



0	ÚVOD	3
1	PŘEDMĚT NORMY	3
2	NORMATIVNÍ ODKAZY	3
3	TERMÍNY A DEFINICE	4
4	ZÁSADY	4
5	OBECNÉ POŽADAVKY	4
5.1	PRÁVNÍ A SMLUVNÍ ZÁLEŽITOSTI	4
5.2	MANAGEMENT NESTRANNOSTI	4
5.3	ZÁRUKY A FINANCOVÁNÍ.....	4
5.4	POPLATKY HRAZENÉ PROVOZOVATELI MODELU KVIS	4
6	POŽADAVKY NA STRUKTURU	4
6.1	ORGANIZAČNÍ STRUKTURA A VRCHOLOVÉ VEDENÍ	4
6.2	KOMISE PRO ZABEZPEČOVÁNÍ NESTRANNOSTI	4
7	POŽADAVKY NA ZDROJE	5
7.1	ODBORNÁ ZPŮSOBILOST MANAGEMENTU A PRACOVNÍKŮ	5
7.2	PRACOVNÍCI PODÍLEJÍCÍ SE NA CERTIFIKAČNÍCH ČINNOSTECH.....	5
7.3	POUŽITÍ SAMOSTATNÝCH AUDITORŮ A EXTERNÍCH TECHNICKÝCH EXPERTŮ	5
7.4	ZÁZNAMY O PRACOVNÍCÍCH	6
7.5	OUTSOURCING	6
8	POŽADAVKY NA INFORMACE	6
8.1	VEŘEJNĚ DOSTUPNÉ INFORMACE.....	6
8.2	CERTIFIKAČNÍ DOKUMENTY	6
8.3	SEZNAM CERTIFIKOVANÝCH ZÁKAZNÍKŮ	6
8.4	ODKAZOVÁNÍ SE NA CERTIFIKACI A POUŽÍVÁNÍ ZNAČEK.....	6
8.5	DŮVĚRNOST	6
8.6	VÝMĚNA INFORMACÍ MEZI CERTIFIKAČNÍM ORGÁNEM A JEHO ZÁKAZNÍKY	7
9	POŽADAVKY NA PROCESY	7
9.1	OBECNÉ POŽADAVKY	7
9.2	PRVOTNÍ AUDIT A CERTIFIKACE	8
9.3	DOZOROVÉ ČINNOSTI	10



9.4	OPAKOVANÁ CERTIFIKACE	10
9.5	SPECIÁLNÍ AUDITY	11
9.6	POZASTAVENÍ, ODNĚTÍ NEBO OMEZENÍ ROZSAHU CERTIFIKACE.....	11
9.7	ODVOLÁNÍ	11
9.8	STÍŽNOSTI	11
9.9	ZÁZNAMY O ŽADATELÍCH A ZÁKAZNÍCÍCH	11
10	POŽADAVKY NA SYSTÉM MANAGEMENTU CERTIFIKAČNÍCH ORGÁNŮ	11
PŘÍLOHY A ODKAZY		12
	<i>Příloha A (normativní) – Dokumentace vzdělávací instituce.....</i>	<i>12</i>
	<i>Příloha B (normativní) - Dokumentace vzdělávacího programu</i>	<i>14</i>



0 Úvod

Účelem tohoto normativního dokumentu je :

- definovat specifické požadavky na certifikační orgány provádějící certifikaci systému managementu kvality, který je definován v normativním dokumentu Systém managementu kvality vzdělávacích institucí - model KVIS, požadavky (dále též model KVIS)
- vymezit základním způsobem vztah mezi Provozovatelem modelu KVIS¹ a certifikačními orgány
- harmonizovat požadavky na certifikační orgány, které posuzují shodu a certifikují podle modelu KVIS na národní úrovni
- poskytnout dostatečné a transparentní požadavky na certifikační orgány závazné pro akreditaci certifikačních orgánů Českým institutem pro akreditaci.

Tento normativní dokument vychází z příslušných požadavků normy ČSN EN ISO/IEC 17021:2007, na jejichž znění se odkazuje, případně je nahrazuje nebo doplňuje vlastními požadavky.

Tento normativní dokument je určen pro orgány, které provádějí audit a certifikaci systémů managementu. Tyto orgány jsou označovány jako certifikační orgány. Stanovuje všeobecné požadavky na ty certifikační orgány, které vykonávají audit a certifikaci systému managementu kvality, který je definován v modelu KVIS a uplatňován vzdělávacími institucemi působícími v oblasti dalšího profesního vzdělávání.

Certifikace systému managementu kvality, jakým je systém KVIS, je jedním z prostředků poskytování záruky, že organizace uplatňuje ve shodě se svou strategií a posláním pro odpovídající hlediska svých činností systém managementu.

Tento normativní dokument specifikuje požadavky na certifikační orgány. Cílem dodržování těchto požadavků je zajištění, aby certifikační orgány provozovaly certifikaci systému managementu kvality, který je definován v modelu KVIS, způsobilým, konzistentním a nestranným způsobem, aby bylo usnadněno uznávání takových orgánů a akceptace jejich certifikací na národní úrovni.

Certifikace systému managementu kvality poskytuje nezávislé ověření, že systém managementu kvality vzdělávací instituce je:

- ve shodě se specifikovanými požadavky modelu KVIS,
- schopen trvale dosahovat stanovené poslání a cíle,
- efektivně uplatňován.

Posouzení shody, jako je certifikace systému managementu kvality, proto poskytuje hodnotu dané vzdělávací instituci, jejím zákazníkům a zainteresovaným stranám.

Certifikační činnosti zahrnují audit systému managementu kvality vzdělávací instituce. Formou potvrzení shody systému managementu kvality vzdělávací instituce s normativními požadavky modelu KVIS je certifikát.

