

**ŠIAULIŲ UNIVERSITETAS**  
**SOCIALINIŲ MOKSLŲ FAKULTETAS**  
**VADYBOS KATEDRA**

*Asta* **BIELIANAITĖ**

**ŠIAULIŲ DARBO BIRŽOS**  
**PROFESINIO MOKYMO PASLAUGŲ**  
**KOKYBĖS VERTINIMAS**

**MAGISTRO DARBAS**

Šiauliai, 2009 m.

**ŠIAULIŲ UNIVERSITETAS  
SOCIALINIŲ MOKSLŲ FAKULTETAS  
VADYBOS KATEDRA**

**Asta BIELIANAITĖ**

**ŠIAULIŲ DARBO BIRŽOS  
PROFESINIO MOKYMO PASLAUGŲ  
KOKYBĖS VERTINIMAS**

**Magistro darbas  
Socialiniai mokslai, vadyba ir verslo administravimas (03S1)**

**Magistro darbo autorius**.....  
(vardas, pavardė, parašas)

**Vadovas**.....  
(pareigos, vardas, pavardė, parašas)

**Recenzentas**.....

(pareigos, vardas, pavardė, parašas)

## LENTELĖS

1 lentelė. Švietimo paslaugų rinkos grandys.....	9
2 lentelė. Veiksniai, įtakoję strateginius švietimo siekius.....	20
3 lentelė. Lietuvos darbo biržos vykdomi projektai .....	29
4 lentelė. Anketos klausimų blokai ir tiriamieji reiškiniai .....	32
5 lentelė. Vyrų ir moterų lyties atstovų pasiskirstymas studijų programose.....	36
6 lentelė. Respondentų atsakymų variantai vertinant švietimo paslaugų kokybę.....	41
7 lentelė. Paskaitų dėstymo metodų vertinimas.....	42
8 lentelė. Savarankiško darbo vertinimas .....	44
9 lentelė. Asmens darbo įvertinimas .....	45
10 lentelė. Orientacijos į karjeros planavimą vertinimas.....	46
11 lentelė. Mokymo programos naudingumo ir įdomumo vertinimas.....	48
12 lentelė. Mažiausiai patikę veiksniai studijų metu.....	49
13 lentelė. Švietimo paslaugų kokybės gerinimo pasiūlymai.....	50

## ILIUSTRACIJOS

<b>1 paveikslas.</b> Dvi paslaugų kokybės dimensijos.....	15
<b>2 paveikslas.</b> Suvokiama paslaugų kokybė.....	16
<b>3 paveikslas.</b> Veiksniai, lemiantys vartotojo paslaugos lūkesčius.....	19
<b>4 paveikslas.</b> Lietuvos Respublikos švietimo strategija.....	21
<b>5 paveikslas.</b> Veiksniai, lemiantys kokybės užtikrinimo ciklą.....	21
<b>6 paveikslas.</b> Guskey ir Sparkso pasiūlytas ryšio su profesiniu mokymusi ir mokinių mokymosi pažangos modelis.....	25
<b>7 paveikslas.</b> T. R. Guskey ir D. Sparkso kokybės tyrimo modelio aspektai panaudoti anketinėje apklausoje.....	32
<b>8 paveikslas.</b> Respondentų pasiskirstymas pagal kursų programas.....	35
<b>9 paveikslas.</b> Respondentų pasiskirstymas pagal gyvenamą vietą.....	36
<b>10 paveikslas.</b> Respondentų pasiskirstymas pagal išsilavinimą.....	37
<b>11 paveikslas.</b> Respondentų pasiskirstymas vertinant mokymo programos įdomumą	
<b>12 paveikslas.</b> Informacijos pateikimo internete vertinimas.....	38
<b>13 paveikslas.</b> Reikalingos informacijos vertinimas mokymo įstaigos skelbimų stende....	39
<b>14 paveikslas.</b> Mokymo įstaigos patalpų vertinimas.....	40
<b>15 paveikslas.</b> Konsultavimo paslaugų vertinimas.....	41
<b>16 paveikslas.</b> Dėstytojų būdo savybių vertinimas.....	42
<b>17 paveikslas.</b> Dalyvių mokymosi ir paskaitų lankymo vertinimas.....	43
<b>18 paveikslas.</b> Galutinio rezultato sistemos vertinimas.....	45
<b>19 paveikslas.</b> Respondentų atsakymai į klausimą „, Ar pasiekėte savo tikslus, kuriuos buvote suplanavę prieš pradėdami mokymo kursus?“.....	46
<b>20 paveikslas.</b> Labiausiai patikusių veiksnių vertinimas.....	48
<b>21 paveikslas.</b> Respondentų įgytų žinių vertinimas.....	51

## **SANTRAUKA**

**Asta Bielianaitė**

**Šiaulių darbo biržos profesinio mokymo paslaugų kokybės vertinimas. Magistro darbas.**

Magistro darbe yra analizuojamos Šiaulių darbo biržos organizuojamų profesinio mokymo kursų švietimo paslaugos, išanalizuota ir susisteminta informacija apie švietimo įstaigos administracijos darbą, dėstytojus, paskaitų dėstymo metodus, mokymo įstaigos tinkamumą paskaitoms, pažymių rašymo ir vertinimo politiką, namų darbų užduočių atlikimą, konsultavimą, bei kursų pasekmes. Tyrimui atlikti buvo pasirinktas T.R. Guskey ir D. Sparkso profesinio mokymosi ir tobulinimosi, bei mokinių mokymosi pažangos modelis.

## **SUMMARY**

**Asta Bielianaitė**

**The evaluation of the vocational training services quality in Šiauliai labour exchange.**

**Master's work.**

There are analyzed the education services of vocational training in Šiauliai labour exchange, and systematized an information about the work of the administration in the education institution, the lecturers, the methods of teaching the lectures, the suitability of the education institution, the writing marks and the politics of the evaluation, the performance of the homework, consultation and the results of the classes in the master's work. There was chosen the T. R. Guskey and D. Sparks's model of the vocational training and development, and the students' advanced studying for the research.

## TURINYS

ĮVADAS.....	7
1. KOKYBĖS VADYBA ŠVIETIMO PASLAUGŲ SRITYJE.....	9
1.1. Švietimo paslaugų samprata ir jos kokybės ypatumai.....	10
1.2. Kokybės apibrėžtis ir jos ypatumai paslaugose.....	15
1.3. Bendroji ir suvokta paslaugų kokybė.....	20
1.4. Švietimo paslaugų kokybės vadybos įgyvendinimas Lietuvoje.....	22
1.5. Profesinio mokymosi modeliai, jų pranašumai ir trūkumai.....	24
1.6. Praktinės profesinio mokymo kokybės tyrimo vertinimo gairės.....	26
1.7. Lietuvos Respublikos teisės aktai reglamentuojantys švietimo paslaugų teikimą, bei Šiaulių darbo biržos veiklos dokumentai.....	31
2. ŠIAULIŲ DARBO BIRŽOS PROFESINIO MOKYMO PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMO METODOLOGIJA.....	31
2.1. Tyrimo metodologija.....	31
2.2. Tyrimo instrumento pagrindimas.....	34
2.3. Šiaulių darbo biržos charakteristika.....	35
2.4. Tyrimo imties charakteristika.....	35
3. ŠIAULIŲ DARBO BIRŽOS PROFESINIO MOKYMO PASLAUGŲ KOKYBĖS TYRIMO REZULTATAI.....	38
3.1. Paslaugos kokybės vertinimas.....	38
3.2. Paslaugų kokybės vadybos elementų apibendrintas vertinimas SSGG analizė.....	51
IŠVADOS.....	55
REKOMENDACIJOS.....	57
LITERATŪRA.....	58
PRIEDAI.....	60

## PAGRINDINĖS SĄVOKOS IR APIBRĖŽIMAI

**Kokybės vadyba** – tai koordinuotos veiklos, kontroliuojančios organizacijos kokybės sistema, kompleksas.

**Kokybė** - laipsnis, kuriuo (proceso, sistemos) turimų savybių visuma atitinka suinteresuotos šalies reikalavimus.

**Kokybės sistema** - organizacinės struktūros, procedūrų, procesų ir išteklių visuma, būtina kokybei užtikrinti.

**Kokybės užtikrinimas** – visi veiksmai, kuriais siekiama sukurti, saugoti, skatinti ir gerinti socialinių įstaigų priežiūros kokybę.

**Kokybės vertinimas** – nustatymas, kaip teikiama socialinių paslaugų priežiūra atitinka nustatytus dabartinius reikalavimus, taip pat, kaip tenkina paslaugų gavėjų poreikius;

**Paslauga** - tiekėjo veiklos, skirtos kliento poreikiams tenkinti, rezultatas.

**Paslaugų paketas** – tai paslaugų rinkinys, tenkinantis konkrečių paslaugų vartotojų pirminius ir antrinius poreikius, apimantis pagrindines (t. y. tas, dėl kurių realizavimo gali egzistuoti konkrečių paslaugų teikėjas) bei antrines (papildomas ir palengvinančias, t. y. tas, paslaugas, kuriomis šie paslaugų teikėjai sugeba konkuruoti idealios rinkos konkurencijos sąlygomis) paslaugas.

**Pirminis profesinis mokymas** – profesinis mokymas, skirtas pirmajai kvalifikacijai įgyti.

**Praktinis mokymas** – profesinių įgūdžių ugdymas profesinio mokymo įstaigoje, kitoje įstaigoje ir (arba) įmonėje, ūkininko ūkyje.

**Profesijos mokytojas** – mokytojas, vykdamas teorinį arba (ir) praktinį profesinį mokymą.

**Profesinis informavimas** – sistemingas informacijos teikimas profesinio mokymo, kvalifikacijų paklausos darbo rinkoje ir profesijos pasirinkimo klausimais.

**Profesinis konsultavimas** – pagalba asmeniui priimti racionalų profesijos rinkimosi sprendimą atsižvelgus į jo individualias savybes, darbo rinkos poreikius ir profesinio mokymosi galimybes.

**Profesinis mokymas** – mokymas pagal profesinio mokymo programas, padedantis asmeniui įgyti kvalifikaciją ar ją tobulinti.

**Profesinio mokymo įstaiga** – mokykla ar kita įstaiga, kurios pagrindinė veikla yra profesinis mokymas.

**Profesinio mokymo kokybės užtikrinimas** – sistemos ir procedūros, kurias kuria ir diegia valstybės institucijos ir profesinio mokymo teikėjai, siekdami, kad profesinio mokymo kokybė atitiktų nustatytus rodiklius.

**Profesinio mokymo programa** – įvairiai formalizuota švietimo programa, kurios turiniu, perteikimo būdais ir metodais siekiama suteikti numatytas kompetencijas.

**Profesinio mokymo programos modulis** – iš anksto apibrėžta savarankiška profesinio mokymo programos dalis.

**Profesinio mokymo teikėjas** – profesinio mokymo įstaiga, laisvasis mokytojas ir kitas profesinio mokymo teikėjas (bendrojo lavinimo mokykla, įstaiga, organizacija, įmonė, kuriai profesinis mokymas nėra pagrindinė veikla), įstatymų nustatyta tvarka turintis teisę vykdyti profesinio mokymo programas.

**Profesinis orientavimas** – profesinį informavimą ir konsultavimą apimantis procesas.

**Profesinio orientavimo centras** – juridinis asmuo ar jo padalinys, kuriame teikiamos profesinio orientavimo paslaugos.

**Profesinio rengimo standartas** – kvalifikacijų įgijimo profesinio mokymo sistemoje reglamentas.

**Profesinis standartas** – kvalifikacijų, joms įgyti reikalingų kompetencijų, vertinimo kriterijų ir metodų aprašas.

**Socialiniai partneriai** – darbdavių, darbuotojų interesams atstovaujančios organizacijos, verslo savivaldos institucijos, kurios kartu su valstybės valdymo institucijomis vykdo šio įstatymo nustatytas funkcijas. Socialinių partnerių sąrašą tvirtina Vyriausybė.

**Švietimas** – veikla, kuria siekiama suteikti asmeniui visaverčio savarankiško gyvenimo pagrindus ir padėti jam nuolat tobulinti savo gebėjimus. Mokyti – prigimtinė kiekvieno žmogaus teisė.

**Švietimo teikėjas** – mokykla, laisvasis mokytojas ir kitas švietimo teikėjas (įstaiga, įmonė, organizacija, kuriai švietimas nėra pagrindinė veikla), šio Įstatymo nustatyta tvarka turintis teisę vykdyti švietimą.

**Tęstinis profesinis mokymas** – profesinis mokymas, skirtas tobulinti asmens turimą kvalifikaciją ar įgyti kitą kvalifikaciją.

