít:

- **Dotazník**, kterým se zjišťuje spokojenost účastníků s těmi parametry vzdělávací akce, které je možné do budoucna měnit.
- **Rozhovor**, zpravidla kratší (5–15 minut/účastník) a jen se vzorkem účastníků (obvykle min. 10 %).
- Možností, jak získávat zpětnou vazbu od účastníků, je celá řada, je možné využít i alternativy, musí být ale vždy splněn daný účel – tedy zjištění informací o (subjektivní) spokojenosti účastníků v průběhu i na konci vzdělávací akce.

Základní nezbytné oblasti evaluace:

- Míra naplnění očekávání ze vzdělávací akce (nebo Net Promoter Score).
- Úroveň vzdělávacího obsahu.
- Úroveň vzdělavatele po metodické stránce.
- Úroveň vzdělavatele po odborné stránce.
- Úroveň vzdělávacích prostor (prezenční akce) či vzdělávacího prostředí (synchronní online akce).

Další doporučené oblasti evaluace:

- Silné a slabé stránky vzdělávací instituce.
- Úroveň komunikace se vzdělavatelem/vzdělavateli nebo vzdělávací institucí.
- Úroveň metodických materiálů k výuce (handouty, pracovní listy, skripta, prezentace apod.).

Popis způsobu hodnocení (zjištění naplnění cílů vzdělávání, pokud je součástí nabídky vzdělávání):

Hodnocení obvykle znamená posouzení toho, co se účastníci na vzdělávací akci naučili, tedy jejich nově nabytých znalostí, dovedností či postojů. Jinými slovy jde o zjišťování toho, jestli a jak jsou (na)plněny stanovené cíle vzdělávání. I zde je vhodné zjišťovat tyto informace jak v průběhu (zejména kvůli efektivní práci s případnými chybami v učení účastníků), tak na konci vzdělávací akce.

Zejména v průběhu vzdělávací akce je možné využít tyto metody pro účely hodnocení:

- **Otázky** kladené zpravidla vzdělavatelem účastníkům, které směřují ke zjišťování toho, co a v jaké kvalitě se učí.

- **Úkoly**, které vzdělavatel zadává jednotlivcům, do dvojic nebo malých skupin. Může jít o různá zadání, včetně řešení případových studií, hraní rolí apod. Úkoly ve vždy třeba vyhodnotit.

Na konci vzdělávací akce je možné kromě výše uvedených možností realizovat i formálnější hodnocení:

- **Ústní zkoušky** jsou situace, kdy vzdělavatel (zkoušející) klade otázky a účastník (zkoušený) na ně odpovídá.
- **Písemné zkoušky** jsou založené na tom, že zkoušený účastník vypracovává (elektronicky nebo na papír) zadaný úkol písemně, nejčastěji testem, tedy písemnou zkouškou, která vyžaduje řešení stejných zadání pro všechny zkoušené účastníky.
- **Praktické zkoušky** se zaměřují se na hodnocení konkrétní činnosti (dovednosti) a umožňují tak zjistit schopnost praktické aplikace získaných vědomostí a míru osvojení si dovedností.
- **Sebehodnocení** je založeno na posouzení získaných znalostí, dovedností či postojů účastníkem samotným. Vhodné je k tomu mít připravenou sérii otázek vč. odpovídajících škál pro sebehodnocení.
- **Jiným způsobem**, kterým se prokazatelně hodnotí naplnění vzdělávacích cílů nebo dopad vzdělávací akce pro zákazníka. Jednotlivé způsoby lze také vhodně kombinovat.
- V mnoha případech může být velmi efektivní různé nástroje kombinovat.

Ad 8)

Dokumentací vzdělávací akce je míněn dokument obsahující náležitosti uvedené v bodě 7. S ohledem na některé typy zákazníků a vzdělávacích akcí (např. krátké webináře) je možné **seznámit zákazníka jen s popisem vzdělávací akce v kratší podobě** zahrnující přinejmenším následující:

- název vzdělávací akce,
- stručný obsah vzdělávací akce, vč. očekávaných výstupů,
- vzdělavatel,
- cena,
- případně další podrobnosti a podmínky.

