SCHÉMA CERTIFIKAČNÍHO AUDITU

dle Certifikace kvalitního jazykového vzdělávání Asociace jazykových škol

Před auditem

Posuzovaná instituce poskytne auditoru soubor dokumentace nejméně **2 týdny** před datem auditu.

Seznam požadované dokumentace:

1) **Propagační materiály** o škole a adresa webové prezentace školy
2) **Organizační schéma** školy a odpovědnosti jednotlivých relevantních pracovníků, zejména akademického managementu školy.
3) **Přehled počtu odučených hodin** za poslední dva roky v ročním součtu a za poslední tři měsíce v měsíčním součtu v přepočtu na 45 min. vyučovací hodiny.
4) **Informace o akademickém vedení školy** včetně dokumentace o vzdělání a praxi odborného garanta.
5) **Přehled lektorského týmu** v tabulkové formě se seznamem lektorů, popisem jejich kvalifikace a označením, zda daný lektor splňuje kritéria Asociace pro kvalifikaci lektora. Přehled lektorského týmu dále bude u jednotlivých lektorů obsahovat počet hodin, které pro školu odučili v posledních třech účetně uzavřených měsících, které předchází datu předání podkladů a zároveň spadají do období plného sezónního provozu školy. Údaje budou uvedeny pro každý z příslušných měsíců zvlášť.
6) **Popis systému hospitací** včetně jejich formátu a četnosti v posledních dvou letech.
7) **Popis programu vzdělávání lektorů** včetně informace o četnosti jednotlivých vzdělávacích akcí v posledních dvou letech.

Dokumenty, poskytované auditoru před vlastním auditem, musí věrně a přesně zobrazovat realitu činnosti školy. Nemusí zahrnovat důvěrné informace, které mohou mít charakter osobních údajů či obchodního tajemství. Například v přehledu lektorského týmu nemusí být uvedeno plné jméno lektora. Označení lektora však musí být natolik jednoznačné, například vhodně zvolenou zkratkou jména, aby umožňovalo efektivní kontrolu deklarovaných dat, zejména informací o kvalifikaci lektora. Auditor se před auditem detailně seznámí se souborem dokumentace, zaslaným školou, jakož i s dalšími veřejně dostupnými informacemi o škole. V případě, že auditor neshledá soubor dokumentace úplným, požádá školu o jeho doplnění tak, aby byly chybějící materiály či informace k dispozici nejméně pět dní před termínem auditu. Auditor před termínem auditu potvrdí škole plán kontroly a související potřebné detaily.

Schéma auditu

1. Škola a zázemí

ŠKOLA A ZÁZEMÍ		
Posuzovaná oblast	**Hodnocení**	**Kritéria a postup hodnocení**
Výuka – rozsah	S-N	• Škola musí v průběhu posledních dvou let realizovat výuku v rozsahu nejméně 3000 45 minutových vyučovacích hodin ročně. • Auditor prověří počty hodin v souboru dokumentace zaslané před auditem. Na místě pak přezkoumá, zda deklarované údaje odpovídají realitě. Možnými podklady jsou rozvrhy lektorů, výkazy práce či další dokumenty o rozsahu poskytnutých služeb, nebo účetní výkazy prokazující realizaci služeb v odpovídajícím objemu.
Vnější komunikace školy - **propagační materiály** - **webová prezentace** - **veřejná prohlášení.**	S-N	• Škola pravdivě a přiměřeně informuje o své činnosti. • Auditor přezkoumá možné rozpory mezi zjištěnými a deklarovanými skutečnostmi. • Vnější komunikace školy je v souladu s Etickým kodexem • Auditor prověří vnější komunikaci školy vzhledem k posuzovaným skutečnostem. • škola má uveden email a telefon pro kontakt s veřejností. • Auditor na místě ověří odpovídající možnosti školu kontaktovat.
Veřejná prezentace členství	S-N	• Informace o členství v Asociaci nebo logo AJŠ jsou přiměřeně zahrnuty v propagačních materiálech, na webové prezentaci školy i v rámci reklamních kampaní.
Prostor pro práci lektorů	S-N	• Škola zajišťuje pro lektory prostor k samostatné práci a přípravě na lekce. Toto zázemí odpovídá velikosti lektorského týmu tak, aby bylo přiměřeně dostupné všem členům týmu. • Prostor je odpovídajícím způsobem vybaven, zahrnuje možnost kopírování, přístup k počítačům a k internetu. • Auditor na místě prověří zázemí pro práci lektorů, zároveň ověří dostupnost zázemí při rozhovoru s lektory.
Knihovna	S-N	• Škola disponuje knihovnou (může mít i elektronickou formu), která slouží jako další zdroj výukových materiálů a jako podpora profesního rozvoje lektorů. • Knihovna je přiměřeně rozsáhlá ve vztahu k velikosti školy a je dostupná všem lektorům. • Auditor na místě prověří knihovnu, zároveň ověří dostupnost knihovny při rozhovoru s lektory.
Stupně hodnocení: Posuzované skutečnosti bez odstupňovaných charakteristik hodnocení jsou hodnoceny jako S – splněno, nebo N – nesplněno. Hodnocení S znamená splnění požadovaného kritéria, hodnocení N znamená negativní uzavření auditu.		
Komentář a doporučení auditora:		
Souhrnné hodnocení oblasti: **Škola splňuje stanovená kritéria.** **Škola nesplňuje stanovená kritéria.**		