1 PŘEDMĚT NORMY

Tento normativní dokument obsahuje specifické požadavky upřesňující požadavky mezinárodní normy ISO/IEC 17021 na odbornou způsobilost, konzistenci a nestrannost auditu a certifikace systémů managementu kvality podle modelu KVIS a je určena orgánům zajišťujícím tyto činnosti. V tomto smyslu je směrnici pro provádění akreditace certifikačních orgánů. Certifikační orgány provozující svou činnost podle tohoto normativního dokumentu nemusejí nabízet certifikaci ostatních typů systémů managementu.

2 NORMATIVNÍ ODKAZY

Následující odkazy na dokumenty jsou pro používání tohoto dokumentu nezbytné. U datovaných odkazů

¹ Název „provozovatel modelu KVIS“ je pracovní název role, tedy souboru úloh, který jsou součástí pravomocí a odpovědností Provozovatele integrovaného systému kvality v dalším profesním vzdělávání Viz dokument Zajištění metodického a organizačního zázemí v integrovaném systému KDPV.



platí pouze citované vydání. U nedatovaných odkazů platí poslední vydání odkazovaného dokumentu (včetně všech změn).

ČSN EN ISO/IEC 17021:2007 Posuzování shody - Požadavky na orgány provádějící audit a certifikaci systémů managementu

ISO 19011:2002 Směrnice pro auditování systému managementu jakosti a/nebo systému environmentálního managementu

ISO/IEC 17000:2004 Posuzování shody – Slovník a základní principy

Systém managementu kvality vzdělávacích institucí - model KVIS, požadavky, červen 2008

3 TERMÍNY A DEFINICE

Pro účely tohoto dokumentu platí termíny a definice uvedené v normativním dokumentu Model KVIS a v bodech 3.1 až 3.3 článku 3 normy ČSN EN ISO/IEC 17021:2007.

Tam, kde je v normě ČSN EN ISO/IEC 17021:2007 uvedeno zákazník nebo organizace, je z pohledu modelu KVIS míněna vzdělávací instituce poskytující služby v dalším profesním vzdělávání.

Modelem KVIS je míněn normativní dokument Systém managementu kvality vzdělávacích institucí - model KVIS, požadavky vydaný Národní autoritou.

4 ZÁSADY

Platí požadavky kapitoly 4 normy ČSN EN ISO/IEC 17021:2007 v plném znění.

5 OBECNÉ POŽADAVKY

5.1 PRÁVNÍ A SMLUVNÍ ZÁLEŽITOSTI

Platí požadavky článku 5.1 normy ČSN EN ISO/IEC 17021:2007 v plném znění.

5.2 MANAGEMENT NESTRANNOSTI

Platí požadavky článku 5.2 normy ČSN EN ISO/IEC 17021:2007 v plném znění.

5.3 ZÁRUKY A FINANCOVÁNÍ

Platí požadavky článku 5.3 normy ČSN EN ISO/IEC 17021:2007 v plném znění.

5.4 POPLATKY HRAZENÉ PROVOZOVATELI MODELU KVIS

Certifikační orgán odvádí poplatek z ceny certifikačního a obou ročních dozorových auditů za tříleté období platnosti certifikátu KVIS Provozovateli modelu KVIS a to za každou jím certifikovanou vzdělávací instituci podle uvedeného modelu.

Poplatek stanovený Provozovatelem modelu KVIS se vztahuje i na další tříleté období po obnovení platnosti certifikátu.^{II}

6 POŽADAVKY NA STRUKTURU

6.1 ORGANIZAČNÍ STRUKTURA A VRCHOLOVÉ VEDENÍ

Platí požadavky článku 6.1 normy ČSN EN ISO/IEC 17021:2007 v plném znění.

6.2 KOMISE PRO ZABEZPEČOVÁNÍ NESTRANNOSTI

Platí požadavky článku 6.2 normy ČSN EN ISO/IEC 17021:2007 v plném znění s tím, že je doplněn bod 6.2.4, jehož text zní:

^{II} Poplatek slouží k financování služeb, které Provozovatele modelu KVIS poskytuje zainteresovaným stranám.



6.2.4 Provozovatel modelu KVIS představuje významnou zainteresovanou stranu. Certifikační orgán proto požádá o nominaci jeho zástupce do komise pro zabezpečování nestrannosti.

7 POŽADAVKY NA ZDROJE

7.1 ODBORNÁ ZPŮSOBILOST MANAGEMENTU A PRACOVNÍKŮ

Platí požadavky článku 7.1 normy ČSN EN ISO/IEC 17021:2007 v plném znění.

7.2 PRACOVNÍCI PODÍLEJÍCÍ SE NA CERTIFIKAČNÍCH ČINNOSTECH

Body **7.2.1 až 7.2.3** normy ČSN EN ISO/IEC 17021:2007 platí v plném znění.

Bod 7.2.4 zní takto^{III}:

7.2.4 Certifikační orgán musí mít stanoveny procesy pro výběr, výcvik a formální pověření auditorů a pro výběr technických expertů používaných k certifikační činnosti. Počáteční hodnocení odborné způsobilosti auditora musí zahrnovat prokázání příslušných osobních vlastností a schopnost používat požadované znalosti a dovednosti v průběhu auditů tak, jak zjistí způsobilý posuzovatel sledující auditora provádějícího audit.

