Gæðahandbók 8.0



FRAMVEGIS

Miðstöð símenntunar

2024

Útgáfudagur: 29.11. 2024

Framvegis miðstöð símenntunar

Ritstjórn/ábyrgð:

Vigdís Þyri Ásmundsdóttir

Útgáfa: 8.0

Gæðahandbók Framvegis

Um gæðahandbókina

Gæðahandbók þessi lýsir starfsemi og innra eftirliti hjá Framvegis – miðstöðvar símenntunar og hefur þann tilgang að tryggja gæði fræðslu, náms- og starfsráðgjafar og raunfærnimats sem fram fer hjá miðstöðinni. Gæðahandbókin byggir á viðmiðum European quality mark (EQM) sem er afurð Evrópuverkefnisins RECALL (e. Recognition of Quality in Lifelong learning). EQM er matskerfi sérstaklega hannað fyrir fræðsluaðila sem standa utan hins formlega skólakerfis í Evrópu til að meta eigin starfsemi út frá viðurkenndum gæðaviðmiðum. Gæðahandbókin var fyrst gefin út 2012 og uppfyllti Framvegis miðstöð símenntunar EQM vottun fyrir fræðslu. Árið 2018 fékk Framvegis einnig vottun fyrir gæði náms- og starfsráðgjafar og raunfærnimats, EQM+. Gæðahandbókin er nú gefin út í áttunda sinn.

Efnisyfirlit

Um gæðahandbókina 2
0 Almennar upplýsingar um Framvegis 5
0.1 Hlutverk 6
0.2 Gildi og stefna 6
0.3 Markmið 6
0.4 Eigendur og hluthafar 7
0.5 Starfsfólk 7
0.6 Árskýrslur og samningar 7
0.7 Skipurrit 7
0.8 Öryggi og persónuvernd 8
1 Varðveisla gagna 8
1.1 Trúnaður og meðferð persónupplýsinga 8
1.2 Skráning náms 9
1.3 Skráning náms- og starfsráðgjafar 9
1.4 Skráning raunfærnimats 9
2 Nám 9
2.1 Framkvæmd náms 9
2.1.1 Upplýsingar um nám 10
2.1.2 Skráning viðveru 10
2.1.3 Námsumhverfi og stuðningur 10
2.1.4 Fjarnám 10
2.2 Mat á námsárangri 10
2.2.1 Árangur samkvæmt hæfniviðmiðum 11
2.3 Þarfir námsmanna 11
2.4 Kröfur til leiðbeinenda 11
2.5 Þróun náms 12
2.5.1 Nám og kennsluaðferðir 12
2.5.2 Hæfniviðmið 12
3 Náms- og starfsráðgjöf 12

3.1 Markmið ... 13
3.2 Aðgengi að ráðgjöf ... 13
3.3 Ráðgjafarferli ... 13
4 Raunfærnimat ... 14
4.1.1 Markmið raunfærnimats ... 14
5 Gæðastjórnun ... 14
5.1 Mat og gæðaeftirlit ... 15
5.1.1 Nám ... 15
5.1.2 Náms- og starfsráðgjöf ... 15
5.1.3 Raunfærnimat ... 15
5.1.4 Kynningar á starfsemi Framvegis ... 15
5.2 Gæðastjórnun og viðmið ... 16
5.3 Kvartanir og ábendingar ... 16
5.4 Umbætur ... 16
6 Útgáfustýrð skjöl ... 17
6.1 Útgáfustýrð eyðublöð ... 17
6.2 Útgáfustýrðar leiðbeiningar ... 18
6.3 Útgáfustýrðir verkferlar ... 18
6.4 Útgáfustýrðar stefnur ... 18

0 Almennar upplýsingar um Framvegis

Framvegis miðstöð símenntunar er einkahlutafélag í eigu tveggja aðildarfélaga BSRB, Sjúkraliðafélags Íslands og Sameykis stéttarfélags í almannaþjónustu. Miðstöðin hefur starfað óslitið frá árinu 2001, fyrst um sinn til að sinna sí- og endurmenntun fólks í starfsgreinum sem Fjölbrautaskólinn við Ármúla útskrifaði. Með inngöngu BSRB í Fræðslumiðstöð atvinnulífsins hefur starfsemin þróast talsvert og verkefnin orðið fjölbreyttari og náð til stærri hóps fullorðinna námsmanna. Starfsemin byggir að stórum hluta á lögum um framhaldsfræðslu nr. 27/2010, reglugerð um framhaldsfræðslu nr. 1163/2011, samningi við Félags- og vinnumarkaðráðuneytið og við Fræðslumiðstöð atvinnulífsins. Starfsstöð Framvegis er í Borgartúni 20, 105 Reykjavík, 3. hæð. Starfssvæði miðstöðvarinnar miðast fyrst og fremst við höfuðborgina og sveitarfélög í nágrenni hennar en nær jafnframt til námsmanna og símenntunarmiðstöðva óháð staðsetningu með fjarkennslu.

0.1 Hlutverk

Meginmarkmið Framvegis er að veita fólki á vinnumarkaði með stutta formlega skólagöngu, fólki sem horfið hefur frá námi án þess að hafa útskrifast af þriðja þrepi hæfniramma um íslenska menntun, tækifæri til að afla sér menntunar eða bæta stöðu sína á vinnumarkaði. Að auki kemur fram í samþykktum Framvegis að tilgangur miðstöðvarinnar er að stuðla að framboði á námstækifærum fyrir fólk á vinnumarkaði og auka gæði fullorðins- og starfsmenntafræðslu.