**Vadybos sistema** – politikos ir tikslų nustatymo bei jų pasiekimo sistema (tarpusavyje susijusių ir sąveikaujančių veiklų visuma).



## IVADAS

Siekiant sėkmingai integruoti į darbo rinką bedarbius ir išpėtus apie atleidimą iš darbo darbuotojus, baigusius darbo biržos organizuojamus mokymus, svarbu ne tik nustatyti profesinio mokymo efektyvumą ir atitikimą darbo rinkos poreikiams, bet ir parengti rekomendacijas dėl profesinio mokymo tobulinimo, siekiant darbdavių poreikių patenkinimo, bei naujų efektyvių profesinio mokymo programų rengimo.

Vykstant švietimo ir ekonominiams pokyčiams, didėjant švietimo paslaugų poreikiui, atsiranda būtinybė plėsti jų paslaugų spektrą. Didėjant švietimo paslaugų kokybės reikalavimams, sparčiai keičiantis darbo modeliams, šias paslaugas teikiančių darbuotojų žinios ir įgūdžiai greitai sensta, jie neatitinka reikalavimų, kuriuos kelia aplinka.

Kaip teigia švietimo darbo praktikai ir teoretikai, profesinio mokymo paslaugas teikiantys darbuotojai privalo turėti tinkamą profesinį pasirengimą. Be to, nesant tinkamo profesinio pasirengimo, neįmanoma diegti modernių darbo organizavimo formų, plėsti švietimo paslaugų spektro, o dėl to nukenčia teikiamų paslaugų kokybė.

Kokybės vadyba yra plačiai mokslinėje literatūroje nagrinėjama tema. Čia galima paminėti tokius kokybės vadybos klasikus, kaip D. Garvin, W. E. Deming, J. M. Juran, P. Crosby. Lietuvoje kokybės vadybos temomis rašo prof. dr. P. Vanagas, J. D. Pociūtė, V. Janušauskienė, R. Vitkauskas, A. Mikalauskienė, O. Krištanaitienė. Reikia pažymėti, kad kokybės vadybos modeliai, kurti gamybos vadybos sričiai, vis plačiau taikomi socialinei sferai: švietimo, sveikatos paslaugų, socialinių paslaugų vadybai bei viešajam administravimui.

**Pasirinkto darbo tema:** Šiaulių darbo biržos profesinio mokymo paslaugų kokybės vertinimas.

Apie kokybės vadybą Šiaulių darbo biržoje kalbama mažai, tačiau, kaip ir kitur, egzistuoja prielaidos kokybės vadybos modeliui. Atskiri kokybės vadybos elementai įstaigoje jau funkcionuoja, todėl tikslinga įstaigos veiklą analizuoti taikant kokybės vadybos teorijas ir sąvokas. Tai padės atskleisti įstaigos situaciją, įvertinti jos veiklos kokybės pasiekimus ir trūkumus.

**Naujumas ir aktualumas:** Pastaruoju metu apie švietimo paslaugų įstaigų teikiamų paslaugų kokybę kalbama daug, iki šiol šalyje nėra vieningo supratimo apie tai, kas yra ta paslaugų kokybė, kokios jos sudedamosios dalys, kaip ją būtų galima matuoti ir palyginti, kokie veiksniai lemia gerą ir nepakankamai gerą kokybę, kokiais metodais ją galima užtikrinti.

**Darbo tikslas** – išsiaiškinti, kokie kokybės vadybos elementai yra Šiaulių darbo biržos rengiamuose profesinio mokymo kursuose ir kaip paslaugų gavėjai vertina teikiamų paslaugų kokybę.

### **Uždaviniai:**

1. Atskleisti paslaugų kokybės vadybos sampratos ypatumus švietimo paslaugų srityje.
2. Apžvelgti švietimo paslaugų kokybės vadybos įgyvendinimą Lietuvoje.
3. Išnagrinėti Šiaulių darbo biržos rengiamų profesinio mokymo kursų planavimą ir organizavimą kokybės vadybos aspektu.
4. Išsiaiškinti kaip paslaugos gavėjai vertina Šiaulių darbo biržos teikiamų paslaugų kokybę.
5. Apibendrinti tyrimų duomenis naudojant SSGG metodą ir suformuluoti siūlymus dėl veiklos gerinimo kokybės vadybos srityje.

**Darbo objektas** – Šiaulių darbo biržos rengiamų profesinių kursų veikla kokybės vadybos aspektu.

**Problema** – išsiaiškinti kaip kokybiškai teikiamos profesinių mokymų paslaugos Šiaulių darbo biržos bedarbiams.

### **Tyrimo metodai:**

1. **Mokslinės literatūros analizė.** Tyrimo metu analizuoti Lietuvos Respublikos teisės aktai reglamentuojantys švietimo paslaugų teikimą, bei Šiaulių darbo biržos veiklos dokumentai.
2. **Anketavimas.** Parengta anketa ir atlikta švietimo paslaugų gavėjų apklausa, kurios tikslas - ištirti Šiaulių darbo biržos švietimo paslaugų ir bedarbių poreikių tenkinimo paslaugomis laipsnį, teikiamų paslaugų kokybę.
3. **SSGG metodas.** Šis metodas panaudotas siekiant apibendrinti Šiaulių darbo biržos švietimo paslaugų situaciją kokybės vadybos aspektu.

**Tyrimo laikas.** Tikimasi kiekybinio tyrimo metu apklausti apie 100 bedarbių, kurie mokosi Šiaulių darbo biržos organizuojamuose profesinio mokymo kursuose.

Tyrimo ataskaitos struktūrą sudarys:

- įvadas;

- 1) teorinėje dalyje aptariama kokybės vadyba švietimo paslaugų sferoje (paslaugų kokybės samprata, paslaugų kokybės veiksniai, bendrą ir suvoktą paslaugų kokybę lemiantys veiksniai). Šios teorinės prielaidos yra pagrindas, kuriomis remiantis vertinama ir interpretuojama anketinė apklausa;
- 2) antroje ataskaitos dalyje pateikiami paslaugų kokybės vadybos tyrimų metodikų aprašymai;
- 3) trečiojoje dalyje – tyrimo rezultatai;
- 4) paskutinė ataskaitos dalis skirta išvadoms ir rekomendacijoms;
- 5) prieduose pateikta anketinės apklausos forma, kai kurie detalesni tyrimo rezultatai.

# 1. KOKYBĖS VADYBA ŠVIETIMO PASLAUGŲ SRITYJE

## 1.1. Švietimo paslaugų samprata ir jos kokybės ypatumai

Plačioje švietimo sistemos traktuotėje švietimo organizacija tėra tik tarpinė grandis. Už švietimo kokybę atsako ne tik švietimo paslaugų tiekėjai, bet iš švietimo produkcijos gamintojai. Anot McGinno ir Welsho (1999), švietimo paslaugų rinkos sistemą sudaro trys pagrindinės grandys:

1 lentelė

**Švietimo paslaugų rinkos grandys**

Gamintojai	Tiekėjai	Vartotojai
Statybos organizacijos	Tėvų bendrijos	Besimokantieji
Mokomąsias priemones, iš jų ir vadovėlius, teikiančios įmonės	Pedagogai ir jų profesinės organizacijos	Tėvai
Uniformas siuvančios, maistą gaminančios ir kitas mokymo įstaigai reikalingas prekes teikiančios įmonės	Švietimo organizacijų vadovai	Darbdaviai
Draudimo kompanijos	Steigėjai	Profesinės grupės
Programų ir vadovėlių autoriai		Valstybė/ Vyriausybė
Pedagogų rengimo įstaigos		
Metodinę ir techninę pagalbą teikiantys universitetai ir konsultavimo firmos		
Testus gaminančios ir taikančios firmos		
Nacionalinės ir tarptautinės agentūros, besirūpinančios sveikata ir gydymu švietimo įstaigose		

Šaltinis: Želvys, R. (2002). Švietimo sistemos tobulinimas. Gamintojai, vartotojai, tiekėjai ir švietimo paslaugos. Acta Paedagogica Vilnensia ISSN 1392-5016.

Žinoma, šią lentelę būtų galima gerokai papildyti. Kita vertus, kai kurios suinteresuotos šalys (pvz., draudimo kompanijos ar testavimo firmos) mūsų švietimo rinkoje kol kas menkai reiškiasi. Tačiau net iš pateiktos lentelės aišku, kad švietimu suinteresuotų asmenų, grupių, organizacijų yra labai daug.

Kaip teigia P. Rado (2001), švietimo kokybę galima apibrėžti trejopai:

1. Ekspertų nustatytų kokybės standartų (pvz., švietimo standartų arba egzaminų reikalavimų) atlikimas;
2. Sutikimas su susitarimo nustatytais kriterijais (pvz., mokymo įstaigos susitarimas dėl įstaigoje teikiamų paslaugų)
3. Individualaus kliento poreikių patenkinimas, t.y. atsižvelgiant į konkrečias kiekvieno besimokančiojo reikmes.

Pirmu atveju svarbiausiu vartotoju švietimo paslaugų teikėjai laiko valstybę, antru – bendruomenės ir tėvų asociacijas, o kartais profesines grupes ir darbdavius, trečiu-

besimokančiuosius ir jų tėvus. Kol kas švietimo paslaugų teikėjai labiausiai yra linkę laikytis pirmojo kokybės apibrėžimo. (Želvys, 2002)

Už švietimo kokybę atsako švietimo teikėjas. Formaliojo ir iš dalies neformaliojo švietimo kokybę užtikrina valstybė. Vyriausybė ar jos įgaliota institucija nustato:

- 1) bendruosius formaliojo švietimo programų, pedagogų kvalifikacijos reikalavimus, bendruosius iš valstybės ir savivaldybių biudžetų finansuojamų neformaliojo švietimo programų kriterijus, prižiūri, kaip jų laikomasi;
- 2) licencijų išdavimo kriterijus ir tvarką, prižiūri, kaip vykdomos licencijavimo sąlygos;
- 3) formaliojo švietimo teikiamo išsilavinimo ir kvalifikacijų standartus, kompetencijų įvertinimo, išsilavinimo ir kvalifikacijų įgijimo bei įteisinimo tvarką.

Pagal kompetenciją švietimo programas formuoja ir jų kokybę laiduoja valstybė, mokyklos steigėjas ir švietimo teikėjas.

Lietuvos Respublikos švietimo įstatyme skelbiama, kad švietimo ir mokslo ministras tvirtina priešmokyklinio ugdymo ir bendrojo lavinimo bendrąsias, netradicinio ugdymo, profesinio mokymo, aukštesniųjų ir neuniversitetinių studijų programas, nustato ikimokyklinio ir neformaliojo vaikų švietimo programų kriterijus, tvirtina bendrojo lavinimo mokyklų bendruosius ugdymo planus, pradinio, pagrindinio, vidurinio išsilavinimo ir profesinio rengimo standartus, studijų kryptių reglamentus, pedagogų rengimo reglamentą, brandos egzaminų programas, jų organizavimo ir vykdymo tvarką. Ministras, remdamasis švietimo kokybės tyrimų išvadomis, užtikrina formaliojo švietimo programų atnaujinimą, naujų programų įvedimą, skirtingų lygmenų programų sąveiką ir dermę.

Švietimo programos kokybės tobulinimą gali inicijuoti fiziniai ir juridiniai asmenys, kreipdamiesi į švietimo programas formuojančius asmenis ar atitinkamo lygio įstaigas.

Šiame skyriuje bus apžvelgta paslaugų samprata, paslaugų kokybės ypatumai bei kokybės vadyba švietimo paslaugas teikiančiose įstaigose.

## **1.2. Kokybės apibrėžtis. Bendrosios paslaugų savybės**

Kokybė lemia paslaugos naudingumą vartotojui ir komercinę sėkmę paslaugų teikėjui. Organizacijos dėl prastos kokybės patiria ne tik moralinę žalą (nepatenkinti vartotojai ir personalas), bet ir materialinių nuostolių. Mokslininkų apskaičiavimais, paslaugų organizacijose daugiau nei trečdalis sąnaudų skiriama klaidoms taisyti. Vadinasi, puiki paslaugų kokybė lemia ne tik organizacijos konkurencingumą, bet ir yra efektyvumo prielaida.

Daugelis teoretikų ir praktikų pabrėžia, kad tiksliai apibūdinti paslaugų kokybę nėra lengva. Kokybė gali būti suvokta ir įvertinta tiek objektyviai, tiek subjektyviai. Kokybė yra objektyvi, kai susijusi su išoriniais apčiuopiamais dalykais, kuriuos galima išmatuoti, faktais.