K prokázání svojí způsobilosti musejí auditori systému managementu kvality podle modelu KVIS splnit minimálně následující výchozí požadavky:

- být vedoucími auditory příslušného certifikačního orgánu způsobilými pro certifikaci systému managementu kvality podle normy ISO 9001
- úspěšně absolvovat kurz auditorů systému managementu kvality podle modelu KVIS (případně kurz, který je licencovaný Provozovatelem modelu KVIS, pokud o tom rozhodne Národní autorita) v rozsahu minimálně 16 hodin
- mít dokončené vysokoškolské vzdělání pedagogického směru nebo prokázat svoje externí vzdělání v oblasti vzdělavatele dospělých v rozsahu min. 5 dní v posledních 5 letech nebo být držiteli platného obecně uznávaného certifikátu lektora dalšího profesního vzdělávání nebo manažera dalšího profesního vzdělávání
- prokázat lektorské zkušenosti v dalším profesním vzdělávání v objemu nejméně 600 vyučovacích hodin^{IV} za posledních 5 let nebo manažerské zkušenosti v řízení procesu poskytování dalšího profesního vzdělávání v rozsahu nejméně 1 roku.
- prokázat absolvování alespoň 3 auditů systému managementu jakosti podle modelu KVIS, z toho alespoň dvou certifikačních nebo opakovaných certifikačních auditů pod dozorem a za vedení auditora odborně způsobilého pro certifikaci podle modelu KVIS.

Body **7.2.5 až 7.2.7** normy ČSN EN ISO/IEC 17021:2007 platí v plném znění.

Bod 7.2.8 zní takto:

7.2.8 Certifikační orgán musí stanovit potřeby školení/výcviku a musí nabídnout nebo poskytnout přístup ke specifickému výcviku, aby zajistil, že jeho auditori, techničtí experti a ostatní pracovníci, kteří se podílejí na certifikačních činnostech, jsou způsobilí pro funkce, které vykonávají.

Auditoři certifikačního orgánu musejí mj. prokázat že v období uplynulých třech let:

- Provedli minimálně 5 auditů podle modelu KVIS nebo podle modelu eduIQ nebo podle normy ISO 9001 u organizací v oboru dalšího profesního vzdělávání a to v celkovém rozsahu alespoň 10 auditodnů
- Absolvovali další externí vzdělávání v oblasti vzdělavatele dospělých v rozsahu min. 3 dní nebo že jsou držiteli platného certifikátu lektora nebo manažera vzdělávání v oboru dalšího profesního vzdělávání.

Body **7.2.9 až 7.2.12** normy ČSN EN ISO/IEC 17021:2007 platí v plném znění.

7.3 POUŽITÍ SAMOSTATNÝCH AUDITORŮ A EXTERNÍCH TECHNICKÝCH

^{IV} Myšlena je vyučovací hodina v obvyklém trvání 45 až 60 minut



EXPERTŮ

Platí požadavky článku 7.3 normy ČSN EN ISO/IEC 17021:2007 v plném znění.

7.4 ZÁZNAMY O PRACOVNÍCÍCH

Platí požadavky článku 7.4 normy ČSN EN ISO/IEC 17021:2007 v plném znění.

7.5 OUTSOURCING

Platí požadavky článku 7.5 normy ČSN EN ISO/IEC 17021:2007 v plném znění.

8 POŽADAVKY NA INFORMACE

8.1 VEŘEJNĚ DOSTUPNÉ INFORMACE

Body **8.1.1 až 8.1.4** normy ČSN EN ISO/IEC 17021:2007 platí v plném znění.

Je doplněn bod 8.1.5, jehož text zní takto:

8.1.5 Aby Provozovatel modelu KVIS mohl udržovat celostátní databázi vzdělávacích institucí certifikovaných podle modelu KVIS, je certifikační orgán povinen poskytnout mu bez prodlení následující údaje o jím certifikovaných subjektech^V:

- název a sídlo vzdělávací instituce, jejíž systém managementu je certifikován (nebo sídlo ústředí a název organizační jednotky, pokud by nebyla certifikována celá instituce),
- IČO, je-li to relevantní,
- data udělení, rozšíření nebo obnovení certifikace,
- datum ukončení platnosti certifikace nebo datum následné opakované certifikace ve shodě s certifikačním cyklem,
- oblasti působnosti vzdělávací instituce (vzdělávací instituce zaměřená na další profesní vzdělávání; škola příslušného stupně; útvar vzdělávání subjektu s jiným hlavním předmětem činnosti než další profesní vzdělávání),
- obsahové zaměření programů definované v návaznosti na národní katalog povolání – např. management, informatika, jazykové vzdělávání, technické obory,
- kontaktní údaje (adresa, tel. / fax / e-mail),
- adresa webových stránek (pokud existují).

Tato povinnost se rovněž týká neprodleného ohlášení změn v uvedených údajích.

8.2 CERTIFIKAČNÍ DOKUMENTY

Platí požadavky článku 8.2 normy ČSN EN ISO/IEC 17021:2007 v plném znění.

8.3 SEZNAM CERTIFIKOVANÝCH ZÁKAZNÍKŮ

Platí požadavky článku 8.3 normy ČSN EN ISO/IEC 17021:2007 v plném znění.

8.4 ODKAZOVÁNÍ SE NA CERTIFIKACI A POUŽÍVÁNÍ ZNAČEK

Platí požadavky článku 8.4 normy ČSN EN ISO/IEC 17021:2007 v plném znění.

8.5 DŮVĚRNOST

Platí požadavky článku 8.5 normy ČSN EN ISO/IEC 17021:2007 v plném znění.

^V Může být případně ještě doplněno ve vazbě na návrh celého informačního systému v rámci integrovaného systému KDPV.



8.6 VÝMĚNA INFORMACÍ MEZI CERTIFIKAČNÍM ORGÁNEM A JEHO ZÁKAZNÍKY

Platí požadavky článku 8.6 normy ČSN EN ISO/IEC 17021:2007 v plném znění.

9 POŽADAVKY NA PROCESY

9.1 OBECNÉ POŽADAVKY

9.1.1 Program auditu musí zahrnovat dvoustupňový prvotní audit, dozorové audity v prvním a druhém roce a audit při opakované certifikaci ve třetím roce před ukončením platnosti certifikace. Tříletý cyklus certifikace začíná rozhodnutím o certifikaci nebo o opakované certifikaci. Stanovení programu auditu a veškeré následné úpravy musí vzít v úvahu prokazatelnou úroveň efektivnosti systému managementu kvality a výsledky předchozích auditů. Pokud certifikační orgán zohledňuje certifikace nebo jiné audity, které již zákazník získal nebo kterými již prošel, pak musí nashromáždit dostatečné a ověřitelné informace pro oprávnění a zaznamenání všech úprav v rámci programu auditu.