0.2 Gildi og stefna

Starfsemi Framvegis fylgir stefnu sem mótuð var af eigendum og starfsfólki árið 2019. Árið 2024 var stefna og starfsemi Framvegis tengd við heimsmarkmið Sameinuðu þjóðanna um sjálfbæra þróun. Valin voru þrjú heimsmarkmið sem kjarnamarkmið miðstöðvarinnar og sett var fram aðgerðaráætlun og mælikvarðar sem unnið verður að. Þetta eru:

- Nr. 4 Menntun fyrri alla
- Nr. 10 Aukinn jöfnuður
- Nr. 5 Jafnrétti kynjanna

Eftirfarandi gildi eru hluti af stefnu Framvegis:



Fylgiskjal

- Stefna: *Stefna Framvegis 3.0 2024*

0.3 Markmið

Markmið starfsemi Framvegis eru sett fram í eftirfarandi 11 þáttum og eru að:

- Greina námsþarfir markhópa með viðurkenndum greiningaraðferðum og útbúa viðeigandi nám með íslenska hæfnirammann að leiðarljósi
- Veita fullorðnum einstaklingum með stutta formlega skólagöngu að baki fjölbreytt námstækifæri og möguleika til að efla hæfni sína á vinnumarkaði
- Veita ráðgjöf og persónulega þjónustu við val á námi, raunfærnimat og hvers konar faglegan stuðning sem miðar að því að hvetja einstaklinga til að afla sér menntunar við hæfi
- Leggja áherslu á gæði náms, framsækna og framúrskarandi kennslu með nýsköpun, fjölbreytni og viðeigandi tækni í forgrunni
- Kynna námsframboð fyrir almenningi og markhópum með markvissum og fjölbreyttum hætti og viðhalda góðum tengslum við samstarfsaðila og viðskiptahópa
- Vera með ánægt, hæft og vel upplýst starfsfólk og leiðbeinendur sem og tryggja góð starfsskilyrði
- Sýna góða og árangursríka stjórnunarhætti, fara vel með fjármuni og sýna ábyrgð í rekstri í takt við samninga og samþykktir félagsins
- Vinna samkvæmt viðurkenndum gæðaferlum til að tryggja fagleg og skilvirk vinnubrögð
- Veita einstaklingum og markhópum faglega þjónustu, óháð kyni, trúarbrögðum eða stöðu í samfélaginu, í námsumhverfi sem er hvetjandi og stuðlar að vellíðan

- Tryggja örugga varðveislu upplýsinga um námskeið og nemendur þar sem meðferð persónuupplýsinga er í samræmi við núgildandi lög
- Starfsemin taki til umhverfisverndar og samfélagslegrar ábyrgðar með velferð samfélagsins í heild að leiðarljósi

0.4 Eigendur og hluthafar

Eigendur og hluthafar Framvegis eru Sjúkraliðafélag Íslands (SLFÍ) sem á 43,14% og Sameyki – stéttarfélag í almannaþjónustu sem á 56,86%.

Stjórn Framvegis er skipuð fimm fulltrúum, þremur frá Sameyki og tveimur frá SLFÍ. Að auki eru eru þrír fulltrúar til vara, tveir frá Sameyki og einn frá SLFÍ. Stjórn Framvegis heldur 6 til 8 fundi á ári en framkvæmdastjóri boðar til fundar og heldur fundargerðir. Fundargerðir eru undirritaðar af stjórnarmönnum. Stjórnin stendur vörð um hlutverk miðstöðvarinnar og gætir þess að starfsemin þjóni settum markmiðum. Hún ber ábyrgð á rekstri og fjárhag og ræður í stöðu framkvæmdastjóra. Framkvæmdastjóri annast rekstur miðstöðvarinnar í umboði stjórnar og ber ábyrgð gagnvart henni. Hann er ábyrgur fyrir að starfstilhögun sé í samræmi við hlutverk, markmið og gæðakröfur.
Stjórn Framvegis

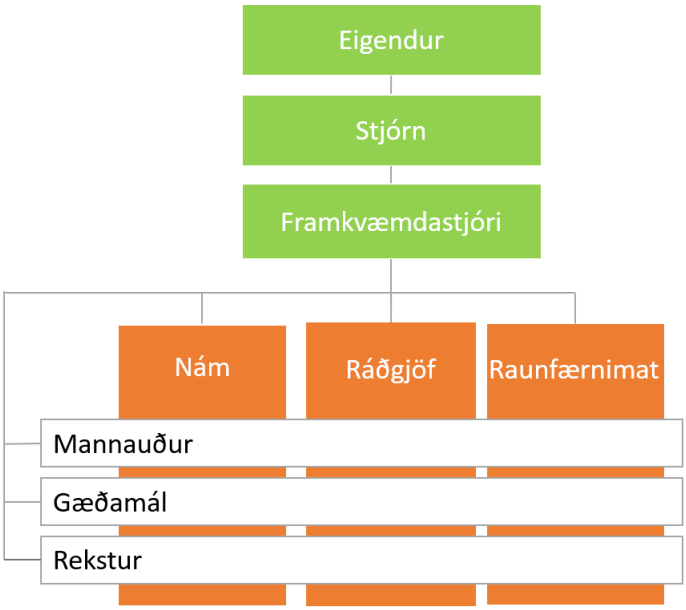
0.5 Starfsfólk

Stöðugildi hjá Framvegis eru fjögur og hálft, framkvæmdastjóri, verkefnastjóri og tvö og hálft stöðugildi náms- og starfsráðgjafa sem sinna einnig verkefnastjórnun. Fastir verktakar sjá um yfirsetu kvöld- og helgarnámskeiða. Allir leiðbeinendur hjá Framvegis eru verktakar.
Starfsfólk Framvegis

0.6 Árskýrslur og samningar

Ársskýrslur eru gefnar út hvert ár þar sem farið er yfir starfsemi ársins og framvindu verkefna. Samkvæmt samningi við Félags- og vinnumarkaðsráðuneytið er rekstur Framvegis endurskoðunarskyldur og eru ársreikningar endurskoðaðir að fullu hvert ár og lagðir fyrir ársfund til samþykktar.