2. Akademické vedení školy, systém jazykových úrovní, testů a náplní kurzů, zpětná vazba

AKADEMICKÉ VEDENÍ, SYSTÉM JAZYKOVÝCH ÚROVNÍ, TESTŮ A NÁPLNÍ KURZŮ, ZPĚTNÁ VAZBA		
Posuzovaná oblast	**Hodnocení**	**Kritéria a postup hodnocení**
Akademické vedení – systém řízení	D-S-P-N	• Akademické vedení začleněno do systému řízení školy • Auditor prověří organizační uspořádání a systém řízení • Odpovědnost akademického vedení jasně určena a integrována v systému řízení školy • Auditor ověří platnost deklarovaných informací a poměr akademických a odučených hodin • Kapacita akademického vedení přiměřená rozsahu poskytovaných služeb (1 akademická hodina na 30 odučených vyučovacích hodin). Příklad: Škola, která odučí měsíčně 2100 hodin, musí za daný měsíc věnovat akademickému vedení 70 hodin práce (2100:30=70). Podkladem mohou být data o odučených hodinách, výkazy práce či další odpovídající dokumenty.
Akademické vedení – kvalifikace odborného garanta	D-S-P-N	• Odborný garant akademického vedení splňuje kvalifikační kritéria: ukončené VŠ vzdělání jazykové či pedagogické, případně ukončené VŠ vzdělání jiného zaměření a diplom DELTA, nebo DipTESOL • K tomu nejméně pět let praxe v oboru jazykového vzdělávání
Systém jazykových úrovní	D-S-P-N	• Koherentní systém konkrétně definovaných jazykových úrovní, které popisují jazykové kompetence studentů a stupně pokročilosti kurzů • Je vztažený ke Společnému evropskému referenčnímu rámci • Je dokumentován a je dostupný všem pracovníkům školy, včetně lektorů • Je přiměřeně aplikován na všechny vyučované jazyky a kurzy
Systém testů	D-S-P-N	• Propracovaný systém jazykových testů • Testy korespondují s definovanými jazykovými úrovněmi a umožňují efektivní zařazování posluchačů do kurzů odpovídající jazykové úrovně
Systém náplní kurzů	D-S-P-N	• Konkrétně definovaný systém rámcových náplní kurzů či cílových kompetenčních profilů posluchačů, které odpovídají jednotlivým jazykovým úrovním • Systém vztažený ke Společnému evropskému referenčnímu rámci • Je přiměřeně aplikován na všechny vyučované jazyky a kurz • Auditor ověří dostupnost a praktickou aplikaci systému náplní kurzů také v rámci pohovoru s lektory
Zpětná vazba	D-S-P-N	• Škola zjišťuje zpětnou vazbu posluchačů na úroveň poskytovaných služeb • Na základě zjištěných informací realizuje adekvátní opatření • Škola má zaveden systém řešení reklamací a stížností- reklamační řád, který je zveřejněn na webu školy • Škola vede záznamy o vypořádání písemných reklamací
Stupně hodnocení: Posuzované skutečnosti bez odstupňovaných charakteristik hodnocení jsou hodnoceny jako S – splněno, nebo N – nesplněno. Hodnocení S znamená splnění požadovaného kritéria, hodnocení N znamená negativní uzavření auditu. Oblasti, v kterých lze uplatnit stupně kvalitativního hodnocení ze strany auditorů, jsou hodnoceny ve stupních D – příklad dobré praxe, S – splněno, P – příležitost ke zlepšení a N – nesplněno. Hodnocení D, S, P znamenají splnění požadovaného kritéria, hodnocení N znamená negativní uzavření auditu. Soubor hodnocení D tvoří přehled silných stránek školy, soubor hodnocení P definuje oblasti dalšího doporučeného rozvoje školy.		
Komentář a doporučení auditora:		
Souhrnné hodnocení oblasti: **Škola splňuje stanovená kritéria.** **Škola nesplňuje stanovená kritéria.**		