(Rajeckas, 1998) Objektyvumą sustiprina apskaičiavimai, duomenys, klaidos, trūkumai, sugaištas laikas, sąnaudos ir kt. Subjektyviai kokybė vertinama, kai suveikia vartotojo vaizduotė, asmeniniai išgyvenimai, emocijos, lūkesčiai, požiūris. Svarbus dar vienas paslaugų kokybės aspektas – ją įvertinti tik vartojimo metu, nes paslaugos skirtingai nei prekės yra patirties produktas, t. y. jas galima vertinti tik vartojant.

Harvardo universiteto profesorius E.E. Drago-Severson (1994), pateikęs metodologinius kokybės matavimo pagrindus, manymu, galimi penki požiūriai į kokybės apibrėžtį. Kiekvienas jų akcentuoja tam tikrą kokybės determinantą:

- **įgimtą tobulumą.** Tai – transcendentinis požiūris į kokybę, kuris akcentuoja kad žmonės mokosi pažinti kokybę, įgiję patyrimo (pakartotinai vartojant paslaugą arba naudojantis preke). Vadybiniu požiūriu toks apibrėžimas menkavertis, nes juo sunku vadovautis;
- **produktą (prekę ar paslaugą).** Kokybę apibūdina tiksliai nusakomi ir išmatuojami kintamieji, pvz.: paslaugos atlikimo trukmė, telefono signalų, iki atsilieps reikiamas darbuotojas ir pan. Tai objektyvus kokybės aiškinimas, tačiau jo trūkumas tas, kad neįvertina individualaus vartotojo poreikių, preferencijų, skonio;
- **vartotoją.** Ar paslauga kokybiška, ar ne, sprendžia pats vartotojas. Tai subjektyvus kokybės aiškinimas, kuris paslaugos teikėjui sukelia dvi problemas:
  - 1) kaip sužinoti, kokios privalo būti paslaugos savybės, kad tenkintų kuo daugiau vartotojų,
  - 2) kaip atskirti pasitenkinimą sąlygojančius požymius nuo kokybės atributų;
- **procesą.** Kokybiška paslauga yra ta, kuri atitinka nustatytus paslaugų teikimo standartus. Tokio požiūrio į kokybę trūkumas tas, kad standartai neįvertina vartotojų poreikių ir prioritetų. Iš esmės kokybės užtikrinimas prilyginamas technologinio proceso kontrolei. Sakykim, paslauga vartotojui turi būti suteikiama per 10 min., tačiau kliento tokia trukmė netenkina. Nepaisant to, jei paslauga suteikiama per tokį laiką, reiškia, kad vidiniai paslaugos teikimo standartai nepažeisti, taigi paslauga yra kokybiška. Vartotojo nuomonė, jei kokybė apibūdinama remiantis procesą reguliuojančių standartų vykdymu, neįvertinama;
- **vertę.** Šiuo atveju kokybės sampratoje integruojama vertė ir kaina. Kokybiška paslauga yra ta, kuriai būdinga rezultato (atitikimo) arba atlikimo (proceso) ir vartotoją tenkinančios kainos pusiausvyra.

Į produktą ir procesą orientuotas požiūris apibrėžiant kokybę turi objektyvų pradžią, be to, jis akcentuoja vidinį kokybės vertinimą. Transcendentinis, į vartotoją ir vertę orientuoti požiūriai atspindi subjektyvų kokybės vertinimą. Tai suprantama, nes svarbiausius kokybės matavimo kriterijus turi organizacijos išorėje esantis vartotojas.

Paslaugų organizacijose apibrėžiant kokybę galėtų būti remiamasi visais minėtais požiūriais, tačiau, E. Jansen (1999) nuomone pagrindinis vaidmuo vertinant kokybę turėtų tekti vartotojui. Panašiai mano ir C. C. Barczyk (1999), pasak kurio paslaugų kokybę išreiškia paslaugos vartotojo pasitenkinimo lygis. Tačiau paslaugos yra labai nelygiareikšmės: jos skiriasi sudėtingumu, būtina teikėjams kompetencija, pasekmių reikšmingumu ir kitais aspektais. Vadinas, kokybės svertai negali būti vien tik vartotojo rankose. Profesinėse paslaugose (pvz., sveikatos priežiūros, švietimo paslaugų ir kt.), kur vartotojui stinga kompetencijos suvokti sudėtingos paslaugos niuansus, svarus yra teikėjo kokybės vertinimas. Kitas dalykas – vartotojo pasitenkinimas ar nepasitenkinimas ir paslauga, ir jos teikėju. Dažniausia nepasitenkinimo priežastis – subjektyvaus ir objektyvaus kokybės vertinimo skirtumai.

Paslaugų teorijoje didžiausio dėmesio susilaukė M.C. Wittrock (1986) pateiktos kokybės apibrėžtys. Jis kokybę apibūdina kaip reikalavimų atitiktį. Šie reikalavimai gali būti nustatyti (formalizuoti) ar ne, sąmoningi ar juntami, išreikšti tam tikrais techniniais išmatuojamais parametrais ar subjektyvūs. Apibrėžtis, kurioje kokybė sutapatinama su reikalavimų atitiktimi, netinka paslaugoms, ne dėl jų neapčiuopiamumo, teikėjo ir vartotojo sąveikos, teikimo ir vartojimo vienovės (vienalaikiškumo) paslaugų kokybė yra momentinė būseną. Tačiau P. Vanago (2004) manymu, atskiriems paslaugų teikimo etapams visgi galima nustatyti tam tikrus reikalavimus (pvz., atsakyti į paslaugos gavėjo nusiskundimą per 5 dienas ir pan.) ir siekti juos įgyvendinti. Tai įvertinus, papildyta M. C. Wittrock (1986) pateikta kokybės apibrėžtis galėtų būti taikytina ir paslaugų srityje.

V. Pranulis (2001) teigia, kad kokybiška paslauga ta, kuri yra tinkama vartotojui naudotis ar vartoti. Tai reiškia, kad vartotojas sprendžia, ar siūlomo produkto bruožai tenkina jo poreikius. Paslaugų organizacijos yra lankstesnės nei gamybinės įmonės, nes, teikdamos papildomų paslaugų, jos gali pasiūlyti vartotojui labiau jo poreikius atitinkantį produktą. Remdamosi šiuo požiūriu į kokybę, paslaugų organizacijos formuoja skirtingo kokybės lygio pasiūlą.

Prasminga JAV kokybės kontrolės asociacijos pateikta *kokybės samprata* – kokybė yra subjektyvi, nes kiekvienas individas turi savą kokybės supratimą.

Aštuntajame dešimtmetyje M. C. Wittrock (1986) akcentavo, kad kokybė – tai ne išlaidos, o investicija, taip pat, kad kokybė prasideda nuo darbuotojų. Jis pabrėžė, kad vartotojas – tai kiekvienas žmogus įsigyjantis, mūsų darbą.

Kokybės sąvoka kito per pastaruosius penkiasdešimt metų. Daugelį metų dažniausiai buvo naudojami šie kokybės apibrėžimai:

*Kokybė* – tai tinkamumas naudoti;

*Kokybė* – tai reikalavimų atitikimas;

Naujas apibrėžimas, kurį pasiūlė ISO 9000:2000:

„Kokybė - tai poreikių ir lūkesčių patenkinimas; todėl kokybė atspindi visus paslaugos (produkto) bruožus ir ypatybes, kurių reikalauja vartotojas“.(Lietuvos standartizacijos departamentas, 2000)

Literatūroje pateikiama labai daug ir įvairių kokybės apibrėžimų. Kokybę skirtingai apibrėžia kiekvienas ekspertas, be to, kokybės apibrėžimas priklauso ir nuo vartotojų:

*Kokybė* susideda iš gebėjimo patenkinti poreikius ( Edwards, 2001);

*Kokybė* – numatomas pastovumo ir patikimumo laipsnis, esant žemiems kaštams, ir tinkantis rinkai ( Žalimienė, 2001).

*Kokybė* yra atitinkamas reikalavimas arba atitiktis poreikiams (Langvinienė, 2005).

*Kokybė* – tai pranašumo laipsnis, esant priimtinais kainai ir kintamumo kontrolė už priimtinas sąnaudas ( Mikšys, 1998)

*Kokybė* – objekto savybių visuma, įgalinanti jį tenkinti išreikštus ir numatomus poreikius. (Lietuvos standartas. Terminai ir apibrėžimai., 1995).

Be aukščiau išvardytų apibrėžimų egzistuoja eilė kitų, kaip:

Yra tikrai daug apibrėžimų, tačiau visų idėjų sintezę galima suformuluoti taip: kokybė reiškia vartotojų reikalavimų patenkinimą - formalų ir neformalų, minimaliomis išlaidomis, iš pirmo karto ir kiekvieną kartą.

*Kokybės vadyba* – tai koordinuotos veiklos, kontroliuojančios organizacijos kokybės sistema, kompleksas. Kontroliuoti organizacijos kokybę reiškia apibrėžti: kokybės politika, kokybės tikslus, kokybės planavimą, išteklių paskirstymą, kokybės kontrolę, kokybės garantiją ir kokybės gerinimą, bet kokios paslaugos kokybės kontrolės vidinį ir išorinį organizavimą ir įgyvendinimą, taip pat periodišką rezultatų apžvalgą, lyginant juos su tikslais.

Todėl kokybės vadyba parodo, kaip organizacija siekia užtikrinti savo teikiamų paslaugų ir vartotojų poreikių atitikimą. Tai priemonių, kuriomis siekiama užtikrinti vartotojų poreikių patenkinimą, visuma.

Organizacijai orientuojantis į kokybės vadybą, kokybės koncepcija tampa ypač aktuali, nes nuo jos priklauso kokybės vadybos diegimas organizacijoje, organizacijos kultūros kūrimas, įtaka darbuotojams, taip pat organizacijos sėkmingas vystymasis. Pagrindinė kokybės vadybos koncepcijos dalis – kokybės sąvoka.

Kokybės orientavimosi į klientus, ekonomiškumo ir efektyvumo klausimai teikiant socialines paslaugas labai svarbūs. Kokybė suprantama kaip paslaugos savybių ir požymių visuma, susijusi su jų atitikimu ir tam tikru nustatytu reikalavimu (Žalimienė, 2003). Socialinių paslaugų kokybės klausimas tapo ypač aktualus paskutiniame XX a. dešimtmetyje. Kas yra kokybiška paslauga? Paslaugas sunkiau įvertinti nei daiktą. Dažniausiai paslaugos kokybė įvardinama kaip vartotojo pasitenkinimas paslaugų parametrais ir ypatybėmis lygis. Kokybė – paslaugos savybių visuma, leidžianti tenkinti išreikštus ir numatomus klientų norus.

Kokybė nagrinėjama įvairiais aspektais: *atitikties kokybė* – paslauga atitinka nustatytus standartus; *reikalavimų kokybė* – paslauga atitinka vartotojo reikalavimus; *įsiteikimo kokybė* – paslauga stulbinamai pranoksta vartotojo lūkesčius.

*Kokybė pagal A.F. Stoner James (2001) apibrėžiama trimis būdais:*

struktūrinė kokybė – pagrindinės sąlygos, pagal kurias teikiama paslauga – pvz., vieta, personalas;

proceso kokybė reiškia į asmenis orientuotų paslaugų teikimo būdus ir apimtį – pagalbos planavimas, paramos proceso dokumentacijos vedimas;

rezultato kokybė – reiškia laipsnį, kuriuo pasiekiamas paslaugos tikslas atsižvelgiant į paslaugos teikėjo ir paslaugos gavėjo pasitenkinimą.

Taigi paslaugų kokybės negalima apibūdinti vienareikšmiškai. ***Paslaugų kokybė apibrėžiama kaip:***

- *Esminė būdinga paslaugos savybė.*

Dauguma paslaugų yra grindžiama žmonių santykių kokybe. Tai santykis su klientu, geranoriškumas, aiškumas, abipusis supratimas.

- *Didesnė vertė už mažesnius pinigus.*

Dažnai paslauga vertinama kaip kokybiška tuo aspektu, kai už prieinamus, t.y. tiek, kiek turima (ar mažesnius) pinigus pasiekiamas geriausias (geresnis) rezultatas.

- *Skirta vartotojui.*

Jei klientas patenkintas, vadinasi, kokybės standartai yra pakankami. Lūkesčiai vartotojo požiūriu yra svarbiausi apibrėžiant kokybę, kokios paslaugos tikimasi.

- *Hierarchinė kokybės teorija.*

Kokybė siejama su ištekliais ir laikoma, kad kokybiškoms paslaugoms beveik visada reikia daugiau personalo ir materialinių išteklių.

- *Užsibrėžto tikslo, uždavinių pasiekimas.*

Kokybė pasiekta, kai pasiekiami uždaviniai, tikslas, numatyti parametrai.

- *Skiriami du paslaugų kokybės lygiai:*

paslaugų kokybė apskritai, t. y. kaip tam tikros technologijos kokybė;

paslaugų kokybė individui, čia svarbu kliento pojūčiai ir vertinimas, ne tik pačios paslaugos atlikimo technologija.