0.7 Skipurrit



0.8 Öryggi og persónuvernd

Hjá Framvegis er í gildi viðbragðs- og rýmingaráætlun þar sem fjallað er um undirbúning fyrir og viðbrögð við hættuástandi. Þar er m.a. fjallað um flóttaleiðir úr húsnæðinu, viðbrögð við eldsvoða, slysum og veikindum. Samþykkt hefur verið persónuverndarstefna hjá Framvegis þar sem lögð er áhersla á að tryggja að öll meðferð persónuupplýsinga sé í samræmi við ákvæði laga um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga nr. 90/2018. Markmið persónuverndarstefnunnar er að auðvelda einstaklingum að átta sig á hvaða upplýsingar miðstöðin skráir, hvernig þær eru notaðar og hvað er gert við þær.

Framkvæmdastjóri ber ábyrgð á að persónuverndarstefnunni sé framfylgt. Stefnan er kynnt starfsmönnum og verktökum Framvegis og undirrita þeir jafnframt trúnaðaryfirlýsingu sem gildir þó þeir láti af störfum.

Notendur heimasíðu Framvegis samþykkja vefkökustefnu þegar þeir nota síðuna.

Fylgiskjöl

- Verkferill: *Viðbragðs- og rýmingaráætlun 3.0 2021*
- Stefna: *Persónuverndarstefna Framvegis 3.0 2024*
- Eyðublað: *Trúnaðaryfirlýsing starfsfólks 1.0 2018*

1 Varðveisla gagna

Trúnaðargögn og persónuupplýsingar eru varðveittar með tryggum hætti hjá Framvegis.

Upplýsingar um námsleiðir, náms- og starfsráðgjöf og raunfærnimat eru skráðar í INNU sem hýst er hjá InfoMentor ehf. Á sameiginlegu gagnasvæði (*SharePoint*) í Office 365 eru skráðar ýmsar upplýsingar Framvegis um nám og raunfærnimat auk gagna sem tilheyra tilteknum verkefnum. Persónulegt gagnasvæði hvers starfmanns er á *OneDrive*. Framvegis notar *Google Education* til þess að halda utan um nám á námsleiðum fyrir leiðbeinendur og námsmenn. Öll gögn eru geymd í öruggu skýi en tölvuumhverfið byggist á umsjónakerfinu *G Suite Education*. Í styttra námi er notast við Teams. Kerfin eru aðgangsstýrð fyrir 1) fasta starfsmenn, 2) náms- og starfsráðgjafa, 3) leiðbeinendur og 4) námsmenn.

Upplýsingum um námsferla og niðurstöðum raunfærnimats er ekki eytt. Gögnum um námskeið og námsleiðir má eyða 6 árum eftir námslok.

Fylgiskjöl

- Leiðbeiningar: *Skjalavistunaráætlun 3.0 2021*

1.1 Trúnaður og meðferð persónupplýsinga

Framvegis er með stefnu um meðferð persónuupplýsinga þar sem farið er eftir ákvæðum laga og reglna um persónuvernd (lög um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga nr.90/1018).

Í ráðningarsamningum starfsfólks og leiðbeinenda er ákvæði um persónuvernd, trúnað og þagnarskyldu. Samningur er gerður við hýsingaraðila skráningargrunna um að þeir áframsendi ekki upplýsingar til þriðja aðila.

Fylgiskjal

- Stefna: *Persónuverndarstefna Framvegis 3.0 2024*

- Eyðublað: *Trúnaðaryfirlýsing starfsfólks 1.0 2018*

1.2 Skráning náms

Upplýsingar um námsmenn hjá Framvegis eru skráðar í INNU. Auk þess eru upplýsingar um námsmenn vistaðar í öruggu skýjaumhverfi Office 365. Reglur um hvernig skráningu er háttað í námi er að finna í verkferlum. Nánar er fjallað um umsýslu náms í kafla 2.

Fylgiskjöl

- Eyðublað: *Mætingaskjal - námsleiðir 1.0 2018*
- Eyðublað: *Mætingaskjal - námskeið 1.0 2021*
- Verkferill: *Upphaf og lok námsleiða 4.0 2024*
- Verkferill: *Námskeið 5.0 2024*

1.3 Skráning náms- og starfsráðgjafar

Upplýsingar um einstaklinga sem sækja náms- og starfsráðgjöf til Framvegis eru skráðar í INNU samkvæmt leiðbeiningum frá FA. Einnig eru grunnupplýsingar og niðurstöður viðtala skráðar á þar til gerð blöð sem minnisatriði fyrir náms- og starfsráðgjafa meðan á ráðgjöf stendur og svo er gögnum eytt.

Fylgiskjal

- Eyðublað: *Skráningarblað fyrir viðtal í náms- og starfsráðgjöf 1.0 2018*

1.4 Skráning raunfærnimats

Upplýsingar um þátttakendur og framvindu matsins eru skráðar og vistaðar í öruggu skýjaumhverfi Office 365 Framvegis, auk þess sem upplýsingar um staðnar einingar eru skráðar í INNU.

Fylgiskjal

- Eyðublað: *Raunfærnimat - yfirlit 1.0 2018*

2 Nám

Námsmannahópur Framvegis er ákaflega fjölbreyttur, markhópur framhaldsfræðslunnar, endur- og símenntun starfstétta og námsmenn sem koma í nám frá samstarfsaðilum. Nám hjá Framvegis skiptist í 1) vottaðar námsleiðir, 2) nám í samstarfi við stéttarfélög, 3) nám fyrir fagstéttir, 4) nám í samstarfi við stofnanir, 5) nám í samstarfi við fyrirtæki og einstaklinga.