III. Realizace vzdělávací akce			
	Otevřená (s termínem na webu)	Uzavřená (na míru zákazníka)	Způsob ověření
9	Účastník má k dispozici všechny potřebné informace pro zdárný průběh vzdělávání před, při i po vzdělávací akci.		Dotaz na účastníka
10	Vzdělavatel vede vzdělávací proces v souladu se schválenou dokumentací, charakteristikou účastníků, jejich potřebami a směřuje k dosažení vzdělávacích cílů.		
11	Vzdělavatel vybírá a realizuje vhodné metody vzdělávání pro danou cílovou skupinu.		
12	Vzdělavatel vybírá, tvoří či využívá vhodné didaktické pomůcky a využívá vhodnou didaktickou techniku.		
13	Vzdělavatel vhodným způsobem motivuje, aktivizuje účastníky, aktivně je zapojuje do vzdělávání.		
14	Vzdělavatel dokáže jasně a srozumitelně komunikovat s účastníky, vysvětlovat složité koncepty, využívat vhodných příkladů a analogií, reagovat na podněty, otázky a chování účastníků.		
15	Vzdělavatel v průběhu výuky uplatňuje partnerský a respektující		

	přístup k účastníkům.	
16	V případě synchronní online vzdělávací akce vzdělavatel dokáže připravit a ovládat vhodnou online aplikaci (např. Zoom, MS Teams), vč. základního nastavení, a to s využitím možností aplikace pro zefektivnění průběhu (dělení do skupin, sdílení obrazovky, ankety/hlasování, propojení s další aplikací, sdílení odkazu a dokumentu apod.).	

Ad 9)

Informace pro účastníka zahrnují přinejmenším následující:

- **Před vzdělávací akcí:**
 - název akce, její vzdělavatel, cíle/výstupy, obsah a způsob ukončení,
 - přesné místo konání, vč. adresy, patra a příp. specifikace přístupu,
 - přesné časování začátku a konce akce,
 - nezbytné vybavení, které se od účastníka očekává,
 - telefon a e-mail na kontaktní osobu, případně vzdělavatele,
 - doporučujeme doplnit také následující: možnost parkování v okolí, nejbližší zastávky hromadné dopravy, rozvrh přestávek, možnosti ubytování v okolí apod.
- **Při vzdělávací akci:**
 - možnost občerstvení v okolí akce,
 - očekávání a úkoly na příští setkání (v případě vícedenních akcí).
- **Po vzdělávací akci:**
 - očekávání a úkoly po akci (např. vyplnění evaluačního dotazníku, zaslání reflexe vzdělavatel, informování nadřízeného),
 - doporučujeme doplnit také následující: zdroje k prohloubení tématu, kontakt na vzdělavatele pro případné konzultace.

Ad 16)

Vzdělavatel v případě synchronní online vzdělávací akce dokáže:

- **zajistit vhodné prostředí** pro nerušený a funkční online přenos, konkrétně kvalitní počítačové a jiné nezbytné vybavení (vč. vhodné kamery a mikrofonu), stabilní vysokorychlostní připojení k internetu (min. 100 mbit/s), klidnou místnost bez rušivých vlivů, s vhodným pozadím, osvětlením vzdělavatele apod.,
- **(vybrat), spustit a průběžně ovládat vhodnou online aplikaci** (např. Zoom, MS Teams, Webex), vč. základního nastavení,
- **využívat odpovídajících možností aplikace** pro zefektivnění průběhu akce, konkrétně sdílení obrazovky (např. s prezentací nebo prohlížečem se vzdělávacím obsahem), spuštění a vyhodnocení anket/hlasování (Polls), kreslení na bílou tabuli (Whiteboard), dělení do skupin (Breakout Rooms), propojení s další aplikací, sdílení odkazu a dokumentu v chatu apod.,
- **řešit případné problémy** tak, aby nenarušily průběh a výstupy vzdělávací akce.