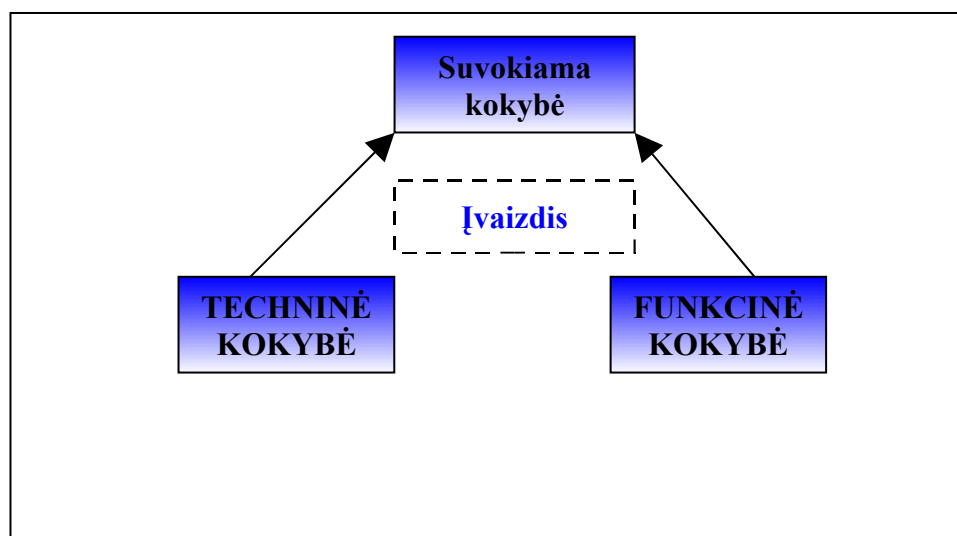
Vienareikšmiškai nusakyti kokybę sunku ir tai apsunkina kokybės valdymą. Kokybės apibrėžtis turėtų padėti paslaugų organizacijai suvienyti darbuotojus ir padalinius kokybės misijai įgyvendinti – patenkinti vartotojų ir kitų suinteresuotų asmenų (personalo, savininkų, steigėjų) poreikius.



Iš tokių apibrėžčių galima daryti išvadą, jog kokybę tikrai sunku apibrėžti. Kokybė gali būti suvokiama kaip pastovus tobulėjimas. Kadangi poreikiai pralenkia siūlomą kokybę dėl žmogaus vaizduotės lakumo, tai augantys poreikiai yra pagrindinis kokybės tobulėjimo variklis. Su kokybe siejasi tokios kategorijos kaip vartotojo patenkinimas ir pasitenkinimas. Todėl svarbiausia kokybės apibrėžties dalis susieta su vartotojo poreikių viršijimu, o kartu vartotojo pasitenkinimo sukėlimu.

### 1.3. Bendroji ir suvokta paslaugų kokybė

Paslauga yra daugiau ar mažiau subjektyviai patiriamas procesas, kai gaminimas ir vartojimas vyksta tuo pačiu metu. Dėl tokio gaminimo ir vartojimo procesų sutapimo atsiranda ryšys tarp paslaugos teikėjo ir jos vartotojo, kuris turi lemiamos įtakos suvokiant gaunamą paslaugą. Šie veiksniai turi įtakos tam, kaip vartotojas suvoks paslaugos kokybę. Iš esmės yra dvi paslaugų kokybės dimensijos, t. y. *techninė (rezultato) kokybė* (ką vartotojas gauna paslaugos metu) ir *funkcinė (procesas) kokybė* (kaip yra teikiama paslauga) (1 pav.). Šias dvi paslaugų kokybės dimensijas vertėtų apibūdinti kiek plačiau.



1 pav. Dvi paslaugų kokybės dimensijos

Šaltinis: Gronroos, Ch.(2001). Service management and marketing: a customer relationship management approach. 2nd ed. Chichester. 394 p.

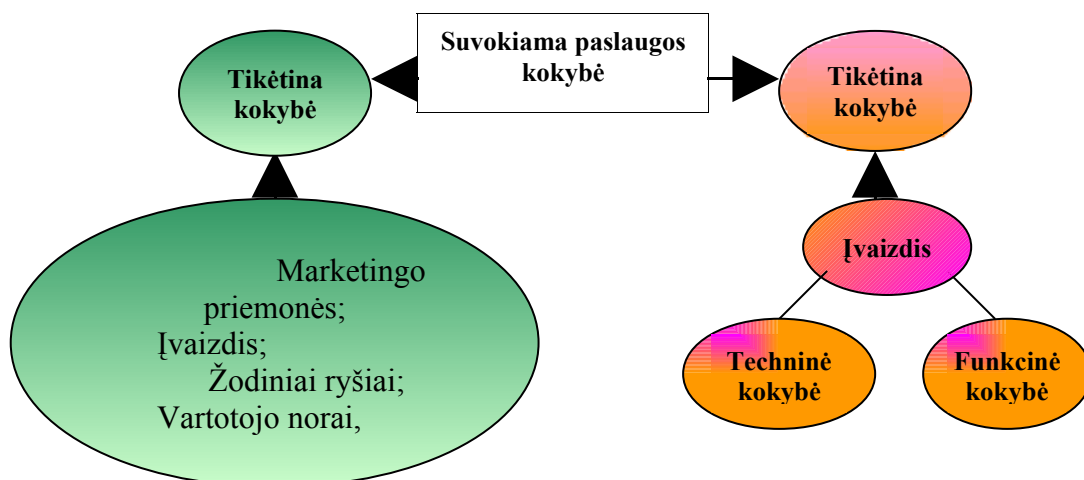
Daugelis autorių teigia, kad techninė paslaugų kokybė parodo, kas lieka vartotojui, kai baigiasi paslaugos teikimas ir vartotojo bei teikėjo sąveika. Šia kokybe yra apibūdinamas paslaugos rezultatas, t. y. suvokiama, jog buvo gauta tai, dėl ko buvo kreiptasi į paslaugų organizaciją, kad būtų patenkintas tam tikras vartotojo esminis poreikis. Funkcinė paslaugų kokybė parodo, kaip ir kokiais būdais yra teikiama paslauga. Funkcinę kokybę lemia subjektyvus

virtotojo vertinimas, kaip vyksta paslaugos „gaminimo“ ir vartojimo procesas. Funkcinė kokybė yra glaudžiai susijusi su „tiesos momentais“ tarp paslaugų teikėjo (darbuotojo) ir vartotojo.

Tiesos momento sąvoką pirmąkart pavartojo R. Normann (2002). *Tiesos momentas* – tai kliento ir firmos išteklių (personalo ar fizinių išteklių) sąveika paslaugos teikimo metu (Vengrienė, 1998). Tokios sąveikos apibūdina funkcinės kokybės dimensijos lygį: šių sąveikų metu vartotojui perduodama didžioji dalis ar netgi visa rezultato techninė kokybė. Kitaip tariant, tiesos momento koncepcija reiškia, kad tai yra *laikas ir vieta, kada ir kur paslaugos teikėjas turi galimybę pademonstruoti vartotojui savo paslaugų kokybę*. Tokiu atveju tiesos momentą galima vadinti ir *galimybės momentu* (Normann, 2002).

Nagrinėjant vartotojo patirtą kokybę, reikia įvertinti ir įvaizdžio komponentą. Įvaizdis iš esmės parodo, per kokią prizmę vartotojas vertina paslaugos patirtą kokybę, o tai galima būtų sieti su vartotojo išankstiniu nusistatymu, kurį jis turi prieš ateidamas į konkrečią paslaugų įmonę. Tokiu būdu patirtą kokybę galima būtų suvokti kaip palyginimą tarp kokybės, kurios vartotojas tikėjosi iš konkrečios paslaugų įmonės, ir kokybės, kurią faktiškai gavo (nors ji ir negali būti objektyviai įvertinta).

Galima teigti, kad paslaugos kokybę apibūdina dvi dimensijos, t. y. paslaugos techninė ir funkcinė kokybė, kurią vartotojas neretai suvokia, pasitelkdamas įvaizdį. Antra vertus, pasak Ch. Grönroos (2001), šiuos elementus atspindinti *patirta kokybė* neapima visos *vartotojo suvoktos bendrosios kokybės*, kuri iš esmės yra subjektyvi ir priklauso nuo vartotojo *laukiamos paslaugos kokybės*. 2 paveiksle pavaizduotas Ch. Grönroos sudarytas išsamesnis ***bendrosios vartotojo suvoktos paslaugos kokybės modelis***. Jis paaiškina, kad bendrai suvoktai paslaugos kokybei įtaką daro tai, *ko vartotojas tikėjosi*, ir tai, *ką jis patyrė* naudodamasis paslauga. Kitaip tariant, tam tikri veiksniai lemia, kad formuojasi du kokybės lygiai – laukiama ir patirta kokybė.



**2 pav.** Suvokiama paslaugų kokybė

Šaltinis: Gronroos, Ch.(2001). *Service management and marketing: a customer relationship management approach*. 2nd ed. Chichester. 394 p.

2 paveiksle pavaizduota, kaip kokybės patyrimas yra susijęs su tradicinėmis marketingo veiklomis ir kaip ši sąsaja daro įtaką bendrajai vartotojo suvoktai kokybei. Kokybė paprastai suvokiama subjektyviai, todėl šis procesas yra komplikuoatas, nes nėra matų, kurie padėtų nustatyti kokybiškumo lygį. Gera, priimtina kokybė yra tada, kai ji atitinka vartotojų lūkesčius. Antra vertus, jei vartotojas turi nerealių lūkesčių, bendroji suvokta kokybė bus palaikyta žema net tuo atveju, jei objektyviai vertinant patirta kokybė būtų visai tinkama (Gronroos, 2001). Modelis parodo, kaip vartotojai suvokia paslaugos „savybes“, nes paslaugų kokybės sferoje ypač svarbu, jog konkretaus produkto ar paslaugos kokybė yra *būtent tokia, kaip ją suvokia vartotojas*. Kita vertus, galima sakyti, kad bendros patirtos kokybės lygmuo yra nustatomas ne atskirai vertinant techninės bei funkcinės kokybės dimensijas, o analizuojant atotrūkį tarp laukiamos ir patirtos kokybės, kuris neretai yra subjektyvus ir priklauso tiek nuo paties vartotojo, tiek nuo kitų paslaugos teikimą lemiančių veiksnių bei aplinkybių. Gana svarbų vaidmenį turi ir vartotojo susiformavęs išankstinis įvaizdis apie paslaugos kokybę, o taipogi kokybės įvaizdis, kuris atsiranda pasinaudojus paslauga, galintis turėti lemiamos įtakos, ar vartotojas vėliau vėl nuspręs naudotis šia paslauga pas konkretų paslaugų teikėją.

Kalbant apie paslaugas, galima teigti, kad vartotojai prieš naudodamiesi paslauga turi susidaryti tam tikrus paslaugos standartus (lūkesčius), stebi paslaugos teikimo procesą bei jį lygina su savo standartais ir tuomet šio palyginimo pagrindu suformuoja nuomonę apie patirtą pasitenkinimą paslaugos vartojimo metu (Johnson, 2003). Laukiama kokybė formuojasi kaip keleto veiksnių funkcija. Vienas iš tokių veiksnių yra *marketinginis bendravimas* (dar vadinamas *rinkos komunikacija*), pasireiškiantis įvairiomis formomis – tai skelbimai, reklama, įvairios populiarinimo formos, pardavimų skatinimas ir pan. Marketingo priemonės formuoja vartotojo paslaugos lūkesčius. Marketinginio bendravimo veiksnys yra dažniausiai firmos kontroliuojamas tiesiogiai, priklauso nuo jos veiklos, todėl paslaugų organizacija gali nesunkiai keisti tiek šio bendravimo tikslą, tiek priemones. Tačiau, jei bendravimo tikslas yra neaiškus arba naudojamos netinkamos priemonės, gali būti suformuoti paslaugos neatitinkantys lūkesčiai (Bagdonienė, 2004).