Body **9.1.2 a 9.1.3** normy ČSN EN ISO/IEC 17021:2007 platí v plném znění.

Bod 9.1.4 zní takto:

9.1.4 Certifikační orgán musí respektovat minimální délku auditu na místě stanovenou Provozovatelem modelu KVIS, která činí 4 hodiny. Certifikační orgán však může dojednat se zákazníkem takovou dobu potřebnou k naplánování a dokončení úplného a efektivního auditu systému managementu zákazníka, která přesahuje stanovenou minimální délku auditu na místě. Doba auditu stanovená certifikačním orgánem a zdůvodnění tohoto stanovení musí být zaznamenány.

Bod 9.1.5 zní takto:

9.1.5

Certifikační orgánu musí posoudit a rozhodnout, zda žádající vzdělávací instituce s více vzdělávacími útvary nebo s více pobočkami (stálými odloučenými pracovišti) může být certifikována jako celek, nebo zda se musí organizační jednotka (-y) dotyčné instituce certifikovat samostatně.

Vzdělávací instituce s více vzdělávacími útvary nebo s více pobočkami (stálými odloučenými pracovišti) může být přitom certifikována jako celek jen v případě, že jsou průkazně splněny následující předpoklady:

- Organizační struktura vzdělávací instituce je centralizována.
- Je stanoven, zaveden a udržován jednotný systém managementu kvality, který platí na všech pobočkách / ve všech útvarech.^{VI}
- Vrcholové vedení vzdělávací instituce jmenovalo člena managementu, který má pravomoc zasahovat v záležitostech systému managementu kvality jak na úrovni centrály a jejich útvarů, tak na pobočkách.
- Opatření sloužící k dohledu nad systémem managementu kvality jsou centrálně plánována a monitorována prostřednictvím osoby v roli představitele vedení pro systém kvality celé vzdělávací instituce. To se týká také zpracování sebehodnotící zprávy a sebehodnocení vzdělávacích programů a zpracování všech podkladů pro audity certifikačního orgánu, které musí být koordinováno centrálou pro všechny její pobočky / vzdělávací útvary.

Organizační jednotky (pobočky, vzdělávací útvary) se certifikují samostatně, když:

- se necertifikuje celá vzdělávací instituce^{VII}
- nejsou splněny výše uvedené předpoklady pro certifikaci systému managementu kvality vzdělávací instituce jako celku

^{VI} Společné poslání a centrální strategie vzdělávání s platností pro celou vzdělávací instituci, společné základní cíle pro zlepšování, společná sebehodnotící zpráva a její přezkoumání centrálním vedením, stejné metodiky pro analýzu trhu a potřeb zákazníků, pro sebehodnocení a zlepšování včetně rozvoje lidských zdrojů apod..

^{VII} Platí také pro:

- školy kteréhokoli stupně, soukromé nebo státní, pro něž představují služby DPV doplňkovou činnost
- útvary vzdělávání, které existují v subjektech s jiným předmětem činnosti než DPV a které poskytují vzdělávací služby nejen vlastním zaměstnancům, ale i jako placenou službu externím zákazníkům.



c) tyto jednotky samostatně vyvíjejí a řídí vlastní vzdělávací programy (decentralizované programy)
 Pokud je součástí daného typu auditu návštěva na místě, není návštěva případných dalších pracovišť / poboček kromě centrály vzdělávací instituce povinná; neuplatňuje se tedy ani program vzorkování v případě několika pracovišť.

Body **9.1.6 až 9.1.15** normy ČSN EN ISO/IEC 17021:2007 platí v plném znění.

9.2 PRVOTNÍ AUDIT A CERTIFIKACE

9.2.1 Žádost

9.2.1.1 Platí požadavky bodu 9.2.1 ČSN EN ISO/IEC 17021:2007 v plném znění.

9.2.2.2 Certifikační orgán musí dále požadovat, aby mu oprávněný zástupce žadající vzdělávací instituce poskytl své organizační schéma, používané informační materiály o instituci a seznam všech vzdělávacích programů, které realizovala v předchozích 12 měsících včetně údaje o četnosti jejich realizace. Pokud mají některé z programů platnou akreditaci, případně slouží-li některé z nich pro rekvalifikaci, je třeba to v seznamu uvést včetně organizace, která akreditaci provedla (poskytla).

Přihlašovací formulář poskytnutý žadající vzdělávací institucí musí obsahovat alespoň následující údaje:

- a) Název instituce a kontaktní údaje (adresa, Tel. / Fax / E-mail / Adresa webových stránek)
- b) Představitel vedení pro systém managementu kvality
- c) Seznam všech poboček (stálých pracovišť), pokud jsou součástí vzdělávací instituce
- d) Definice organizační jednotky, která má být certifikována - (např. celá instituce, oddělení, pobočka / pracoviště a případně její vztah k jiným organizačním jednotkám dotyčné vzdělávací instituce - např. centrále)
- e) Způsob koordinace systému managementu kvality uvnitř vzdělávací instituce v případě existence více poboček nebo samostatných organizačních jednotek
- f) Certifikace systému managementu kvality podle jiného modelu, pokud je žadající vzdělávací instituce držitelem takového platného certifikátu

Certifikační orgán musí požadovat, aby mu oprávněný zástupce žadající vzdělávací instituce poskytl pro každou z poboček resp. organizačních jednotek, které mají být certifikovány, níže uvedené údaje:

- g) Oblasti činnosti dotčené organizační jednotky (jednotek) – např. další profesní vzdělávání; školství; rekvalifikační programy
- h) Obsahové zaměření programů - např. výuka jazyků, manažerské dovednosti, obchodní dovednosti, účetnictví, softwarová průprava atd.
- i) Počet vzdělávaných osob za poslední kalendářní rok
- j) Počet lektorů
- k) Zda jsou využíváni i externí lektori
- l) Zda jsou pro návrh a poskytování vzdělávacích programů využíváni subdodavatelé
- m) Způsob (forma) poskytování vzdělávacích programů
 - e-learning
 - korespondenční kurzy
 - jednorázové kurzy
 - semináře
 - modulární vzdělávací programy
 - distanční studium
 - koučink
 - přímý výcvik na pracovišti
 - jiná forma (uvést)

9.2.2 Přezkoumání žádosti

Platí příslušný bod normy ČSN EN ISO/IEC 17021:2007 v plném znění.



9.2.3 Prvotní certifikační audit

Platí příslušný bod normy ČSN EN ISO/IEC 17021:2007 v plném znění.

9.2.3.1 První stupeň auditu

9.2.3.1.1 První stupeň auditu musí být vykonán za účelem:

- a) auditu dokumentace systému managementu zákazníka. Certifikační orgán si od žadající vzdělávací instituce musí nechat předložit k přezkoumání následující dokumenty:
 - sebehodnotící zprávu podle modelu KVIS
 - dokumentaci vzdělávací instituce - viz příloha A tohoto normativního dokumentu.
 - dokumentaci alespoň jednoho vybraného vzdělávacího programu – viz příloha B tohoto normativního dokumentu.

Výběr vzdělávacího programu, jehož dokumentace bude přezkoumána, musí certifikační orgán provést předem z úplného seznamu vzdělávacích programů zákazníka. Přitom musí přednostně zvolit takový program, který je dostatečně reprezentativní vzhledem k službám, které vzdělávací instituce poskytuje.

Přezkoumání dokumentace musí zahrnovat vazby mezi normativními požadavky, posláním a strategií vzdělávání žadající vzdělávací instituce, jejími cíli, veškerými relevantními právními požadavky, odpovědnostmi, odbornou způsobilostí pracovníků vzdělávací instituce, činnostmi, postupy, údaji o výkonnosti a výsledky sebehodnocení vzdělávací instituce a sebehodnocení jejich vzdělávacích programů.

- b) vyhodnocení působiště a specifických podmínek pracoviště zákazníka a k provedení pohovorů s pracovníky zákazníka za účelem stanovení připravenosti k druhému stupni auditu;
- c) přezkoumání zákaznickova postavení a pochopení požadavků modelu KVIS, zvláště pak s ohledem na stanovení klíčových výkonnostních nebo důležitých hledisek, procesů, cílů a uplatňování systému managementu;
- d) shromáždění nezbytných informací týkajících se rozsahu systému managementu a procesů zákazníka a souvisejících požadavků právních předpisů;
- e) přezkoumání přidělování zdrojů pro druhý stupeň auditu a dohodnutí podrobností druhého stupně auditu se zákazníkem;
- f) zaměření se na plánování druhého stupně auditu získáním dostatečného pochopení systému managementu zákazníka a činností na místě souvisejících s možnými významnými hledisky;
- g) vyhodnocení, zda jsou sebehodnocení vzdělávací instituce a sebehodnocení jejich vzdělávacích programů plánovány a vykonávány a zda úroveň uplatnění systému managementu potvrzuje, že zákazník je připraven na druhý stupeň auditu.

Přitom je možné provést provedení přinejmenším některé části prvního stupně auditu v prostorách zákazníka s cílem dosažení výše uvedených cílů.

Poznámka

Materiály předložené k vybranému vzdělávacímu programu mohou být přezkoumány technickým expertem z oblasti povolání, ke kterému se daný kurz vztahuje.

Body **9.2.3.1.2** a **9.2.3.1.3** normy ČSN EN ISO/IEC 17021:2007 platí v plném znění.

9.2.3.2 Druhý stupeň auditu

9.2.3.2.1 Účelem druhého stupně auditu je vyhodnotit uplatňování zákaznickova systému managementu, včetně jeho efektivnosti.

9.2.3.2.2 Druhý stupeň auditu se musí konat na pracovišti zákazníka a musí zahrnovat přinejmenším následující:

- a) informace a důkazy shody s těmi požadavky modelu KVIS, jejichž plnění nebylo možné posoudit na základě přezkoumání předložené dokumentace
- b) ověření podkladů pro stanovení hodnot ukazatelů uváděných v podkladech k sebehodnotící zprávě vzdělávací instituce v části věnované kritériu 7 – Klíčové výsledky a v podkladech k sebehodnotící zprávě vybraného vzdělávacího programu v části věnované vyhodnocování úspěšnosti realizace programu (viz příloha B tohoto normativního dokumentu),



- c) odpovědnost managementu za realizaci poslání zákazníka a jeho strategie vzdělávání a za plánování a zavádění opatření pro zlepšování.

POZNÁMKA Audit na místě může rovněž zahrnovat audit probíhající výuky.

9.2.4 Závěry z prvotního certifikačního auditu

Platí příslušný bod normy ČSN EN ISO/IEC 17021:2007 v plném znění.

9.2.5 Informace pro udělení prvotní certifikace

Platí příslušný bod normy ČSN EN ISO/IEC 17021:2007 v plném znění.

9.3 DOZOROVÉ ČINNOSTI

9.3.1 Obecně

Bod **9.3.1.1** normy ČSN EN ISO/IEC 17021:2007 platí v plném znění.

Požadavky bodu **9.3.1.2** normy ČSN EN ISO/IEC 17021:2007 se neaplikují.