Hjá Framvegis er nám skilgreint á eftirfarandi hátt:

- Nám allt nám sem fer fram hjá Framvegis
- Námsleið nám sem er 40 klukkustundir eða lengra
- Námskeið nám sem er undir 40 klukkustundum

2.1 Framkvæmd náms

Framvegis lítur svo á að þegar námsmaður skráir sig í nám hafi orðið til samningur um það tiltekna nám milli hans og Framvegis. Framvegis gerir skriflega samninga við stofnanir og fyrirtæki um nám.

Fylgiskjöl

- Eyðublað: *Samningur -Framvegis framkvæmdaaðili 2.0 2024*
- Eyðublað: *Samningur -Framvegis verkkaupi 2.0 2024*

2.1.1 Upplýsingar um nám

Upplýsingar um nám, skráningar í nám, viðveru og lok náms, eru varðveittar í skráningargrunnum Framvegis. Skráningargrunnarnir geyma allar upplýsingar um námsmenn, nám og námslok. Á námsleiðum notar Framvegis *Google Education* sem námsnet og þar geyma leiðbeinendur/kennarar gögn sem aðgengileg eru nemendum. Í styttra námi er notast við Teams. Umsýslu náms lýkur þegar 1) nemendur hafa greitt námskeiðsgjöld og eru útskrifaðir, 2) þegar leiðbeinendur hafa fengið greitt fyrir sína vinnu 3) unnið hefur verið úr mati námsmanna á viðkomandi námi.

Þeir sem hafa samband við Framvegis og lýsa yfir áhuga á námi sem er ekki á starfsáætlun eru skráðir á biðlista.

Fylgiskjöl

- Verkferill: *Upphaf og lok námsleiða 3.0 2024*
- Verkferill: *Námskeið 5.0 2024*
- Verkferill: *Upphaf og lok námsleiða í samstarfi við samstarfsaðila 3.0 2024*
- Eyðublað: *Biðlistar í nám 1.0 2021*

2.1.2 Skráning viðveru

Leiðbeinendur skrá viðveru námsmanna rafrænt eða á blað. Mæting er yfirfarin reglulega og þurfa námsmenn að hafa 80% til 100% mætingu til að ljúka námi, verkefnastjóri hefur umsjón með mætingum.

Fylgiskjöl

- Eyðublað: *Mætingaskjal - námsleiðir 1.0 2018*
- Eyðublað: *Mætingaskjal – námskeið 1.0 2021*

2.1.3 Námsumhverfi og stuðningur

Framvegis býður upp á námsumhverfi fyrir bæði stað- og fjarnema sem hentar fullorðnum námsmönnum og uppfyllir reglur um aðbúnað og húsnæði. Lögð er áhersla á að bera virðingu fyrir umhverfinu, m.a. með góðri umgengni.

Framvegis leitast við að tryggja námsmönnum viðeigandi stuðning, bæði hvað varðar hagnýta þætti sem og ýmsar hamlanir í námi. Námsmenn hafa greiðan aðgang að starfsfólki Framvegis á skrifstofutíma og geta leitað til náms- og starfsráðgjafa.

Fylgiskjöl

- Leiðbeiningar: *Umgengnisreglur Framvegis 4.0 2021*
- Verkferill: *Verklagsreglur fyrir náms- og starfsráðgjöf á námsleiðum 3.0 2024*

2.1.4 Fjarnám

Framvegis býður upp á fjarnám í beinni sem þýðir að fjarneminn er þátttakandi í náminu á rauntíma rétt eins og sá sem er á staðnum. Leiðbeinendur fá leiðbeiningar auk þess sem starfsmaður frá Framvegis er til staðar og veitir tæknilega aðstoð ef þarf. Leiðbeiningar varðandi fjarkennslu eru uppfærðar reglulega en ekki útgáfustýrðar vegna tíðra uppfærslna þeirra kerfa sem Framvegis nýtir.

2.2 Mat á námsárangri

Framvegis leggur áherslu á að leiðbeinendur noti fjölbreyttar aðferðir við mat á námsárangri. Á námsleiðum er gerð krafa um 80% mætingu til að útskrifast, auk þess er í sumum tilfellum gerð krafa um verkefnskil og/eða sjálfsmat. Í styttra námi er viðvera og virkni mælikvarði á árangur.

Fylgiskjöl

- Eyðublað: *Mætingaskjal - námsleiðir 1.0 2018*
- Eyðublað: *Mætingaskjal – námskeið 1.0 2021*
- Leiðbeiningar: *Námsmat 2.0 2021*

2.2.1 Árangur samkvæmt hæfniviðmiðum

Í upphafi náms eru hæfniviðmið og markmið kynnt fyrir námsmönnum, auk þess er á námsleiðum fjallað um hæfniviðmið í hverjum námsþætti. Framvegis leggur áherslu á leiðsagnarnám/leiðsagnarmat þar sem leiðbeinandi og námsmenn fara sem oftast yfir það sem hefur áunnist og hvernig námsmönnum gengur að ná hæfniviðmiðum námsins. Námsmenn fá bæði munnlega og skriflega endurgjöf frá leiðbeinendum sem auðveldar þeim að ná hæfnimarkmiðum. Í viðtölum hjá náms- og starfsráðgjöfum, sem námsmenn á námsleiðum sækja, fer einnig fram leiðsagnarmat.

Við lok náms fá námsmenn staðfestingar á að hæfniviðmiðum hafi verið náð. Á útskriftarskjali kemur hvort námsmaður hafi staðist hæfniviðmið náms. Að loknu námi eru upplýsingar um námárangur og námskok skráði í Innu.