Kaip rodo pateiktas bendros suvoktos kokybės modelis, vartotojo lūkesčiai turi lemiamą įtaką vartotojo gaunamos kokybės suvokimui. Jei paslaugos teikėjas prižada per daug, tai padidina vartotojo lūkesčius ir tuomet vartotojas suvoks, kad gautoji paslaugos kokybė yra žema. Tokiu atveju, net jei objektyviai vertinant suteiktos paslaugos kokybė bus aukšta, tačiau vartotojo lūkesčiai nėra suderinti su patyrimu, jis manys, kad gautoji kokybė nėra pakankama. Dėl to, žvelgiant iš paslaugų teikėjo perspektyvos, yra tikslingiau žadėti tokį paslaugų kokybės lygį, kuris būtų kiek žemesnis už vartotojo patyrimą. Taip vartotojai bent jau nepajus nepasitenkinimo, naudodamiesi tokios kokybės paslauga. Be to, tai yra galimybė paslaugų

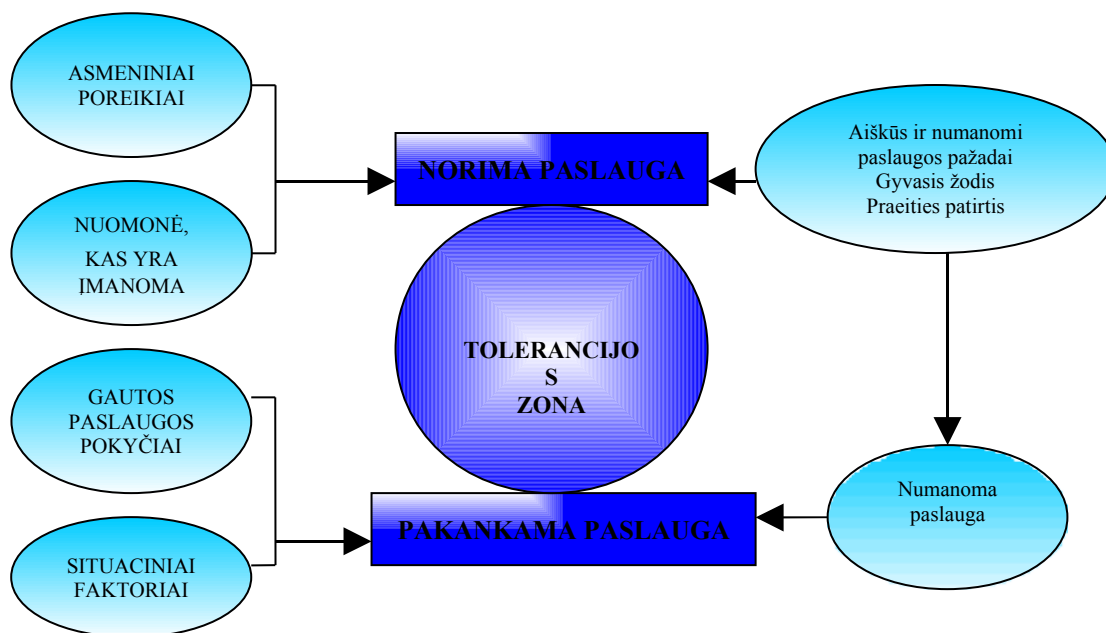
teikėjui nustebinti vartotoją, o tai savo ruožtu gali sąlygoti vartotojų lojalumą bei sugrįžimą pas tą patį paslaugos teikėją (Grönroos, 2001).

*Gyvojo žodžio* veiksnys apima kontaktus tarp paslaugų vartotojų ir darbuotojų tiesiogiai bendraujant su juo, taip pat vartotojų tarpusavio bendravimą, keičiantis informacija, susijusia su paslaugų firmos veikla (Vengrienė, 1998).

Kaip teigia Bagdonienė L., kuo didesnis įvaizdžio ir realybės atotrūkis, tuo jis lemtingesnis teikėjui, nes vartotojas gali pasirinkti konkurentą. Analizuojant vartotojo bei paslaugos teikėjo (darbuotojo) sąveiką, reikia pastebėti, kad suvoktos kokybės kontekste itin svarbūs yra jau anksčiau paminėti „*tiesos momentai*“, kuriais galima valdyti įvaizdžio formavimąsi ir kitimą (t. y. prieš vartotojui ateinant į paslaugų įmonę ir jau naudojantis konkrečia įmonės paslauga). Antra vertus, tiesos momento metu susiduria vartotojas ir paslaugos teikėjas (darbuotojas), o tai jau tiesiogiai nebepriklauso nuo paslaugų įmonės. Šiuo atveju paslaugos teikimo procesą lems paslaugų įmonės atstovo įgūdžiai, motyvacija ir paslaugos teikimo priemonės, o taip pat vartotojo lūkesčiai ir elgesys (Normann, 2002).

Daugelyje vadovėlių teigiama, kad esminis laukiamos kokybės veiksnys yra *vartotojo poreikiai* arba tai, kokias problemas vartotojas tikisi išspręsti, kreipdamasis į paslaugų įmonę. Skirtingose situacijose naudodamasis ta pačia paslauga, vartotojas turi nevienodus poreikius, todėl skiriasi ir paslaugos kokybės lūkesčiai. Be to, vartotojo poreikio patenkinimui ir subjektyviam jo suvokimui įtakos turi vartotojo vertybės.

Taigi vartotojų poreikių patenkinimo suvokimui, kaip teigia daugelis autorių, įtakos turi lūkesčiai. Lūkesčiai gali būti suvokiami kaip vartotojo suformuoti standartai, vertinant paslaugų kokybę. Tačiau toks suvokimas būtų pernelyg siauras. Lūkesčių formavimuisi didelę reikšmę turi vartotojų poreikiai, norai, vertybių sistemos ir vidiniai vertę kuriantys procesai. Vartotojo lūkesčiai apima keletą skirtingų elementų, t. y. *norima paslauga, pakankama paslauga, numatyta paslauga* ir *tolerancijos zona*, kuri susiformuoja tarp norimos ir pakankamos paslaugos lygių. 3 paveiksle pavaizduota, kaip susiformuoja norimos ir pakankamos paslaugos lūkesčiai.



**3 pav.** Veiksniai, lemiantys vartotojo paslaugos lūkesčius

Šaltinis: Normann, R.(2002). Services management: strategy and leadership in service business. 3rd ed. Chichester. 234 p.

Paslauga, kurią vartotojas tikisi gauti, yra vadinama *norima paslauga*. Tai yra derinys to, ką vartotojas tikisi gauti ir kas jam turi būti suteikta, kad būtų patenkintas tam tikras jo asmeninis poreikis. Tačiau daugumas vartotojų yra realistai ir suvokia, kad ne visuomet paslaugų įmonės gali suteikti tokio lygio paslaugą, kokios tikisi vartotojas. Todėl yra *pakankamos paslaugos* sąvoka, kuri nurodo minimalų paslaugos lygį, kuris patenkina vartotojo poreikius, kad jis liktų patenkintas. Pakankama paslauga priklauso nuo situacinių faktorių bei paslaugos lygio, kurio galima tikėtis iš alternatyvių tiekėjų. Tiek norimos, tiek pakankamos paslaugos lūkesčiai priklauso nuo aiškių ir numanomų paslaugos pažadų, gyvojo žodžio bei vartotojo praities patirties (jei tokia buvo) konkrečioje paslaugų organizacijoje. Nuo *numanomoms paslaugoms* lygio priklauso pakankamos paslaugos suvokimas. Jei numanoma paslauga yra aukšto lygio, pakankamas paslaugos lygis bus aukštesnis nei tikintis žemesnės kokybės paslaugos.

*Tolerancijos zona* yra vadinama ta sritis, kurios ribose vartotojas yra pasirengęs gauti tam tikrus paslaugos teikimo pakitimus. Toks paslaugos teikimas, kuris yra žemesnio lygio nei pakankama paslauga, sukelia vartotojo nusivylimą ir nepasitenkinimą, o, kai paslaugos suteikimas yra aukštesnio lygio nei norima paslauga, suteiks malonumą ir nustebins vartotoją. Apibendrinant galima teigti, kad yra du paslaugų kokybės matai, t. y. techninė ir funkcinė kokybė, kuri lemia vartotojo patirtą kokybę, tačiau vartotojo bendrai suvoktai paslaugos kokybei dar įtakos turi ir laukiama kokybė. Tačiau laukiamą kokybę gali veikti ne vien išoriniai veiksniai (pavyzdžiui, kitų vartotojų atsiliepimai apie konkrečią paslaugų įmonę, paslaugų įmonės naudojamos marketingo priemonės), bet taip pat ir subjektyvūs veiksniai: vartotojų lūkesčiai, poreikiai, norai, vertybės ir pan.

#### **1.4. Švietimo paslaugų kokybės vadybos įgyvendinimas Lietuvoje**

Lietuva turi vieningą valstybinę švietimo strategiją, kurią dar prieš kelerius metus patvirtino Lietuvos Respublikos Seimas. 2007 metais buvo analizuojama šios strategijos įgyvendinimo pusiaukelės pasiekimai ir svarstoma, ar strategija turi būti atnaujinta.

Buvo konstatuota, kad bendri strategijos įgyvendinimo rodikliai yra neblogi – matuojant tarptautiniu mastu, Lietuva pagerino savo poziciją tarp kitų Europos valstybių, todėl buvo pasiūlyta strategijos iš esmės nekeisti, o tik parengti jos antro etapo įgyvendinimo priemonių planą.

Šiuo metu yra rengiamas Valstybinės švietimo strategijos 2003-2012 metų nuostatų įgyvendinimo II etapo priemonių planas, kurio vienas strateginių siekių yra toks – užtikrinti švietimo kokybę, atitinkančią atviroje pilietinėje visuomenėje ir rinkos ūkyje gyvenančio asmens, visuotinius dabarties pasaulio visuomenės poreikius. (Adomėnas, Vaičikonis, 2002)

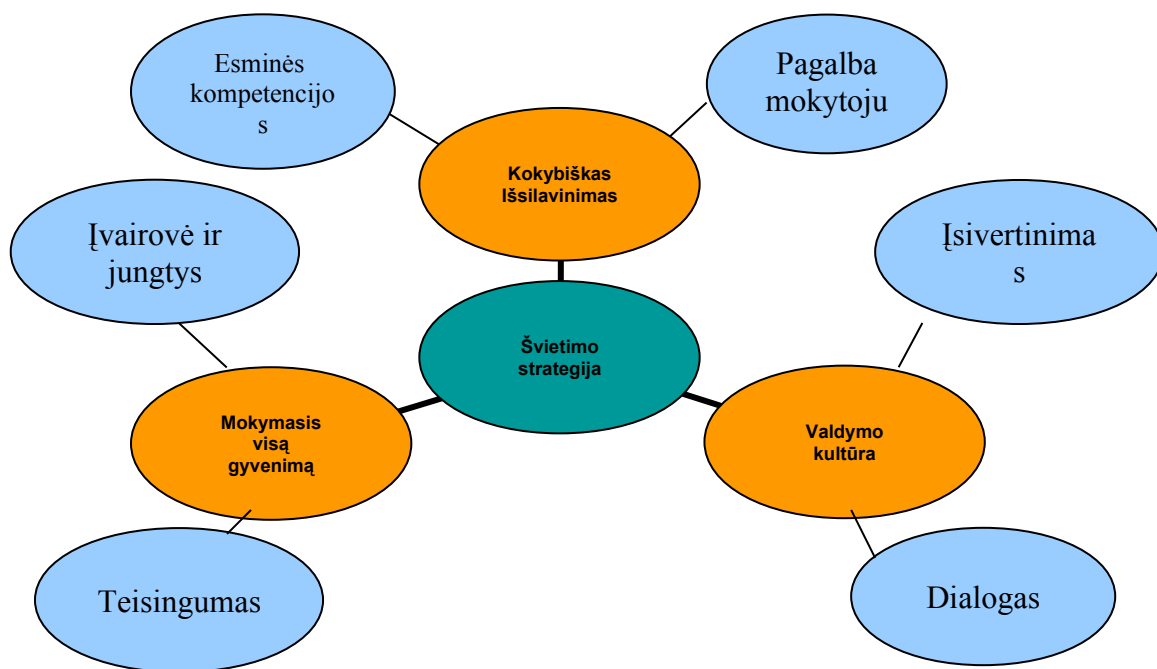
Tai reiškia, kad reikia derinti įvairių interesų grupių poreikius. Dėl kokybės sampratos reikia susitarti siekiant efektyviausiu būdu išnaudoti turimas galimybes. Priemonių plane yra numatytos visų švietimo grandžių kokybės gerinimo priemonės. Negalima tikėtis gerų aukštojo mokslo rezultatų, jei tokių rezultatų nesiėks vidurinės mokyklos, gimnazijos.

2 lentelė

#### **Veiksniai, įtakoiantys strateginius švietimo siekius**

Šaltinis: sudaryta darbo autorės remiantis Lietuvos respublikos vyriausybės nutarimas dėl valstybinės švietimo strategijos 2003-2012 metų nuostatų įgyvendinimo programos patvirtinimo 2005 m. Sausio 24 d. Nr. 82, Vilnius.