IV. Evaluace a dopad vzdělávací akce			
	Otevřená (s termínem na webu)	Uzavřená (na míru zákazníka)	Způsob ověření
17	Vzdělávací akce měla na účastníka, jeho tým či celou organizaci (zákazníka) měřitelný dopad.		Dotaz na zákazníka
18	Vzdělávací instituce průběžně a pravidelně sleduje spokojenost účastníků a efektivitu vzdělávacích akcí a pracuje se zjištěními.		Vyhodnocení výstupů evaluace (např. dotazníků, záznamů

		rozhovorů) a následné práce s nimi, záznamy z hodnoticích porad či jiné průkazné doklady
19	<p>Každá vzdělávací akce je ukončena prokazatelnou evaluací (písemný či online dotazník, rozhovor apod.) zjišťující minimálně následující položky:</p> <ul style="list-style-type: none"> - hodnocení naplnění vzdělávacích cílů / výstupů vzdělávání, - hodnocení vzdělavatele/vzdělavatelů, - hodnocení vzdělávacího obsahu, - hodnocení organizace (komunikace se zákazníkem a účastníky, vzdělávací prostory apod.). <p>Evaluace může být interní či externí (např. Evalugo.cz). S výstupy evaluace byl zákazník seznámen.</p>	<p>Vzorek vzdělávacích akcí dle výběru hodnotitele Dotaz na zákazníka</p>
20	<p>Každá vzdělávací akce je ukončena hodnocením naplnění vzdělávacích cílů nebo hodnocením dopadů vzdělávací akce pro zákazníka nejméně jednou z uvedených možností:</p> <ul style="list-style-type: none"> - písemná zkouška, - ústní zkouška, - praktická zkouška, - hodnocení výstupu účastníka (např. produkt, závěrečná zpráva), - pozorování chování účastníka, jehož změna je cílem vzdělávací akce (např. mystery shopping), - reflexe vzdělávací akce účastníkem (např. písemná, video či audiozáznam). <p>S výstupy hodnocení byl zákazník seznámen.</p>	<p>Vzorek vzdělávacích akcí dle výběru hodnotitele Dotaz na zákazníka</p>

Ad 17)

Měření dopadu vzdělávací akce na účastníka, tým nebo celou organizaci může mít řadu podob, uvádíme proto jen některé možnosti z různých oblastí:

- zlepšení výkonu v požadované oblasti (např. pracovního výkonu pracovníka),
- zvýšení rychlosti (práce jako takové, vyřízení žádostí apod.),
- snížení zmetkovitosti,
- zvýšení nabídky produktů či služeb,
- zvýšení počtu zákazníků,
- zvýšení počtu objednávek,
- zvýšení počtu navržených/realizovaných inovací,
- zvýšení spokojenosti pracovníka,
- zvýšení spokojenosti zákazníka,
- zlepšení týmové spolupráce na pracovišti,
- snížení počtu stížností na pracovišti,
- snížení počtu reklamací klientů apod.

Měření provádí zpravidla zákazník, ideálně ve spolupráci se vzdělávací institucí.

Ad 18)

Spokojenost účastníků se vzdělávací akcí a jejich efektivitu sleduje vzdělávací instituce nejméně jedním z následujících způsobů (podrobně viz výše):

- **evaluační dotazník** pro všechny účastníky vzdělávací akce,
- **evaluační rozhovor** alespoň se vzorkem účastníků vzdělávací akce,
- **práce s lepicími body nebo lepicími papírky** zjišťující spokojenost účastníků vzdělávací akce apod.

Pro splnění tohoto kritéria je nezbytné, aby v rámci každé vzdělávací akce měl každý zákazník, resp. každý účastník, možnost poskytnout zpětnou vazbu vzdělávací instituci nejméně jedním z uvedených způsobů.

Je nezbytné, aby vzdělávací instituce s výstupy následně po vyhodnocení výstupů evaluace pracovala nejméně jedním z následujících způsobů:

- **seznámení vzdělavatele dané vzdělávací akce s výstupy evaluace,**
- **seznámení zákazníka dané vzdělávací akce s výstupy evaluace.**

Doporučujeme průběžné sledování evaluace přinejmenším v následujících ukazatelích:

- vývoj úrovně vzdělávací akce v čase,
- vývoj úrovně vzdělavatele v čase,
- vývoj úrovně vzdělávacích prostor či prostředí v čase,
- celková úroveň vzdělávací instituce (dle uvedených kritérií) v čase.