Fylgiskjöl

- Leiðbeiningar: *Námsmat 2.0 2021*
- Eyðublað: *Útskriftarskjal námsleiðir 4.0 2021*
- Eyðublað: *Útskriftarskjal námskeið 1.0 2021*

2.3 Þarfir námsmanna

Námsmenn skilgreina námsþarfir sínar að miklu leyti sjálfir með því að skrá sig í tiltekið nám. Einnig fá námsmenn, sem þess óska, aðstoð frá náms- og starfsráðgjafa eða verkefnastjóra við að velja sér nám við hæfi. Þannig er fyrirspurnum, sem berast frá námsmönnum, beint til þess starfsmanns sem hæfastur er til svara í hvert sinn. Þegar námsmaður skráir sig í nám er litið svo á að samkomulag um nám verði til milli hans og Framvegis.

Við upphaf námsleiða greina námsmenn frá væntingum sínum og markmiðum og fylgja náms- og starfsráðgjafar námsmönnum eftir eins og þurfa þykir.

Fylgiskjal

- Eyðublað: *Upplýsingar og væntingar námsmanna á námsleiðum 1.0.2018*

2.4 Kröfur til leiðbeinenda

Framvegis setur fram hæfnikröfur til leiðbeinenda sem ráðnir eru til kennslu. Leiðbeinendur hjá Framvegis eru verktakar sem eru sérfræðingar á sínu sviði. Haldin er skrá yfir hæfni leiðbeinenda sem kenna fleiri en 10 klukkustundir í námi. Allir verktakar starfa samkvæmt verktakasamningi.

Leiðbeinendum, sem kenna hjá Framvegis, er boðið að taka þátt í námskeiðum þar sem m.a. er fjallað um kennslu og nám fullorðinna. Framvegis leggur áherslu á að leiðbeinendur noti fjölbreyttar kennsluaðferðir sem henta viðfangsefninu hverju sinni. Einnig fá leiðbeinendur á námsleiðum leiðbeiningar um hvernig nýta á námsvefi Framvegis. Leiðbeinendur fá aðgang að handbók með upplýsingum um starfsaðferðir og stefnur Framvegis og koma þar m.a. fram kröfur til leiðbeinenda.

Fylgiskjöl

- Verkferill: *Hæfnikröfur leiðbeinenda 2.0 2024*
- Eyðublað: *Samningur leiðbeinendur 9.0 2024*
- Leiðbeiningar: *Kennsluðferðir 1.0 2018*

- Leiðbeiningar: *Handbók leiðbeinenda 4.0 2024*

2.5 Þróun náms

Framvegis leggur metnað sinn í að hanna og þróa nám sem hentar markhópum miðstöðvarinnar þar sem áherslan er á gæði og þarfir markhópa.

2.5.1 Nám og kennsluaðferðir

Við hönnun námsleiða notar Framvegis viðurkenndar aðferðir, svo sem aðferð Fræðslumiðstöðvar atvinnulífsins við hæfnigreiningar (http://frae.is/haefnigreiningar/). Framvegis er í samstarfi við stéttarfélög við hönnun náms þar sem fræðslunefndir og fagráð koma að skilgreiningu þarfa. Greiningaraðferðin Markviss er einnig notuð við skilgreiningu á þörf fyrir fræðslu í samstarfi við fyrirtæki og stofnanir.

Að loknu námi fylla námsmenn út námskeiðsmat þar sem þeir gefa m.a. álit sitt á kennsluaðferðum, auk þess sem samtal við námsmenn getur gefið til kynna þarfir þeirra í námi. Niðurstöður þessa eru kynntar á starfsmannafundum/gæðamatsfundum og eru leiðarljós við þróun og umbætur á kennsluaðferðum.

Fylgiskjöl

- Eyðublað: *Matsblað lokamat 3.0 2021*
- Leiðbeiningar: *Endurskoðun og þróun náms 1.0 2021*

2.5.2 Hæfniviðmið

Endurskoðun hæfniviðmiða náms hjá Framvegis felst í því að kanna stöðu námsmanna gagnvart þeim og í kjölfarið grípa til aðgerða ef þurfa þykir. Námsmönnum er veitt sú aðstoð sem þeir þurfa til þess að ná hæfniviðmiðum náms. Framvegis leggur áherslu á að þeir sem hanna nám fyrir miðstöðina setji upp hæfniviðmið námsins samkvæmt útgefnum leiðbeininum:
https://www.stjornarradid.is/media/menntamalaraduneyti-media/media/MRN-pdf/Vidmid-um-gerd-namskraa-i-framhaldsfraedslu.pdf

3 Náms- og starfsráðgjöf

Hjá Framvegis starfa tveir náms- og starfsráðgjafar í 100% starfi og einn í 50%, eru þeir einnig verkefnastjórar. Meginviðfangsefni náms- og starfsráðgjafar hjá Framvegis er að sinna ráðþegum sem eru 18 ára og eldri og hafa ekki lokið formlegu námi umfram 2. þrep í hæfniramma um íslenska menntun.

Framvegis leggur metnað sinn í að hafa fagfólk í öllum störfum og hafa náms- og starfsráðgjafar Framvegis tilskilda menntun og réttindi frá Mennta – og menningarmálaráðuneytinu til að starfa sem slíkir Lög um náms- og starfsráðgjafa nr.35/2009.

Framvegis hvetur náms- og starfsráðgjafa til að sækja sér símenntun bæði innanlands og utan. Aðstaða til að sinna viðtölum og hópráðgjöf er góð og lögð er áhersla á að umhverfið sé notalegt og afslappað.