Be to, programoje numatoma didinti studijų tarptautiškumą, užtikrinti prieinamumą, didinti studijų sistemos efektyvumą. Kalbant apie mokslo kokybę paprastai akcentuojami dėstytojų kompetencijos, materialiojo studijų aprūpinimo klausimai. Manoma, kad daugiau dėmesio reikia skirti studijų turiniui, ugdymo metodams. Aktualūs bendrųjų ir praktinių gebėjimų, teorinio ir praktinio mokymo santykio, daugybė kitų studijų srities klausimų.

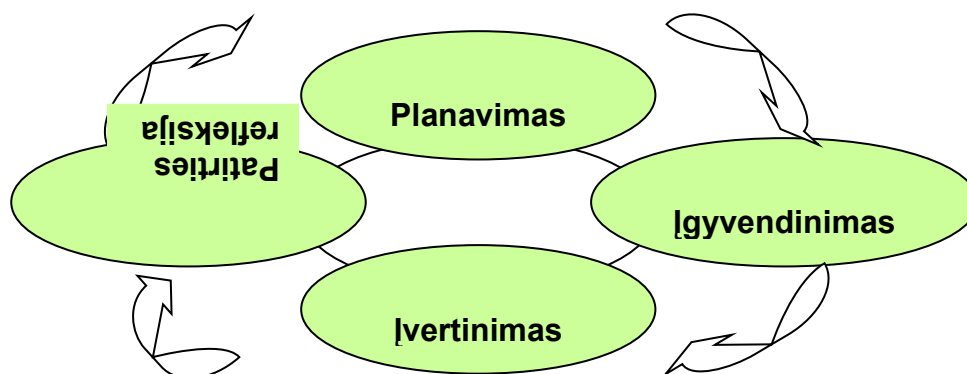


**4 pav.** Lietuvos Respublikos švietimo strategija

Šaltinis: sudaryta darbo autorės remiantis Lietuvos respublikos vyriausybės nutarimu dėl valstybinės švietimo strategijos 2003-2012 metų nuostatų įgyvendinimo programos patvirtinimo 2005 m. Sausio 24 d. Nr. 82, Vilnius.

Vienas svarbiausių mūsų švietimo sistemos uždavinių, siekiant geresnės švietimo kokybės, yra subalansuoti visas švietimo kokybės užtikrinimo ciklo grandis. (Butkus, 1996)

Klasikinis kokybės užtikrinimo ciklas labai paprastas – planuojame, veikiam, įsivertiname, iškeliam sau naujus uždavinius. Šį ciklą kartojame nuolat, veikiam atvirai, pasitelkiame ir įtraukiame visos suinteresuotąsias šalis. Šia linkme jau nemažai daroma tiek aukštosiose mokyklose tiek ir nacionaliniu lygmeniu, tačiau dar turime dar daug nuveikti, kad kokybės užtikrinimas įgytų sisteminių pobūdį.



Saltinis: Zakaitienė, R. (2008) Aukštojo mokslo kokybės forumo steigiamoji konferencija

Pastaruoju laikotarpiu mūsų švietimo politika buvo sutelkta daugiausia į vertinimo ir reglamentavimo sistemos vystymą, nepakankamai dėmesio skiriant refleksijai ir įgyvendinimui,

kitaip sakant, kokybės kultūros ir kokybės tradicijos ugdymui. Negalima užtikrinti švietimo kokybės vien griežtai laikantis iš viršaus nustatytų procedūrų ar reglamentų. Tai turi tapti kiekvieno dėstytojo ir kiekvienos mokyklos sąmoningo žinojimo, savianalizės ir asmeninio bei institucinio tobulėjimo sritimi. (Krikštanaitienė, 2003)

Nagrinėdami studijų kokybės gerinimo problematiką, neturėtume užmiršti vieno svariausių finansinių svertų - 2007-2013 m. laikotarpio Europos struktūrinių fondų (SF) paramos ir jos panaudojimo programų.

SF panaudojimo nacionalinėse programose numatyta su studijomis susijusių veiklų maždaug už 800 mln. Lt. Didžioji lėšų dalis bus skiriama būtent gerinti studijų kokybei. Nacionalinėje studijų programoje išskiriamos tokios kokybę veikiančios sritys – studijų turinys ir dėstytojų metodai, dėstytojų dalykinė ir pedagoginė kompetencija, motyvacija studijuoti, studijų infrastruktūra.

### **1.5. Profesinio mokymosi modeliai, jų pranašumai ir trūkumai**

Profesinis tobulinimasis ar naujos profesijos įgijimas reiškia tuos procesus, bei veiklos rūšis, kurie skirti profesinėms žinioms pagausinti arba jas įgyti, švietimo darbuotojų įgūdžiams bei jų nuostatomis pakoreguoti, kad šie savo ruožtu galėtų pagerinti besimokančiųjų mokymąsi.

Pagrindiniai profesinio mokymosi modeliai aprašyti Sparkso ir Loucks-Horsley (1989), taip pat Drago-Seversono (1994) darbuose. Tie modeliai yra tokie: mokomieji renginiai, stebėjimas/vertinimas, dalyvavimas raidos/tobulinimosi procesuose, studijų grupės, problemų formulavimas/pedagoginės veiklos tyrimas, individualiai planuojama veikla ir veikla, vadovaujama patarėjo. (Guskey, 2000)

**Mokomieji renginiai**- jo metu paprastai medžiagos pateikėjas pasidalina savo idėjomis ir patirtimi pasinaudodami įvairiai grupei skirta veikla.

Mokomiesiems renginiams priklauso pristatymai ir didelių grupių diskusijos, praktiniai seminarai, koliažiumai, demonstracijos, imitacijos, modeliavimas, mikromokymas. Efektyvūs mokymai paprastai susideda iš teorijos analizavimo, demonstracijos ar įgūdžių modeliavimo, imituojamo praktinio taikymo, grįžtamojo vertinimo bei instruktavimo darbo vietoje (Joyce, Showers, 1995)

Tokie mokomieji renginiai yra efektyviausias ir taupiausias profesinio tobulinimosi bei profesijos įgijimo modelis, suteikiantis galimybę pasidalyti idėjomis ir informacija su didele grupe švietimo darbuotojų. Jų metu visi dalyviai gauna bendras žinias.

**Stebėjimas/ vertinimas**- taikant šį modelį, panaudojamas kolegiškas stebėjimas, kuris švietimo darbuotojams suteikia grįžtamosios informacijos apie jų darbą. Stebint dėstytojo darbą



auditorijoje, dėmesys gali būti kreipiamas į paskaitos struktūrą, dėstymo metodus, auditorijos valdymą ar kitus dalykus. (Richardson, 1996).

Didžiausias stebėjimo-/vertinimo modelio pranašumas yra tai, kad jis suteikia naudos tiek stebėtojui, tiek tam kurį stebi. Stebėtojas kaupia profesinę patirtį stebėdamas kolega, parengdamas grįžtamąją informaciją, analizuodamas bendrą patirtį. Tas, kurį stebi, turi naudos iš kito požiūrio, įgyja naujų įžvalgų, gauna baudingos grįžtamosios informacijos.

Kartu stebėjimo/vertinimo metodas reikalauja iš stebėtojo ir stebimojo skirti šiai veiklai gerokai laiko. Abu turi būti geranoriškai pasirengę, taip suderinti savo tvarkaraščius, kad prisitaikytų prie vienas kito reikmių.

**Dalyvavimas raidos/ tobulinimosi procesuose** pranašumas yra tas, kad dalyviai ne tik įgyja specifinių žinių bei įgūdžių, bet ir išplėtoja savo sugebėjimus dirbti kolektyviai, drauge priimti sprendimus. Trūkumas yra tas, kad jame dalyvauja nedaugelis švietimo personalo darbuotojų. (Guskey, 2000.).

Kad raidos/ tobulinimosi proceso dalyvių veikla būtų naši, jiems turi būti pasiekama atitinkama informacija bei ekspertų duomenys, kuriais remdamiesi jie padarytų išmintingus, gerai apmąstytus sprendimus.

**Studijų grupė**- tai modelis, kuriame visus švietimo įstaigos darbuotojus įtraukia į bendrų problemų sprendimo paieškas. Personalas paprastai padalijamas į 4-6 žmonių grupes. Nors visos grupės gilinasi į tam tikrą bendrą klausimą ar problemą, kiekviena iš jų pasirenka nuodugniau nagrinėti vieną problemos aspektą. (Bagdžiūnienė, 2005)

Studijų grupės profesinio tobulinimosi ar profesijos įgijimo darbą padaro vieningu dėmesio centru ir suteikia jam nuoseklumo, ypač jei jos stropiai sudarytos, gerai apmokytos ir joms tinkamai vadovaujama. Jei grupės struktūra nėra tinkamai apgalvota, vieni asmenys gali imti dominuoti, o kiti liks nuošalyje. Efektyviai dirba gerai organizuotos, sutelktos užduočiai spręsti grupės, kurioms dar skiriama ir pakankamai laiko užduotims įvykdyti.

**Problemų formulavimas/ pedagoginės veiklos tyrimo** modelis gali įgyti įvairių formų, daugiausiai jis susideda iš penkių etapų. Asmenys privalo: a) pasirinkti visus dominančią problemą ar klausimą; b) surinkti, sutvarkyti ir interpretuoti su šia problema susijusią informaciją; c) išstudijuoti su šia problema susijusią profesinę literatūrą ir atlikti tiriamąjį darbą; d) nuspręsti, kokia veikla geriausiai tiktų visuotinai vertingiems tikslams pasiekti ir e) imtis tos veiklos dokumentuodami rezultatus. (Vitkauskas ir kt., 2005).

Šis modelis pagrįstas įsitikinimu, jos švietimo darbuotojai geba suformuluoti validžius su praktiniu savo darbu susijusius klausimus ir surasti į juos objektyvius atsakymus. Šį modelį gali taikyti pavieniai asmenys, nedidelės grupės ar visi švietimo įstaigos darbuotojai.

**Individualiai planuojama veikla** – šį modelį dažniausiai renkasi patys švietimo darbuotojai, kurie išsikelia klausimus susijusius dėl profesinio tobulėjimo ar profesijos įgijimo.

Šis modelis pagrįstas prielaida, kad pats žmogus geriausiai įvertina savo mokymosi poreikius ir pajėgia pats suteikti savo mokymuisi reikiamą kryptį ir lavintis savo iniciatyva. Tariama, jog individai labiau motyvuoti mokytis tada, kai jie imasi mokytis savo iniciatyva, kai patys šią veiklą planuoja.

Šį modelį sudaro tokie etapai: a) poreikio ar intereso identifikavimas; b) plano patenkinti poreikius ar interesui sukūrimas; c) mokymosi veikla ir d) įvertinimas, ar išmokimas atitinka identifikuotą poreikį ar interesą (Paulauskaitė, Vanagas, 1998)

**Veikla vadovaujama patarėjo** –taikant šį modelį reikia patyrusį ir labai našiai dirbantį asmenį suporuoti su mažiau patyrusiu kolega. Taip sudaromos nuolatinės galimybės aptarti profesinius tikslus, pasidalyti efektyvių metodų idėjomis, apmąstyti šiuolaikinius metodus.

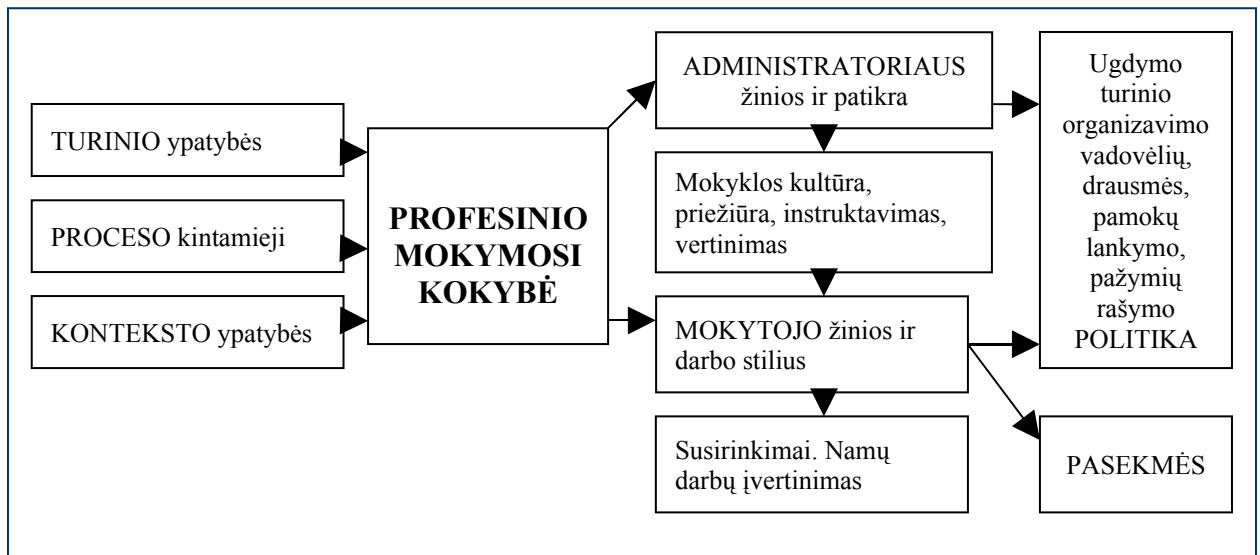
Veikla, vadovaujama patarėjo, siūlo ryškiai individualizuotą požiūrį į profesinį tobulinimąsi, kuris gali suteikti naudos abiem asmenims. Ypač jei patarėjas įgudęs dirbti tokiose srityse kaip pagalba besimokantiems, problemų sprendimas, konstruktyvios kritikos pateikimas, tai šis procesas gali išugdyti ilgalaikius, vaisingus profesinius santykius ( Vaitkienė, Šližienė 2004)

Šie įvairūs profesinio tobulinimosi ar profesijos įgijimo modeliai skiriasi savo prielaidomis, su jais siejamomis viltimis, profesinio augimo sampratomis. Vieni modeliai smarkiai pabrėžia planų tobulinimosi vaizdą ir nuolatinės profesinės pažangos perspektyvas. Kiti modeliai labiau akcentuoja individo raidos lygmenis ir įvairius būdus, kuriais švietimo darbuotojai įprasmina savo profesinio tobulinimosi patirtį.