Ad 20)

Písemná zkouška hodnotí především úroveň znalostí a může probíhat prezenčně nebo synchronně online nebo asynchronně nejméně jedním z následujících způsobů:

- vyplňováním vytištěného nebo elektronického dokumentu (např. testu),
- zpracováním dokumentu (např. eseje, reflexe vzdělávací akce),
- písemným způsobem za využití výukové aplikace/softwareu.

Ústní zkouška hodnotí především úroveň znalostí a může probíhat prezenčně nebo synchronně online nebo asynchronně v délce odpovídající cílové skupině a cílům vzdělávací akce, nejméně však 5 minut na účastníka, a to nejméně jedním z následujících způsobů:

- **individuální zkoušení** ze vzdělávacího obsahu před vzdělavatelem nebo jiným zkoušejícím nebo zkušební komisí,
- **skupinové zkoušení** před vzdělavatelem nebo jiným zkoušejícím nebo zkušební komisí,
- **jiným vhodným způsobem** směřujícím ke zjištění očekávané změny ve znalostech, dovednostech nebo postojích účastníka.

Praktická zkouška hodnotí především úroveň dovedností a může probíhat prezenčně nebo synchronně online nejméně jedním z následujících způsobů:

- **praktické předvedení postupu** vedoucího k očekávanému výsledku,
- **vytvoření hmotného produktu** (např. hotový výtvar či výrobek),
- **vytvoření nehmotného produktu** (např. článek na zadané téma u vzdělávací akce zaměřené na copywriting, vytvořený kód v programovacím jazyce).

Hodnocení výstupu účastníka, který účastník zpracovává průběžně v rámci vzdělávací akce nebo mimo ni (např. hmotný či nehmotný produkt, závěrečná zpráva), a to samostatně či ve skupině s jinými účastníky.

Pozorování chování účastníka, jehož změna je cílem vzdělávací akce (např. mystery shopping).

Reflexe vzdělávací akce účastníkem, jejího přínosu vč. konkrétních návrhů či kroků implementace získaných znalostí či dovedností (např. písemně, video- či audiozáznamem).

Jiným způsobem, kterým se prokazatelně hodnotí naplnění vzdělávacích cílů nebo dopad vzdělávací akce pro zákazníka. Jednotlivé způsoby lze také vhodně kombinovat.

Další podmínky hodnocení:

- Způsob hodnocení musí být vybrán vhodně k dané cílové skupině a stanoveným cílům.
- Hodnocení musí mít nastaveny měřitelné parametry pro úspěch či neúspěch účastníka, resp. vhodné škály pro naplnění vzdělávacích cílů účastníkem.

- S výstupy hodnocení musí být zákazník prokazatelně seznámen, a to přinejmenším souhrnně za celou vzdělávací akci.

V. Tým vzdělavatelů			
	Otevřená (s termínem na webu)	Uzavřená (na míru zákazníka)	Způsob ověření
21	Každý vzdělavatel je kvalifikován v oboru, v němž působí jako vzdělavatel u vzdělávací instituce.		Dotaz na zákazníka nebo účastníka
22	Vzdělávací instituce neustále a průběžně pečuje o vzdělavatele, jejich odborný a metodický rozvoj.		Popis systému péče o vzdělavatele Dotaz na vzdělavatele

Ad 21)

S ohledem na oborovou pestrost vzdělávání dospělých nelze hodnotit hodnotitelem, proto se dotazujeme zákazníka, a pokud ten o odbornosti vzdělavatele nemůže rozhodnout, dotazujeme se účastníka vzdělávací akce.

Ad 22)

Každá vzdělávací instituce má nastaven a popsán systém péče o vzdělavatele, s nimiž spolupracuje, jejich odborný a metodický rozvoj. Povinností vzdělávací instituce je sledovat odbornost svých vzdělavatelů i jejich metodické kompetence.