9.3.2 Dozorový audit

9.3.2.1 Dozorové audity probíhají na základě dokumentů předložených vzdělávací institucí. Dozorové audity mohou, ale nemusejí zahrnovat audity na místě. Musí být plánovány spolu s ostatními dozorovými činnostmi tak, aby certifikační orgán mohl udržovat důvěru v to, že certifikovaný systém managementu mezi jednotlivými certifikačními audity trvale plní požadavky. Certifikační orgán musí požadovat, aby mu oprávněný zástupce zákazníka předložil přinejmenším následující dokumenty:

- sebehodnotící zprávu za období od předchozího auditu včetně vyhodnocení cílů a programů zlepšování stanovených pro toto období,
- dokumentaci vzdělávací instituce (přílohy sebehodnotící zprávy) podle přílohy A tohoto normativního dokumentu, pokud byla v mezidobí od posledního auditu aktualizována,
- cíle a programy zlepšování pro další období a jejich priority,
- informace o způsobu používání značek a/nebo jiných odkazů na certifikaci včetně používání loga KVIS.

Dále musí program dozorového auditu přinejmenším zahrnovat:

- přezkoumání opatření přijatých pro vypořádání neshod identifikovaných v průběhu předchozího auditu,
- vyšetření stížností,
- přezkoumání všech změn.

Pokud v některém z dokumentů, které tvoří dokumentaci vzdělávací instituce, nedošlo od posledního auditu k žádným změnám, stačí toto uvést v sebehodnotící zprávě a není třeba dotyčný dokument resp. jeho kopii k sebehodnotící zprávě vzdělávací instituce přikládat.

Bod **9.3.2.2** normy ČSN EN ISO/IEC 17021:2007 platí v plném znění.

9.3.3 Udržování certifikace

Platí příslušný bod normy ČSN EN ISO/IEC 17021:2007 v plném znění.

9.4 OPAKOVANÁ CERTIFIKACE

9.4.1 Plánování opakované certifikace

Body **9.4.1.1 a 9.4.1.2** normy ČSN EN ISO/IEC 17021:2007 platí v plném znění.

Požadavky bodů **9.4.1.3 a 9.4.1.4** normy ČSN EN ISO/IEC 17021:2007 se neaplikují.

9.4.2 Audit opakované certifikace

9.4.2.1 Audit opakované certifikace musí splnit stejné požadavky jako prvotní certifikační audit. Je-li to možné, musí certifikační orgán pro audit opakované certifikace vybrat jiný vzdělávací program, než který byl auditován při prvotním certifikačním auditu.

Bod **9.4.2.2** normy ČSN EN ISO/IEC 17021:2007 platí v plném znění.



9.5 SPECIÁLNÍ AUDITY

Platí požadavky článku 9.5 normy ČSN EN ISO/IEC 17021:2007 v plném znění.

9.6 POZASTAVENÍ, ODNĚTÍ NEBO OMEZENÍ ROZSAHU CERTIFIKACE

Body **9.6.1 až 9.6.7** normy ČSN EN ISO/IEC 17021:2007 platí v plném znění.

Je doplněn bod **9.6.8**, jehož text zní takto:

Certifikační orgán musí předat příslušnou informaci o pozastavení, odnětí nebo omezení certifikace systému managementu kvality dotyčné vzdělávací instituce podle modelu KVIS neprodleně Provozovateli modelu KVIS.

9.7 ODVOLÁNÍ

Platí požadavky článku **9.7** normy ČSN EN ISO/IEC 17021:2007 v plném znění.

9.8 STÍŽNOSTI

Body **9.8.1 až 9.8.9** normy ČSN EN ISO/IEC 17021:2007 platí v plném znění.

9.8.10 Certifikační orgán musí poskytnout Provozovateli modelu KVIS informaci o jakékoli stížnosti, která se týká jím prováděné certifikace systému managementu kvality podle modelu KVIS, a to do 3 dnů od jejího obdržení. Certifikační orgán musí umožnit Provozovateli modelu KVIS účastnit se šetření stížností podaných na certifikační orgán z pohledu certifikace systému managementu kvality podle modelu KVIS. Certifikační orgán musí stanovit, spolu se zákazníkem a tím, kdo stížnost podal, zda - a pokud ano v jakém rozsahu - budou předmět stížnosti a rozhodnutí o ní zveřejněny.

9.9 ZÁZNAMY O ŽADATELÍCH A ZÁKAZNÍCÍCH

Platí požadavky článku **9.9** normy ČSN EN ISO/IEC 17021:2007 v plném znění s tím, že se neaplikuje poznámka za bodem **9.9.2**.

10 POŽADAVKY NA SYSTÉM MANAGEMENTU CERTIFIKAČNÍCH ORGÁNŮ

Platí požadavky kapitoly **10** normy ČSN EN ISO/IEC 17021:2007 v plném znění.



PŘÍLOHY A ODKAZY

Příloha A (normativní) – Dokumentace vzdělávací instituce

Vzdělávací instituce musí na úvod předkládaného souboru dokumentů uvést jejich očíslovaný seznam. Pokud některý z požadovaných dokumentů nebo záznamů není vzhledem k odůvodněným vyloučením z požadavků modelu KVIS relevantní, je nutné, aby to vzdělávací instituce v seznamu uvedla.