## **1.6. Praktinės profesinio mokymo kokybės tyrimo vertinimo gairės**

Istoriškai taip susiklostė, kad profesinio mokymo darbuotojai nekreipdavo ypatingo dėmesio į mokslų kokybės vertinimą. Daugumai tai atrodo brangus, daug laiko reikalaujantis procesas, kuris atitraukia dėmesį nuo naujovių planavimo, įgyvendinimo bei pratęsimo.

Mokslininkai T.R. Guskey ir D. Sparkso pasistengė sukurti ryšio su profesiniu mokymusi ir mokinių mokymosi pažangos modelį. Jame identifikuoti veiksniai arba komponentai smarkiai veikia ir parodo ryšį su profesinio mokymo kokybe. Šis modelis paremtas prielaida, kad profesinio mokymosi kokybė yra nulemta įvairių veiksnių. Anot Guskey ir Sparkso, trys kategorijos: turinio ypatybės, proceso kintamieji bei konteksto ypatybės turi stipriausią ir tiesioginį poveikį.



**6 pav.** Guskey ir Sparkso pasiūlytas ryšio su profesiniu mokymusi ir mokinių mokymosi pažangos modelis

Šaltinis: Guskey, T.R. (2000) Profesinio tobulinimosi vertinimas, 84p

*Turinio ypatybės* nusako profesinio mokymosi „ką?“. Tai naujos žinios, įgūdžiai ir supratimas, sudarantys bet kokio profesinio renginio pagrindą. Turiniui gali priklausyti konkrečios akademinės disciplinos, konkretūs pedagoginiai procesai ar su nauju vaidmeniu siejami lūkesčiai bei atsakomybė.

Turinį charakterizuoja ir aspektai, susiję su naujų žinių ir įgūdžių taikymui būtinų permainų svarba, apimtimi, patikimumu bei praktiškumu.

*Proceso kintamieji* nusako profesinio mokymosi „kaip?“ jie rodo ne tik profesinės veiklos tipus ir formas, bet ir tuos būdus, kokiais ta veikla suplanuojama, organizuojama, pratęsiama. Yra analizuojama profesinio mokymo renginių kokybė arba mokymosi procedūros, pastovios profesinį tobulinimąsi pratęsiančios veiklos formos, tokios kaip instruktavimas, pedagoginės veiklos tyrimas, arba specialiams klausimams nagrinėti suformuojamos grupės.

*Konteksto ypatybės* nusako profesinio mokymosi „kas?“, „kada?“, „kur?“ ir „kodėl?“. Jomis apibūdinama organizacija, sistema, kultūra, kurioje vyksta profesinis tobulinimasis, kurioje bus diegiamos naujos sampratos. Pavyzdžiui, svarbi konteksto dalis yra ta įtampa, kurią sukuria švietimo skyriaus šimtaprocentinio mokinių pažangumo reikalavimai. (Vitkienė, 2002)

Turinio ir konteksto ypatybės, proceso kintamieji- visa svarbu nustatant profesinio mokymosi kokybę. Šie trys parametrai taip pat sudaro konceptualią *Personalo tobulinimosi standartų* struktūrą. Kurios nors iš šių dimensijų nepaisymas gali gerokai sumažinti profesinio mokymosi efektyvumą ir smarkiai sumažinti mokymosi pažangos tikimybę.

*Profesinio mokymosi kokybė* yra pagrindinis šio modelio dėmuo. Nors ji tiesiogiai ar išimtinai mokymosi pažangos ir neveikia, tačiau tokios pažangos ir neveikia, tačiau tokios

pažangos prielaida yra labai geros kokybės profesinis tobulinimasis. Profesinis tobulinimasis ir mokymas, tiesiogiai veikdamas mokytojų ir administratorių žinias bei praktiką, veikia ir mokinius.

*Mokytojo žinios ir darbo stilius* yra tiesioginė ir reikšmingiausia profesinio mokymosi veiklos pasekmė. Mokytojo žinias ir jų praktinį taikymą galima pamatuoti įvairiais būdais, svarbu pripažinti, kad darbo klasėje metodų ir taktikos taikymas bei mokymas ir tobulinimas yra nepaliaujamas procesas, reikalaujantis nemažai laiko. Be to, vertinant, kaip įdiegti darbo metodai, vienodai svarbūs tiek kokybės, tiek kiekybės aspektai. (Leonienė, 2001)

*Administratoriaus žinias ir praktinį darbą* taip pat tiesiogiai veikia profesinio mokymosi kokybė, nors kaip tik jis vertinant visa tai yra dažnai pamiršamas. Paprastai administratoriai mokymosi tiesiogiai neveikia. Tačiau jų žinios ir darbo būdas mokiniams daro dvejopą svarbią įtaką. Pirmiausia svarbi jų sąveika su mokytojais. Čia paminėtini tokie metodai kaip klinikinis stebėjimas, instruktavimas, formuojamasis vertinimas. Administratoriai gali daug padaryti kurdami mokyklos klimatą ar kultūrą, rodydami nepriekaištingus profesinio elgesio pavyzdžius ir užtikrindami, kad mokykla būtų tikra mokymosi bendruomenė, remianti eksperimentavimą ir vertinanti tobulėjimo pastangas (Deal, Peterson, 1994).

Antrasis būdas, kuriuo administratoriai netiesiogiai veikia mokinius, yra jų kaip vadovų vaidmuo formuojant mokyklos politiką tokiais klausimais kaip mokyklos organizacija, ugdymo turinys, vertinimas, vadovėliai, drausmė, lankomumas, pažymių rašymas ir kt. (Guskey 2000) Nors ši įtaka yra tiesioginė, ji tiek stipri, kiek įprastas tapęs ir formalizuotas mokytojų dalyvavimo formuojant politiką procesas.

Iš šio modelio kyla trejetas svarbių implikacijų. Pirmą, modelis rodo, kad nors ryšys tarp profesinio tobulinimosi ir mokymosi pažangos yra sudėtingas, jis nėra atsitiktinis ar chaotiškas. Jį veikiančius veiksnius įmanoma identifikuoti. Antra, kad šis modelis suteikia gaires tiems, kurie dalyvauja vertinant profesinio tobulinimosi ir mokymo programas. Trečia, kaip jau minėta, modelis iliustruoja sistemingo požiūrio į profesinį tobulinimąsi svarbą ir poreikį įvertinti reformos poveikį visoms sistemoms. Švietimo tobulinimo ir mokymo darbas, kuriame nepaisoma sudėtingo ryšio tarp profesinio tobulinimosi ir mokymosi pažangos pobūdžio bei įvairių tų ryšių lemiančių veiksnių, tikriausiai nebus sėkmingas.

### **1.7. Lietuvos Respublikos teisės aktai reglamentuojantys švietimo paslaugų teikimą, bei Šiaulių darbo biržos veiklos dokumentai**

Dokumentų turinio analize galima gauti pakankamai informacijos apie iškeltoje problemos sprendimą arba pagilinti problemos analizę. Formuluodamas tyrimo problemą ar hipotezę, tyrėjas nagrinėja rašytinius dokumentus, tokiu būdu ši analizė suteikia pirminės

informacijos ir leidžia vėliau tikslingai ir kryptingai taikyti kitus tyrimo metodus. (Tidikis, 2002).

Dokumentų analizė buvo taikoma tam, kad būtų išsiaiškinta, kaip Lietuvos Respublikos teisės aktai reglamentuoja švietimo paslaugų teikimą, ir ar jie sutampa su Šiaulių Darbo biržos rengiamų profesinio mokymo kursų vykdoma veikla.

**Teisės aktai.** *Lietuvos Respublikos Profesinio Mokymo Įstatymas* (1997 m. Spalio 14 d. Nr. VIII-450 Vilnius) Šis įstatymas nustato profesinio mokymo sistemos sandarą; kvalifikacijų sudarymą, jų tvarkymą ir suteikimą; profesinio mokymo organizavimą ir jo valdymą; profesinio mokymo finansavimą. Pagal šį įstatymą matome, jog pagrindiniai profesinio mokymo sistemos tikslai: 1) padėti asmeniui įgyti kvalifikaciją ir kompetencijas, atitinkančias šiuolaikinį mokslo, technologijos, ekonomikos ir kultūros lygį, padedančias jam įsitvirtinti ir konkuruoti kintančioje darbo rinkoje, laiduojančias šalies ūkio pažangą, konkurencingumą tarptautinėje rinkoje ir darnų vystymąsi; 2) sudaryti sąlygas įvairių poreikių ir gebėjimų asmenims mokytis visą gyvenimą, tobulinti ir keisti kvalifikacijas; 3) užtikrinti profesinio mokymo prieinamumą ir kokybę; 4) užtikrinti kvalifikacijų atitiktį šalies ūkio poreikiams, kompetencijų vertinimo, kvalifikacijų suteikimo ir pripažinimo objektyvumą; 5) užtikrinti profesinio orientavimo sistemos veiksmingą funkcionavimą.

Kitas ne mažiau svarbus ir labai susijęs teisės aktas yra *Lietuvos Respublikos Užimtumo Rėmimo Įstatymas* (2006m. birželio 15d. Nr.X-694 Vilnius). Šis įstatymas nustato ieškančių darbo asmenų užimtumo rėmimo (toliau – užimtumo rėmimo) sistemos teisinius pagrindus, jos tikslą, uždavinius, užimtumo rėmimo politiką įgyvendinančių institucijų funkcijas, užimtumo rėmimo priemones ir jų įgyvendinimo organizavimą bei finansavimą.

**Šiaulių darbo biržos profesinio mokymo paslaugų dokumentai.** Projektas „*Bedarbių užimtumo didinimas*“. Tikslas: didinti bedarbių ir išpėtų apie atleidimą iš darbo darbuotojų užimtumą, suteikiant jiems galimybes įgyti paklausias darbo rinkoje kvalifikacijas ir įtvirtinti reikalingus darbo įgūdžius tiesiogiai darbo vietoje.

*Šiaulių darbo biržos 2008 m. veiklos ataskaita.* 2008 metais įmonių veiklos planų įgyvendinimui buvo realizuojamos 29 tikslinės darbo rinkos profesinio mokymo programos, kuriose dalyvavo 29 bedarbiai. Pagal tikslinius susitarimus su darbdaviais. Atliktos 72 patikros mokymą organizuojančiose įstaigose, iš jų – 30 teorinio mokymo patikrų ir 42 patikros praktikos atlikimo vietose. Patikrų metu pažeidimų nenustatyta. Kiekvieną mėnesį buvo atliekama nuolatinė priemonės vykdymo bei lėšų panaudojimo stebėseną. Vykdyta profesinio mokymo vertinimo apklausa. Kiekvieną ketvirtį apibendrinti apklausų duomenys buvo svarstomi administracijos darbinuose pasitarimuose. Taip pat kiekvieną mėnesį priemonės įgyvendinimas svarstytas administracijos darbinuose pasitarimuose vykdytos vidaus kontrolės komisijos patikros.