3. Lektorský tým, systém hospitací, systém vzdělávání

LEKTORSKÝ TÝM, SYSTÉM HOSPITACÍ, SYSTÉM VZDĚLÁVÁNÍ		
Posuzovaná oblast	**Hodnocení**	**Kritéria a postup hodnocení**

Kvalifikace lektorského týmu a doklady o vzdělání	S-N	• Před auditem škola zašle přehled lektorů s informacemi o vzdělání a splnění podmínek pro uznání kvalifikace (včetně doložení hodinové dotace certifikovaného učitelského tréninku).
		• Seznam nemusí obsahovat osobní data, je však nutné, aby byl v jednoznačné a ověřitelné formě.
		• Škola je povinna mít k dispozici doklady o vzdělání jednotlivých lektorů.
		• Auditor prověří doklady o vzdělání každého lektora a přezkoumá, zda školou deklarované kvalifikace lektorů odpovídají skutečnosti a zda je v předloženém seznamu pokryt celý lektorský tým.
		• Posuzování kvalifikace lektorského týmu se týká i lektorů subdodavatelů, kteří nejsou členy AJŠ. Lektoři subdodavatelů, kteří jsou členy AJŠ, podléhají auditu této členské školy.
		• Za kvalifikovaného lektora je lektor považován, pokud
		  • má ukončené VŠ vzdělání jazykové či pedagogické se zaměřením na výuku cizího jazyka, nebo
		  • má ukončené VŠ vzdělání a jazykovou zkoušku zařazenou do Seznamu standardizovaných zkoušek vedeného MŠMT na úrovni nejméně C1 dle Společného evropského referenčního rámce, nebo
		  • má ukončené vysokoškolské vzdělání a pro angličtinu absolvovaný učitelský trénink CELTA, Trinity TESOL nebo ekvivalent .
		  • Pro ostatní jazyky se vyžaduje ekvivalentní učitelský trénink, nebo
		  • je držitelem diplomu DELTA, nebo DipTESOL