Název typu dokumentu	Krit
Poslání vzdělávací instituce	1
Identifikace zdrojů informací využívaných pro analýzu příslušného trhu (např. statistiky trhu práce, hospodářské prognózy, indexy oborů a míst apod.)	1
Popis okruhu zákazníků	1
Zásady a nástroje nebo dokumentovaný postup analýzy potřeb zákazníků a případně dalších klíčových zainteresovaných stran	1
Strategie vzdělávání	1
Prospekty nebo obdobné dokumenty v tištěné nebo elektronické formě určené potenciálním zákazníkům, které jim poskytují informaci o směřování vzdělávací instituce	1
Popis charakterizující okruh konkurentů nebo vůdčích vzdělávacích institucí na nekonkurenčních trzích a výsledky srovnání s nimi	1
Měřitelné cíle odvozené od strategie vzdělávání a programy jejich realizace	1
Zadání návrhu nového vzdělávacího programu nebo inovace stávajícího programu s plánem návrhu nebo vývoje programu - příklad	2
Změny v daném programu provedené na základě zpětné vazby od zákazníků nebo výsledků aktualizované analýzy trhu - příklad	2
Aktuální letáky, prospekty a další informační materiály o vzdělávacích programech, které instituce nabízí - příklad	2
Dokument obsahující práva účastníků	2
Metody pro měření spokojenosti zákazníků včetně nástrojů pro hodnocení přínosů programu zadavatelem vzdělávání	3
Nástroje pro hodnocení úspěšnosti výuky	3
Informace pro uchazeče o způsobu a plánu jejich hodnocení, případně opravných zkoušek, a o jejich povinnostech – příklad (pokud není součástí dokumentace vzdělávacího programu)	3
Politika pro hodnocení (zkoušení) účastníků, , je-li to relevantní	3
Postupy nebo pokyny pro zabezpečení procesu hodnocení účastníků včetně ověřování jeho objektivitu a pro zabezpečení příslušných materiálů a záznamů – příklad, je-li to relevantní	3
Postup pro odvolání účastníků vůči výsledkům hodnocení a příklad příslušného záznamu, je-li to relevantní	3
Organizační schéma / Funkční diagram	4
Popisy funkčních míst vzdělávací instituce	4
Požadavky na odbornou způsobilost vzhledem k příslušné funkci / roli	4
Kvalifikační kritéria pro uzavření smluv s externími lektory	4
Seznam klíčového personálu s uvedením funkce včetně role garanta příslušného typu vzdělávacích programů a údaji o dosažené odborné a pedagogické kvalifikaci včetně údajů o udržování příslušného platného personálního certifikátu	4
Plány vzdělávání klíčového personálu vzdělávací instituce	4
Seznam realizovaných aktivit dalšího vzdělávání organizovaných pro vzdělavatele za posledních 12 měsíců vzdělávací institucí	4



Název typu dokumentu	Krit
Seznam externích akcí dalšího vzdělávání, kterých se vzdělavatelé zúčastnili za posledních 12 měsíců	4
Koncept zpětných vazeb pro lektory	4
Nástroje, které se používají pro monitoring výuky (např. instrukční letáky, dotazníky pro monitoring, kontrolní seznamy apod.) a pro zpětnou vazbu od účastníků na vzdělavatele	4
Záznamy ze všech monitorovacích návštěv nebo jejich soupis, vč. funkce a kvalifikace osob provádějících monitoring	4
Definování role odpovědné za bezpečnost a ochranu zdraví v rámci popisu funkčních míst	5
Seznam klíčových dodavatelů a výsledky jejich hodnocení	5
Kritéria pro výběr a hodnocení dodavatele	5
Příklad zprávy z monitoringu subdodávky vzdělávacího programu	5
Popis jak instituce v kontextu své působnosti chápe pojem kvalita dalšího profesního vzdělávání	6
Popis opatření, které instituce přijala pro zabezpečení a rozvoj kvality nebo odkaz na dokumenty vytvořené pro systém managementu kvality	6
Certifikáty stávajících systémů managementu kvality, případně se zprávami z posledního období platnosti příslušného certifikátu	6
Koncept hodnocení výkonnosti vzdělávací instituce, příp. koncept kontroingu	6
Plány rozvoje a/nebo zlepšování s měřitelnými cíli a jasně stanovenými kritérii úspěšnosti	6
Příklady opatření přijatých v případě, kdy hrozilo, že nebude dosaženo stanovených cílů	6
Postup pro sebehodnocení vzdělávací instituce	6
Metodika sebehodnocení vzdělávacího programu nebo skupiny vzdělávacích programů	6
Zprávy o sebehodnoceních programů nebo skupiny programů provedených v posledních 12 měsících s uvedením opatření reagujících na výsledky sebehodnocení	6
Strukturované zápisy z akcí věnovaných v posledních 12 měsících didakticko-metodickým tématům a / nebo tématům vzdělávání dospělých vč. opatření přijatých na základě výsledků takové akce	6
Příklad vyřízení stížnosti včetně popisu opatření přijatých na základě analýzy jejích příčin, pokud existuje	6
Příklady opatření k nápravě vůči chybám vyskytnuvším se při hodnocení účastníků a v případě jejich významně negativní zpětné vazby (viz krit. 3 a krit. 4), pokud takové případy v posledních 12 měsících nastaly	6
Záznam opatření reagujících na výsledky sebehodnocení vzdělávací instituce včetně přijatých opatření k nápravě.	6
Všechny významné statistické údaje za období 3 let uvedené jako zdroje důkazů v kritériu 7, pokud už nebyly přiloženy v rámci předchozích kritérií	7

Dokumenty uvedené v tomto přehledu lze vhodně sdružovat (např. všechny požadované koncepty a postupy lze uvést v jednom zastřešujícím dokumentu). V tom případě ale vzdělávací instituce musí přehled dokumentů požadovaných touto přílohou doplnit příslušnými odkazy na zastřešující dokument / dokumenty.



Příloha B (normativní) - Dokumentace vzdělávacího programu

Obecně

Jedná se o vybranou dokumentaci ze zdrojů důkazů, uvedených u jednotlivých kritérií modelu KVIS, které se vztahuje ke konkrétnímu vybranému programu a dokumentuje tedy schopnost vzdělávací instituce aplikovat systém managementu kvality konzistentně na jednotlivé vzdělávací programy.