Helstu þjónustuþættir náms- og starfsráðgjafar hjá Framvegis eru að:

- Finna leiðir til að efla og styrkja einstaklinga
- Upplýsa um nám og störf
- Veita ráðgjöf um raunfærnimat

- Styðja einstaklinga í ferli raunfærnimats
- Aðstoða við gerð ferilskrár og/eða færnimöppu
- Takast á við hindranir í námi eða starfi
- Aðstoða þá sem vilja breyta um starfsferil
- Finna hvar hæfileikum er best varið, t.d. með áhugakönnun

3.1 Markmið

Yfirmarkmið náms- og starfsráðgjafar hjá Framvegis er að veita ráðgjöf sem aðstoðar fólk við að ná settu marki sínu í námi og starfi.

Mælanleg markmið í náms- og starfsráðgjöf eru að:

- 80% svarhlutfall notenda þjónustunnar sýni jákvæðar niðurstöður úr þjónustumati
- Einstaklingar í markhóp framhaldsfræðslunnar, sem sækja þjónustu eða fá kynningu á þjónustu hjá Framvegis, þekki þjónustu náms- og starfsráðgjafa og hver ávinningurinn af henni getur orðið
- Náms- og starfsráðgjafi kynnir þjónustu náms- og starfsráðgjafa í upphafi náms á lengri námsleiðum og námskeiðum sem markhópur framhaldsfræðslunnar sækir hjá Framvegis
- Allir námsmenn á námsleiðum komi a.m.k. einu sinni í viðtal hjá náms- og starfsráðgjafa meðan á námi stendur
- Veita þann stuðning sem þarf til þess að námsmenn ljúki námi
- Fylgja einstaklingnum í raunfærnimati eftir í ferlinu

Ofangreind markmið eru kynnt fyrir og rifjuð upp með starfsfólki á starfsmanna/gæðamatsfundum þar sem einnig eru rifjaðar upp siðareglur Félags náms- og starfsráðgjafa (FNS) Siðareglur Félags náms- og starfsráðgjafa.

Fylgiskjal

- Stefna: *Gæðamarkmið Framvegis 3.0 2021*

3.2 Aðgengi að ráðgjöf

Greiður aðgangur er að náms- og starfsráðgjöf hjá Framvegis fyrir námsmenn sem og aðra sem sækjast eftir þjónustunni.

Upplýsingar um ráðgjöfina er að finna á heimasíðu Framvegis, Náms- og starfsráðgjöf | Framvegis, þar sem þjónustuþættir eru kynntir og hægt er að panta viðtal hjá náms- og starfsráðgjafa rafrænt eða í síma. Einnig er ráðþegum boðið að bóka tíma á bókunarsíðu náms- og starfsráðgjafa.

Þjónustan er einnig kynnt á námsleiðum og námskeiðum sem markhópur framhaldsfræðslunnar sækir og námsmönnum boðið að bóka viðtal.

Upplýsingar um ráðgjöfina eru uppfærðar eins oft og þurfa þykir.

Fylgiskjal

- Verkferill: *Kynning á náms- og starfsráðgjöf 2.0 2024*

3.3 Ráðgjafarferli

Náms- og starfsráðgjöf er einstaklingsmiðuð og því misjafnt hvaða aðferðir eru notaðar til að virkja ráðþega í færniuppbyggingu. Í viðtölum eru þarfir eða óskir notenda greindar með viðtalstækni. Hjá Framvegis starfa náms- og starfsráðgjafar með menntun og réttindi í faginu og meta þeir í hvert sinn

hvaða verkfæri er æskilegt að nota í ráðgjafarferlinu. Ráðgjafarferlið er samvinna ráðgjafa og ráðþega og ákveða þeir í sameiningu framvindu ferlisins, m.a. hvenær viðtöl fara fram og hvenær ráðgjöf lýkur.

Fylgiskjal

- Verkferill: *Ráðgjafarferli 3.0 2024*

4 Raunfærnimat

Við framkvæmd raunfærnimats hjá Framvegis er farið eftir reglugerð um framhaldsfræðslu nr.1163/2011 (1163/2011 – Reglugerð um framhaldsfræðslu. (island.is)), leiðbeiningum um ferli raunfærnimats frá Fræðslumiðstöð atvinnulífsins sem Framvegis hefur aðgang að á Teams svæði Fræðslumiðstöðvar.

Allir starfsmenn Framvegis hafa setið námskeið hjá Fræðslumiðstöð atvinnulífsins í raunfærnimati og sinna náms- og strarfsráðgjafar framkvæmd matsins.

Fylgiskjal

- Verkferill: *Raunfærnimat 3.0 2024*

4.1.1 Markmið raunfærnimats

Markmið raunfærnimats er að skrá og viðurkenna raunverulega færni þátttakenda gagnvart námskrám eða störfum.

Hjá Framvegis eru sett markmið um fjölda þátttakenda og fjölda staðinna eininga ár hvert. Miðað er við að allir þeir, sem ljúka skimunarviðtali með fullnægjandi árangri, ljúki raunfærnimatsferlinu í heild sinni. Að loknu ferlinu fá þátttakendur afhent viðurkenningarskjal og staðnar einingar eru skráðar í INNU. Gæðamarkmið miðstöðvarinnar eru að 80% þátttakenda sýni jákvæðar niðurstöður í mati á ferlinu.

Fylgiskjöl

- Eyðublað: *Útskriftarskjal raunfærnimat 2.0 2021*
- Stefna: *Gæðamarkmið Framvegis 3.0 2021*
- Eyðublað: *Mat þátttakenda á raunfærnimati 2.0 2021*

5 Gæðastjórnun

Framvegis sinnir kerfisbundnu eftirliti með gæðum kennslu, náms- og starfsráðgjöf og raunfærnimati á grundvelli innra mats. Miðstöðin starfar eftir viðmiðum European Quality Mark (EQM) og fékk gæðavottun á fræðslustarfsemi í október 2012. Árið 2018 bættist við úttekt á náms- og starfsráðgjöf og raunfærnimati og er miðstöðin nú með EQM+ vottun.