Kvalifikace lektorského týmu a podíl výuky realizované kvalifikovanými lektory	S-N	• Nejméně 75 % realizované výuky je zajištěno prostřednictvím kvalifikovaných lektorů • Auditor ověří, zda je splněn 75% podíl výuky kvalifikovaných lektorů na vzorku výuky nejméně jednoho ze tří již účetně uzavřených měsíců práce školy, které předcházejí termínu auditu a zároveň spadají do období plného provozu školy. • Auditor prověří tuto skutečnost na základě výpočtu z podkladů zaslaných před auditem. Na místě následuje namátková kontrola reprezentativního vzorku lektorů. Ta přezkoumá, zda v dokumentaci deklarovaný počet odučených hodin odpovídá realitě. • Reprezentativním vzorek je 10 % lektorského týmu. • Informaci je možné doložit jakýmkoli způsobem, pokud je jednoznačně průkazný. Může se jednat o výkazy práce, vyúčtování či sestavy z dokumentace práce lektorů. • Audit zároveň prověří, zda údaje o počtu odučených hodin jednotlivých lektorů, jednotlivých měsíců a školy jako celku jsou ve vzájemném souladu. • Posuzování povinného podílu výuky realizovaného kvalifikovanými lektory se týká i lektorů subdodavatelů, kteří nejsou certifikovanými členy AJŠ. Výuka, realizovaná subdodavateli, kteří jsou certifikovanými členy AJŠ, podléhá auditu této členské školy.
Hospitace	S-N	• Systematicky prováděné hospitace ve výuce prováděné kvalifikovanými zástupci akademického vedení, splňujícími kritéria kvalifikace lektora. • Hospitace přiměřené velikosti školy a s efektivním využitím zpětné vazby k rozvoji kvality práce lektorského týmu • Počet hospitací je alespoň 75 % počtu členů lektorského týmu. • Každý lektor musí být hospitován minimálně jedenkrát za dva roky. • Četnost hospitací je uvedena v souboru zaslaném před auditem. • Auditor na místě přezkoumá záznamy o realizovaných hospitacích a prověří práci s výstupy z hospitace ve smyslu uplatnění zpětné vazby vůči lektorovi. • Auditor dále ověří praktickou aplikaci systému v rámci pohovoru s lektory.
Systém vzdělávání	S-N	• Profesní vzdělávání s kapacitou a zaměřením odpovídajícím potřebám rozvoje kvality lektorského týmu • Každý jednotlivý lektor má možnost účastnit se alespoň jedné vzdělávací akce ročně. • Akceptovány jsou jak interní, tak externí vzdělávací akce • Auditor prověří soulad skutečného stavu s informacemi deklarovanými školou v souboru dokumentace zaslané před auditem. • Auditor dále ověří praktickou aplikaci systému v rámci pohovoru s lektory.

Pohovor s lektory	S-N	• Auditor provede pohovor s náhodně vybranou částí lektorského týmu školy. • Pohovor s lektory může být individuální či formou focus group, případně kombinace. U pohovoru by neměl být účasten zástupce vedení školy. • Výběr lektorů k pohovoru provádí auditor náhodně, nicméně respektuje provozní podmínky školy a faktickou dostupnost jednotlivých lektorů. • Pohovor se týká výhradně těchto oblastí: dostupnosti zázemí školy pro lektory, realizace systému hospitací a realizace systému vzdělávání. Před pohovorem auditor sdělí lektorům oblasti, kterých se bude pohovor týkat. Z témat pohovoru jsou vyloučeny zejména otázky osobního či subjektivního charakteru, otázky hodnotící kompetenci lektorů, obchodní otázky a otázky týkající se smluvního vztahu lektorů se školou. • Auditor před pohovorem lektory informuje také o těchto tématech, která jsou z pohovoru vyloučena. V pohovoru auditor ověří, zda a jakým způsobem je pro lektory dostupné zázemí školy. Ověří realizaci systému hospitací, včetně hospitací u lektorů, kteří se pohovoru účastní. • Auditor prověří realizaci systému vzdělávání, včetně konkrétního zapojení lektorů, kteří se pohovoru účastní. • Zjištěné skutečnosti auditor využije zejména k přezkoumání skutečnosti, zda školou deklarované principy a procesy v prověřovaných oblastech odpovídají realitě a jsou aplikovány na úrovni, která se dotýká konkrétní práce konkrétních lektorů.
Stupně hodnocení: Posuzované skutečnosti bez odstupňovaných charakteristik hodnocení jsou hodnoceny jako S – splněno, nebo N – nesplněno. Hodnocení S znamená splnění požadovaného kritéria, hodnocení N znamená negativní uzavření auditu.		
Komentář a doporučení auditora:		
Souhrnné hodnocení oblasti: **Škola splňuje stanovená kritéria.** **Škola nesplňuje stanovená kritéria.**		

Schváleno členskou schůzí AJŠ dne 30. 6. 2015.