Rozvoj odbornosti vzdělavatelů se zaměřuje na odbornost, kterou vzdělavatel využívá pro vzdělávací instituci, a musí probíhat u vzdělavatelů působících u vzdělávací instituce v dotčeném období hodnocení v posledních 5 letech před hodnocením nejméně jedním z následujících způsobů:

- účast na interní či externí vzdělávací aktivitě, která vede k udržení, prohloubení nebo zvýšení odbornosti,
- účast na studiu ve škole nebo v jiné (např. profesní) vzdělávací instituci, které vede k udržení, prohloubení nebo zvýšení odbornosti,
- zajištění písemných či elektronických materiálů pro samostudium v oblasti odbornosti,
- průběžnou praxí v oboru, v němž působí jako vzdělavatel,
- jiným způsobem, který prokazatelně vede k udržení, prohloubení nebo zvýšení odbornosti vzdělavatele.

Vzdělávací instituce dokládá rozvoj odborných kompetencí vzdělavatelů jak popisem systému péče o rozvoj vzdělavatelů, tak je to předmětem dotazování vzdělavatelů hodnotitelem. Hodnotitel zároveň prověří vzorek vzdělavatelů působících u vzdělávací instituce v dotčeném období hodnocení.

Rozvoj metodických kompetencí vzdělavatelů se zaměřuje na metodické kompetence, které vzdělavatel využívá pro vzdělávací instituci, a musí probíhat u všech vzdělavatelů působících u vzdělávací instituce v dotčeném období hodnocení v posledních 5 letech před hodnocením nejméně jedním z následujících způsobů:

- alespoň zahájené studium andragogiky v min. bakalářském oboru,
- úspěšně absolvovaná zkouška z profesní kvalifikace Lektor/Lektorka dalšího vzdělávání dle Národní soustavy kvalifikací nebo jiná obdobná zkouška odpovídající typu vzdělávání (např. koučování),
- úspěšně absolvovaná zkouška z lektorských a podobných dovedností v zahraničí odpovídající profesní kvalifikaci Lektor dalšího vzdělávání dle NSK,
- úspěšně absolvovaná prezenční/distanční/kombinovaná vzdělávací akce nebo zkouška v oblasti metodických kompetencí v rámci jiné akce či zkoušky (např. u výuky jazyků),
- úspěšně absolvovaná prezenční/distanční/kombinovaná vzdělávací akce v oblasti metodických kompetencí v celkové min. délce 30 vyuč. hodin (hodiny lze skládat z více akcí),

- úspěšně absolvovaná interní vzdělávací akce organizovaná vzdělávací institucí v oblasti metodických kompetencí min. jednou za 2 roky v min. rozsahu 4 vyučovací hodiny (hodiny lze skládat z více akcí),
- úspěšně absolvovaný onboarding vzdělavatele zaměřený na metodické kompetence (vždy zahrnující ukázkovou hodinu výuky vzdělavatele s rozbořem, následky u seniorních vzdělavatelů s rozbořem, konzultace nebo vzdělávací aktivity na rozvoj metodických kompetencí),
- jiným způsobem, který prokazatelně vede k udržení, prohloubení nebo zvýšení metodických kompetencí vzdělavatele.

Vzdělávací instituce dokládá rozvoj metodických kompetencí vzdělavatelů jak popisem systému péče o rozvoj vzdělavatelů, tak je to předmětem dotazování vzdělavatelů hodnotitelem. Hodnotitel zároveň prověří vzorek vzdělavatelů působících u vzdělávací instituce v dotčeném období hodnocení.