Innra mat og umbætur hjá Framvegis eru annars vegar formlegar, sem birtast í gæðamarkmiðum og útgáfustýrðum skjölum, og hins vegar óformlegar. Hið óformlega, sem byggir á því formlega, er samofið daglegri starfsemi og felur í sér umbótastarf á námi, náms- og starfsráðgjöf og raunfærnimati. Samtöl og ígrundun varðandi gæðamat og gæðamenningu eiga sér stað milli starfsfólks, leiðbeinenda, námsmanna og annarra sem koma að starfseminni. Á reglulegum starfsmannafundum eru mál yfirfarin og sett í formlegan umbótafarveg.

5.1 Mat og gæðaeftirlit

Framvegis setur sér gæðamarkmið til að tryggja gæði starfsemi og þjónustu miðstöðvarinnar.

5.1.1 Nám

Við lok hverrar annar eru teknar saman tölulegar upplýsingar um hvernig gekk að ná mælanlegum markmiðum náms þá önnina. Námsmenn fylla út lokamat þar sem þeir koma á framfæri skoðun sinni á námi og kennslu. Leiðsagnarmat er jafnframt lagt fram á námsleiðum um miðbik náms og er ýmist rafrænt eða í formi viðtala hjá náms- og starfsráðgjafa.

Leiðbeinendur og samstarfsaðilar fá í hendur niðurstöður er snúa að þeim og gerir Framvegis tillögur til úrbóta ef þörf er á. Verkefnastjóri ber ábyrgð á úrbótum í samstarfi við leiðbeinendur og aðra samstarfsaðila.

Verkefnastjórar skrá niðurstöður matsins í sjálfsmatsskýrslu. Sjálfsmatsskýrslan fyrir hvert starfsár er aðgengileg á heimasíðu miðstöðvarinnar.

Fylgiskjöl

- Eyðublað: *Matsblað lokamat 3.0 2021*
- Eyðublað: *Sjálfsmatsskýrsla sniðmát 3.0 2024*
- Eyðublað: *Viðtal á lengri námsleið, leiðsagnarmat 1.0 2018*
- Stefna: *Gæðamarkmið Framvegis 3.0 2021*

5.1.2 Náms- og starfsráðgjöf

Í lok hverrar annar eru teknar saman tölulegar upplýsingar um hvernig gengið hefur að ná mælanlegum markmiðum náms- og starfsráðgjafar, auk þess sem farið er yfir ábendingar og kvartanir varðandi þjónustuna sem og notendakönnun. Í lokamati sem lagt er fyrir námsmenn á námsleiðum er spurt hvort viðkomandi hafi nýtt sér þjónustuna og hvort hún hafi gagnast honum. Niðurstöður mats á náms- og starfsráðgjöf er skráð í sjálfsmatsskýrslu.

Fylgiskjöl

- Eyðublað: *Notendakönnun þjónusta náms- og starfsráðgjafa 2.0 2024*
- Eyðublað: *Sjálfsmatsskýrsla sniðmát 3.0 2024*
- Stefna: *Gæðamarkmið Framvegis 3.0 2021*

5.1.3 Raunfærnimat

Við lok hverrar annar er skoðað hvort mælanlegum markmiðum raunfærnimats hjá Framvegis hefur verið náð. Einnig er lagt fyrir mat þátttakenda á raunfærnimatinu. Niðurstöður mats á raunfærnimatsferlinu er skráð í sjálfsmatsskýrslu.

Fylgiskjöl

- Verkferill: *Raunfærnimat 3.0 2024*
- Eyðublöð: *Mat þátttakenda á raunfærnimati 2.0 2021*
- Stefna: *Gæðamarkmið Framvegis 3.0 2021*

5.1.4 Kynningar á starfsemi Framvegis

Framvegis tekur þátt í þeim viðburðum sem þykir henta hverju sinni til þess að kynna starfsemi sína og nálgast markópa miðstöðvarinnar. Starfsemin er einnig kynnt á heimasíðu miðstöðvarinnar, Facebooksíðu og Instagram.

Fylgiskjal

- Eyðublað: *Kynningar á starfsemi Framvegis 1.0 2018*

5.2 Gæðastjórnun og viðmið

Gæðamál Framvegis eru á ábyrgð framkvæmdastjóra.

Ábyrgðarmaður: Vigdís Þyri Ásmundsdóttir
Sími: 581 1900
Netfang: vigdis@framvegis.is

Allir starfsmenn Framvegis taka þátt í gæðaeftirliti, þ.á m. innra mati, umbótum og endurgjöf til stjórnenda.

Í gæðahandbók eru samþykktir ferlar hvað varðar starfsemi Framvegis. Allir starfsmenn Framvegis, bæði fastir starfsmenn og verktakar, starfa eftir gæðamarkmiðum, nota samþykkt eyðublöð og verkferla og fara eftir stefnum og leiðbeiningum. Framvegis setur sér siðareglur sem allir starfsmenn og verktakar fara eftir.

Kveðið er á um lögbundið innra og ytra eftirlit með gæðum starfseminnar í framhaldsfræðslu samkvæmt 14. grein laga um framhaldsfræðslu. Innra mat samkvæmt EQM+ gæðaviðmiðum er í stöðugri vinnslu allt árið hjá miðstöðinn. Á reglubundnum starfsmannafundum eru ábendingar yfirfarnar og greint er frá umbótum. Í lok árs er gæðamat starfseminnar tekið saman í sjálfsmatsskýrslu sem kynnt er og yfirfarin á gæðamatsfundi í upphafi hvers starfsárs. Niðurstöður sjálfsmatsskýrlsu eru færðar í ársskýrslu Framvegis sem er aðgengileg á heimasíðu miðstöðvarinnar.