Vzdělávací instituce musí na úvod předkládaného souboru dokumentů uvést jejich očíslovaný seznam. Pokud některý z požadovaných dokumentů nebo záznamů není vzhledem k vybranému programu relevantní, je nutné, aby vzdělávací instituce uvedla v seznamu dokumentů příslušné zdůvodnění.

Dokumenty uvedené v tomto přehledu lze vhodně sdružovat (např. všechny požadované koncepty a postupy lze uvést v jednom zastřešujícím dokumentu). V tom případě ale vzdělávací instituce musí přehled dokumentů požadovaných touto přílohou doplnit příslušnými odkazy na zastřešující dokument / dokumenty.

U rozsáhlejších programů je možné domluvit přesný rozsah předkládaných materiálů s auditorem.

1 Plánování kvality

1.1 ORIENTACE NA TRH / NA ZÁKAZNÍKA

- Dokumentace analýzy potřeb nebo situace na trhu týkající se dotyčného programu – krit. 2
- Koncept programu nebo plánování jeho realizace s popisem cílové skupiny dotyčného programu – krit. 2

1.2 DEFINICE CÍLŮ VÝUKY

- Koncept programu nebo plánování jeho realizace zahrnující:
 - učební cíle dotyčného programu – krit. 2
 - opatření pro posouzení individuálních potřeb účastníka, je-li to relevantní – krit. 2

1.3 DEFINICE OBSAHŮ VÝUKY

- Koncept programu nebo plánování jeho realizace s věcným obsahem programu – krit. 2

1.4 DEFINICE METOD (VÝUKY)

- Koncept programu nebo plánování jeho realizace zahrnující:
 - aplikované vzdělávací metody – krit. 2
 - metody pro podporu transferu učení – krit. 2
 - údaje o aplikovaných prostředcích a poměrném zastoupení individuální výuky - krit. 2

1.5 KVALIFIKACE VZDĚLAVATELŮ

- Profesní životopisy vzdělavatelů, podílejících se na realizaci dotyčného programu – krit. 4

2 Realizace programu

2.1 INFORMAČNÍ MATERIÁLY

- Informační materiály o dotyčném vzdělávacím programu pro uchazeče - krit. 2

2.2 VÝBĚR ÚČASTNÍKŮ

- Definice podmínek k přijetí uchazeče do programu - krit. 2
- Postup pro výběrové řízení (včetně administrativních úkonů) a pro prověření předpokladů uchazečů (jestliže je součástí realizace programu) - krit. 2
- Postupy/pokyny pro vyhodnocení uchazečem dříve absolvované výuky nebo odborné praxe - krit. 2

2.3 VLASTNÍ AKTIVITY VÝUKY

- Časový plán (rozvrh) realizace vzdělávacího programu včetně zapojených vzdělavatelů - krit. 2
- Hodnocení shody mezi požadavky na cílovou skupinu a výchozími kompetencemi účastníků vzdělávacího programu, je-li to relevantní - krit. 2
- Příklad záznamu z posouzení individuálních potřeb účastníka a navazujícího individuálního plánu



vzdělávání, je-li to relevantní - krit. 2

- Používané výukové materiály, případně včetně seznamu učebních pomůcek – krit. 2

3 Vyhodnocování úspěšnosti realizace programu

3.1 VALIDACE PROGRAMU

- Doklad o akreditaci programu (pokud je to relevantní) – krit. 2
- Zpráva z validace programu – krit. 2

3.2 OVĚŘOVÁNÍ ÚSPĚŠNOSTI VÝUKY

- Nástroje ověřování úspěšnosti výuky použité v dotyčném programu - krit. 3
- Informace pro uchazeče o způsobu a plánu jejich hodnocení, případně opravných zkoušek, a o jejich povinnostech, je-li to relevantní - krit. 3
- Příklad záznamu o zpětné vazbě poskytnuté jednotlivým účastníkům v průběhu realizace dotyčného vzdělávacího programu, je-li to relevantní – krit. 3
- Příklad záznamu z hodnocení programu zadavatelem, pokud je k dispozici – krit. 3
- Příklad záznamu o účastnících odstupujících z daného programu s uvedením důvodů odstoupení, pokud je k dispozici – krit. 3

3.3 VYHODNOCOVÁNÍ REALIZACE PROGRAMU

- Příklad záznamu z měření spokojenosti zákazníka (případně pro každý z použitých typů záznamů) - krit. 3
- Příklad záznamu z hodnocení vzdělavatelů účastníky (případně pro každý z použitých typů záznamů) - krit. 4
- Příklad záznamu z monitoringu výkonu vzdělavatelů v rámci realizace dotyčného programu, pokud již není součástí dokumentace vzdělavací instituce - krit. 4
- Poslední zpráva z přezkoumání programu – krit. 6
- Poslední zpráva o sebehodnocení programu případně příslušné skupiny programů, pokud je k dispozici – krit. 6
- Výsledky všech relevantních ukazatelů vztahujících se k dotyčnému vzdělávacímu programu – krit. 7

3.4 PŘIJÍMÁNÍ OPATŘENÍ KE ZLEPŠENÍ PROGRAMU A JEHO POSKYTOVÁNÍ

- Opatření přijatá vůči výsledkům posledního sebehodnocení vzdělávacího programu případně příslušné skupině programů – krit. 6
- Zadání nebo popis změny (inovace) dotyčného vzdělávacího programu se zdůvodněním navržených a/nebo provedených změn ve vztahu k potřebám zákazníků identifikovaným na základě zpětné vazby od zákazníků nebo aktualizované analýzy trhu – krit. 2

Podklady požadované jako dokumentace vzdělavací instituce a podklady vybraného vzdělávacího programu se mohou překrývat. V tom případě stačí uplatnit odkazy z jedné přílohy dokumentace (její části) na druhou.^{viii}

^{viii} Toto zjednodušení lze zvláště dobře využít, pokud je v dokumentaci instituce, je-li to možné, použit vybraný vzdělávací program jako příklad.