VI. Vzdělávací prostory a prostředí			
	Otevřená (s termínem na webu)	Uzavřená (na míru zákazníka)	Způsob ověření
23	Každá vzdělávací akce probíhá ve vzdělávacích prostorách vhodných pro daný obsah akce, které jsou příjemné, bezpečné a přístupné pro účastníky.		Dotaz na účastníka
24	Každá vzdělávací akce je realizována v odpovídajících prostorách – v případě akcí uvnitř budov: - min. 2 m ² nezastavěné plochy na jednoho účastníka v prostoru - vybavení nábytkem odpovídajícím obsahu akce, cílové skupině a cílům akce (např. pro znalostní výuku vlastní pracovní místo s židlí/křeslem), - denní světlo oknem/okny odpovídající velikosti, - možnost zatemnění okna/oken, - zajištění výměny vzduchu (funkční větrání, vzduchotechnika nebo klimatizace) - zajištění tepelného komfortu odpovídajícího normám, - zajištění bezhlučnosti prostor, - vybavení didaktickou aj. technikou odpovídající obsahu akce, cílové skupině a cílům akce, - vybavení internetovým připojením pro vzdělavatele i účastníky. <i>Kritérium se nevztahuje na vzdělávací akce realizované u zákazníka.</i>		Seznam prostor využívaných pro výuku s uvedenými parametry Vzorek prostor (min. 1)
25	Na každé vzdělávací akci je v její těsné blízkosti (v rámci budovy) k dispozici: - toaleta, - šatna nebo jiný vhodný prostor/způsob pro uložení svršků, - občerstvení (teplé a studené nápoje, menší studené sladké a slané jídlo – vlastní či za úplaty).		Seznam prostor využívaných pro výuku s uvedenými parametry Vzorek prostor (min. 1)
26	Každou vzdělávací akci, pokud to charakter a obsah akce umožňují, lze po předchozí komunikaci se zákazníkem uspořádat v prostorách umožňujících bezbariérový přístup.		Prohlášení ve smlouvě

Ad 23)

Vhodností prostor pro daný obsah akce se myslí to, aby:

- velikost prostor odpovídala počtu účastníků a metodám jejich rozvoje a vzdělávání,
- vybavení prostor odpovídalo tématu a obsahu akce (např. je nevhodné, aby se vzdělávací akce nevyužívající po většinu času počítač odehrávala v počítačové učebně, dále je nevhodné, aby se znalostní výuka odehrávala v prostorách bez stolů s možností zápisu).

Příjemnost a bezpečnost prostor zjišťujeme subjektivním hodnocením účastníka vzdělávání akce.

Přístupností prostor rozumíme jak dopravní dostupnost prostor různými prostředky (např. podle zadání zákazníka), tak i dostupnost ve smyslu bezproblémového nalezení prostor účastníky (např. jasné značení přístupových cest).

VII. Celkové zhodnocení	
Celkové zhodnocení spolupráce s VI jako dodavatelem, nejen hodnocení jednoho kurzu.	Dotaz na zákazníka

Etický kodex hodnotitele

Hodnotitel musí vykonávat svoji činnost vždy podle svých nejlepších schopností, zákonným způsobem, čestně a poctivě.
Hodnotitel musí při své práci zachovávat objektivitu hodnocení a postupovat v souladu s platnými metodikami hodnocení.
Hodnotitel nesmí vykonávat práci hodnotitele, pokud není odborně erudován a nemá dostatečné odborné zkušenosti s touto prací a nároky na ni kladenými.
Hodnotitel musí neustále průběžně udržovat a prohlubovat svou odbornou způsobilost související s činnostmi hodnotitele.
Hodnotitel nesmí hodnotit vzdělávací instituci, s níž byl v posledních 5 letech v jakémkoliv smluvním vztahu (pracovní smlouva, DPP/DPČ, obchodní vztah na základě smlouvy apod.)
Hodnotitel musí vždy zachovávat mlčenlivost o všech okolnostech hodnocení, zejména o průběžném hodnocení vzdělávací instituce, interních informacích jejích službách, finančních či personálních záležitostech a zákaznících.
Hodnotitel nesmí informace získané v průběhu své práce zneužívat pro svoji vlastní výhodu nebo výhodu třetí strany.
Hodnotitel nesmí přijímat žádné dary, odměny či jiné výhody od vzdělávací instituce či jiných zainteresovaných stran.
Hodnotitel se v průběhu hodnocení nebude účastnit žádných činností nebo vztahů, které mohou narušovat nebo mohou být chápány jako narušení jeho objektivního úsudku při hodnocení.