Fylgiskjöl

- Stefna: *Gæðamarkmið Framvegis 3.0 2021*
- Eyðublað: *Sjálfsmatsskýrsla sniðmát 3.0 2024*
- Stefna: *Siðareglur 2.0 2021*
- Verkferill: *Gæðamatsfundur 2.0 2024*

5.3 Kvartanir og ábendingar

Framvegis tryggir að kvartanir og ábendingar séu meðhöndlaðar sem gagnlegt innlegg í starfsemina, þær skráðar og nýttar til umbóta og þróunarstarfs.

Þegar kvartanir og ábendingar berast eru allir starfsmenn Framvegis ábyrgir fyrir því að skrá mál í þar til gert skjal. Úrvinnsla er skráð í sama skjal.

Leiðbeinendur og verktakar bera ábyrgð á því að leysa úr kvörtunum og ábendingum með skjótum hætti og koma þeim til verkefnastjóra eða framkvæmdastjóra.

Fylgiskjöl

- Eyðublað: *Ábendingar 3.0 2024*
- Leiðbeiningar: *Meðferð ábendinga 4.0 2024*

5.4 Umbætur

Umbótaáætlun Framvegis er sett upp í sjö þætti þar sem fram kemur athugasemd, tilvísun í atvik, möguleg orsök og þær umbætur sem eru ákveðnar. Einnig kemur fram hver ber ábyrgð á umbótum og tímasetning þeirra.

Þau mál sem koma upp og ekki er hægt að leysa samkvæmt leiðbeiningum um meðferð ábendinga eru skráð í umbótaáætlun.

Framkvæmdastjóri ber ábyrgð á að tímasettum aðgerðum til úrbóta verði framfylgt. Á fyrsta starfsmannafundi hvers árs er greint frá framgangi umbóta.

Fylgiskjöl

- Verkferill: *Gæðamatsfundur 2.0 2024*
- Eyðublað: *Umbótaáætlun 3.0 2018*

6 Útgáfustýrð skjöl

Undir útgáfustýrð skjöl falla samþykkt eyðublöð, leiðbeiningar, stefnur og verkferlar sem getið er í gæðahandbók og listaðir eru upp í þessum kafla. Þau er að finna á sameiginlegu gagnasvæði/*Teams* svæði í Office 365 Framvegis: Framvegis Miðstöð Símenntunar › Framvegis - Documents › Gæðamál › EQM+

Útgáfustýrð skjöl og breytingar á þeim eru meðhöndluð samkvæmt verkferli sem framkvæmdastjóri ber ábyrgð á.

Fylgiskjöl

- Verkferill: *Skjalastýring í gæðakerfi 3.0 2021*
- Eyðublað: *Listi yfir útgáfustýrð skjöl 4.0 2024*

Hér á eftir eru listar yfir útgáfustýrð skjöl í stafrófsröð í hverjum flokki og krækja á viðkomandi skjal á aðgangsstýrðu svæði í skýjalausn Framvegis.

6.1 Útgáfustýrð eyðublöð

- Ábendingar 3.0 2024
- Biðlistar í nám 1.0 2021
- Kynningar á starfsemi Framvegis 1.0 2018
- Listi yfir útgáfustýrð skjöl 4.0 2024
- Mat þátttakenda á raunfærnimati 2.0 2021
- Matsblað lokamat 3.0 2021
- Mætingaskjal - námskeið 1.0 2021
- Mætingaskjal - námsleiðir 1.0 2018
- Notendakönnun Þjónusta náms- og starfsráðgjafa 2.0 2024
- Raunfærnimat - yfirlit 1.0 2018
- Samningur - Framvegis framkvæmdaaðili 2.0 2024
- Samningur - Framvegis verkkaupi 2.0 2024
- Samningur leiðbeinendur 9.0 2024
- Sjálfsmatsskýrsla sniðmát 3.0 2024
- Skráningarblað fyrir viðtal í náms- og starfsráðgjöf 1.0 2018
- Trúnaðaryfirlýsing starfsfólks 1.0 2018
- Umbótaáætlun 3.0 2018
- Upplýsingar og væntingar námsmanna á námsleiðum 1.0 2018
- Útskriftarskjal námskeið 1.0. 2021
- Útskriftarskjal námsleiðir 4.0 2021
- Útskriftarskjal raunfærnimat 2.0 2021

- Viðtal á lengri námsleið, leiðsagnarmat 1.0 2018

6.2 Útgáfustýrðar leiðbeiningar

- Endurskoðun og þróun náms 1.0 2021
- Handbók leiðbeinenda 4.0 2024
- Kennsluaðferðir 1.0 2018
- Meðferð ábendinga 4.0 2024
- Námsmat 2.0 2021
- Skjalavistunaráætlun 3.0 2021
- Umgengisreglur Framvegis 4.0 2021

6.3 Útgáfustýrðir verkferlar

- Gæðamatsfundur 2.0 2024
- Hæfnikröfur leiðbeinenda 2.0 2024
- Kynning á náms- og starfsráðgjöf 2.0 2024
- Námskeið 5.0 2024
- Raunfærnimat 3.0 2024
- Ráðgjafarferli 3.0 2024
- Skjalastýring í gæðakerfi 3.0 2021
- Upphaf og lok námsleiða 4.0 2024
- Upphaf og lok námsleiða í samstarfi við samstarfsaðila 3.0 2024
- Verklagsreglur fyrir náms- og starfsráðgjöf á námsleiðum 3.0 2024
- Viðbragðs- og rýmingaráætlun 3.0 2021

6.4 Útgáfustýrðar stefnur

- Gæðamarkmið Framvegis 3.0 2021
- Persónuverndarstefna Framvegis 3.0 2024
- Siðareglur 2.0 2021
- Stefna Framvegis 3.0 2024
- Vefkökustefna 1.0 2018