Analizuojant dokumentą Nr. VP1-1.2-SADM-01-V-01-001 projekto „Bedarbių užimtumo didinimas“ uždaviniai yra 2009 metais į projekto veiklas nukreipti 445 asmenų (2,3 proc. nuo įregistruotų 2009 m.), iš jų:

- 220 asmenų į profesinio mokymo priemonę (198 nekvalifikuotų bedarbių - pirmos profesijos įgijimui, 22 išpėtus apie atleidimą iš darbo darbuotojus, papildomų profesinių įgūdžių įgijimui ir kvalifikacijos tobulinimui);
- 225 bedarbių, pradedančių darbo veiklą pagal įgytą specialybę ar profesiją, į darbo įgūdžių įgijimo rėmimo priemonę (146 po profesinio mokymo, 78 absolventus, 1 po profesinės reabilitacijos);
- projekto dalyvių tarpe - 258 moterys.

Užtikrinti projekto veiklų efektyvumą;

Užtikrinti efektyvų lėšų, skirtų projekto veiklos finansuoti, panaudojimą. Prognozuojama, kad 2009 m. darbo biržoje registruosis 18000 bedarbių: 7000 nekvalifikuotų bedarbių (38,9), 1790 bedarbių (9,9 proc.) pradedančių darbinę veiklą pagal įgytą specialybę ar profesiją, jų tarpe 800 baigę profesinio mokymo kursus bei 990 mokymo įstaigų absolventų. Po profesinės reabilitacijos programos baigimo išregistruos 12 asmenų. 2009 metais numatoma užregistruoti 5000 naujų darbo vietų, iš jų 1600 (32 proc.) nekvalifikuotiems darbininkams bei prognozuojama didžiausia paklausa paslaugų ir pramonės įmonėse.

Įvertinus situaciją darbo rinkoje, darbo jėgos pasiūlą bei paklausą, bedarbių individualių įsidarbinimo planų tikslus numatoma, kad projekto veiklose dalyvaus 445 bedarbiai – 22,9 proc. aktyvios darbo rinkos politikos priemonių dalyvių skaičiaus.

- Pagal 2007- 2013 m. žmogiškųjų išteklių plėtros veiksmų programos 1 prioriteto „Kokybiškas užimtumas ir socialinė aprėptis“ įgyvendinimo priemonę „Ieškančių darbo asmenų integracija į darbo rinką“: Projektas „Bedarbių užimtumo didinimas“ (nuo 2008 m. birželio 2 d. iki 2011 m. gegužės 31 d.). ( Žilinskienė,2009)

Lietuvos darbo birža ESF paramą naudos jaunų ir ilgalaikių bedarbių mokymui, jų kvalifikacijos tobulinimui, reikiamos kvalifikacijos neturinčių žmonių profesiniam orientavimui ir konsultavimui, bedarbių užimtumo rėmimui, asmenų su negalia, nuteistųjų bei asmenų, grįžusių iš laisvės atėmimo vietų, adaptavimui visuomenėje ir darbo rinkoje. Bedarbiai bus siunčiami į viešuosius, remiamus darbus, įdarbinami į subsidijuojamas darbo vietas. Naudojantis ESF parama Lietuvos darbo biržoje bus diegiamos naujos paslaugos bedarbiams ir darbdaviams, stiprinami darbo biržos darbuotojų bendrieji ir profesiniai gebėjimai. Šiuo metu Lietuvos darbo birža įgyvendina 3 projektus, finansuojamus iš Europos socialinio fondo (toliau ESF):

Lietuvos darbo biržose vykdomi projektai

3 lentelė

Eil. Nr.	Projekto pavadinimas	Paramos lėšos, Lt		Užimtumo fondo lėšos, Lt	Iš viso, Lt
		ESF lėšos	Valstybės biudžeto bendrojo finansavimo programos lėšos		
Pagal 2007- 2013 m. žmogiškųjų išteklių plėtros veiksmų programos 1 prioriteto „Kokybiškas užimtumas ir socialinė aprėptis“ įgyvendinimo priemonę „Ieškančių darbo asmenų integracija į darbo rinką“					
1.	<a href="#">„Bedarbių užimtumo didinimas“</a>	140.000.000	-	-	140.000.000
2.	<a href="#">„Įsidarbinimo galimybių didinimas“</a>	117.778.000	-	-	117.778.000
Pagal 2007- 2013 m. žmogiškųjų išteklių plėtros veiksmų programos 1 prioriteto „Kokybiškas užimtumas ir socialinė aprėptis“ įgyvendinimo priemonę „Parama socialinėms įmonėms“					
1.	<a href="#">„Parama socialinėms įmonėms“</a>	10.089.949	-	-	10.089.949

- Projektas „Įsidarbinimo galimybių didinimas“ (nuo 2008 m. gruodžio 1 d. iki 2010 m. kovo 31 d.).

Lietuvos darbo birža ESF paramą naudos bedarbių ir išpėtų apie atleidimą iš darbo darbuotojų profesiniam mokymui, jų kvalifikacijos tobulinimui bei naujos kvalifikacijos įgijimui. Darbo įgūdžių įgijimo rėmimo priemonė padės įgyti trūkstamų įgūdžių tiesiogiai darbo vietoje. Siekiant padėti įsitvirtinti darbo rinkoje ir išlikti joje, bus suteikta galimybė dalyvauti įdarbinimo subsidijuojant priemonėje. Darbo rotacijos priemonė asmenis užtikrins laikiną užimtumą.

Pagal 2007- 2013 m. Žmogiškųjų išteklių plėtros veiksmų programos 1 prioriteto „Kokybiškas užimtumas ir socialinė aprėptis“ įgyvendinimo veiklų grupę „Parama socialinėms įmonėms“:

- Projektas „Parama socialinėms įmonėms“ (nuo 2008 m. lapkričio 10 d. iki 2009 m. lapkričio 9 d.).

Lietuvos darbo birža ESF paramą naudos neįgalųjų, kurių darbingumo lygis neviršija 55 procentų, mokymui ir kvalifikacijos tobulinimui padidinant galimybes integruotis ir įsitvirtinti darbo rinkoje. Projekto laikotarpiu neįgalųjų socialinėse įmonėse bus naujai įdarbinti neįgalųjų tikslinei grupei priklausantys asmenys, skiriant socialinėms įmonėms subsidijas. Socialinėms įmonėms bus skiriamos subsidijos ir už asistentus, kurie padės neįgaliesiems atlikti darbo funkcijas.

2008 m. birželio mėnesį pradėtas įgyvendinti didžiausias Lietuvos darbo biržos projektas „Bedarbių užimtumo didinimas“. Į šio projekto veiklas planuojama įtraukti 19 tūkst.

ieškančių darbo asmenų, kurie dalyvaus profesiniame mokyme ir darbo įgūdžių įgijimo rėmimo priemonėje.

Projekto tikslas – didinti bedarbių ir išpėtų apie atleidimą iš darbo darbuotojų užimtumą, suteikiant jiems galimybes įgyti paklausias darbo rinkoje kvalifikacijas ir įtvirtinti reikalingus darbo įgūdžius tiesiogiai darbo vietoje. Projekto partneriai – 46 teritorinės darbo biržos.

Iš pateiktų projektų duomenų, galime teigti, jog Šiaulių darbo birža visas pastangas deda į bedarbių apmokymą ir pateikimą darbo rinkai.



## 2. ŠIAULIŲ DARBO BIRŽOS PROFESINIO MOKYMO PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMO METODOLOGIJA

### 2.1. Tyrimo metodologija

Socialiniai mokslai kalba apie tyrimus kaip vieną iš būdų – gauti patikimus atsakymus į mums svarbius klausimus. Pagrindinis dėmesys skiriamas tam, kad gauti atsakymai (duomenys) būtų svarūs ir susiję. Tai yra mes ieškome faktų, teigiančių, kad šis atsakymas teisingas.

Šiame tyrime naudojami kiekybiniai metodai. Konkrečiai tai:

- anketavimas;
- SSGG metodas.

#### 1. *Anketinė apklausa.*

Anketa (angl. – questionnaire; vok. fragebogen) – klausimų lapas tam tikroms žinioms surinkti. Jį pagal nurodytas taisykles užpildo klausiamasis. Tai vienas populiariausių sociologinio tyrimo metodų. Klausimų tikslas – pažinti tiriamą situaciją ar reiškinį, gauti išsamią ir patikimą informaciją.

Šiaulių darbo biržos profesinio mokymosi paslaugų gavėjams anoniminė anketinė apklausa pateikta ir atlikta 2009 m. vasario mėnesį.

Sudaryta anketa atitinka bendruosius reikalavimus ir buvo sudaryta remiantis teorine darbo dalimi. Anketa tikslingai sudaryta nedidelės apimties pateikiant tik pagrindinius klausimus.

#### 2. *SSGG metodas*

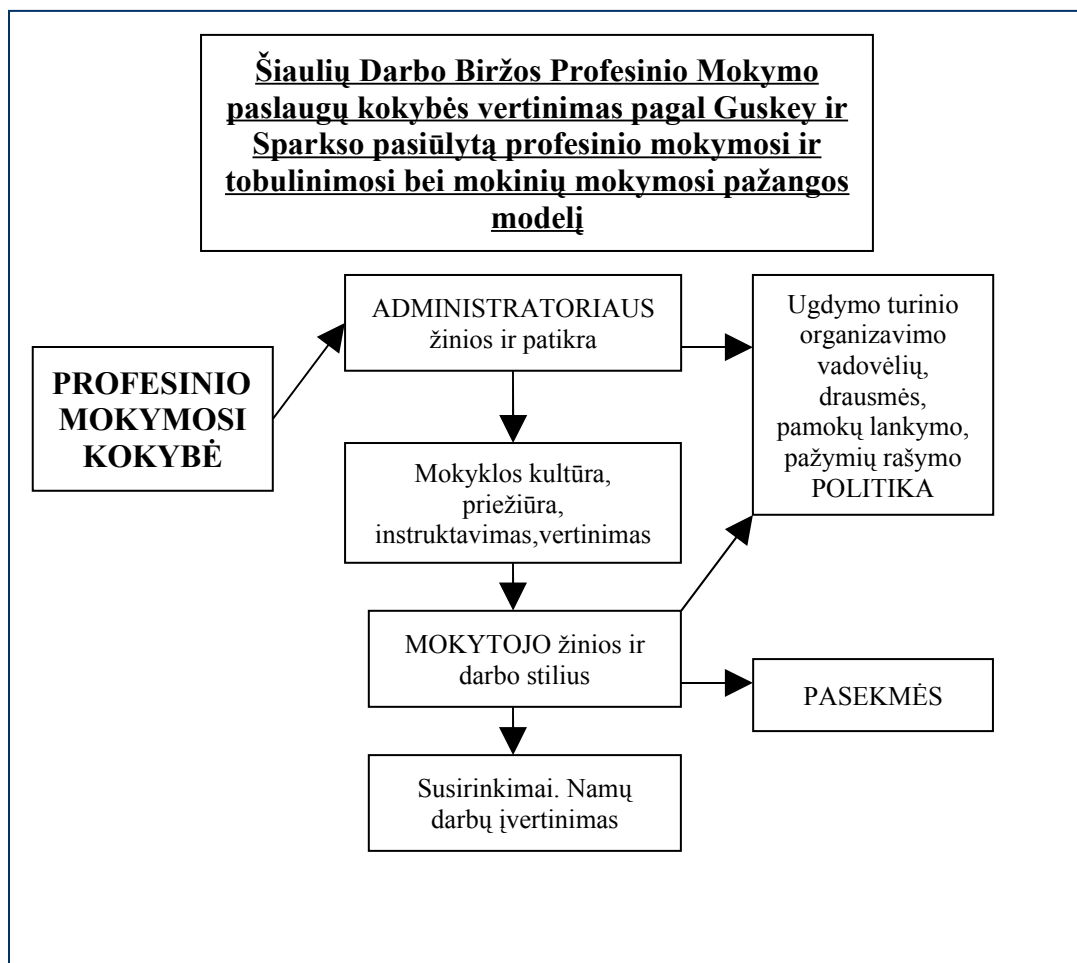
Šis strateginių sprendimų generavimo metodas grindžiamas iš anksto numatytomis nagrinėjamos zonos vidinėmis stiprybėmis ir silpnybėmis bei išorinėmis galimybėmis ir grėsmėmis. Šio metodo taikymas būtent ir pradedamas nuo SSGG (ang. SWOT) analizės skirtingais teminiais aspektais.

Vidinės nagrinėjamos zonos stiprybės ir silpnybės atskirai vertinamos tokiais aspektais: teisiniu, organizaciniu, socioekonominiu, geografiniu, ekologiniu, finansiniu, informaciniu ir komunikaciniu. Tai – vidinių išteklių analizė.

### 2.2. Tyrimo instrumento pagrindimas

Anketos struktūra sudaryta iš klausimų blokų, kurie orientuoti į švietimo paslaugų kokybės analizavimą. Ją sudaro 47 uždari klausimai (žr. 1 priedą), į kuriuos atsakoma pažymint tinkamą variantą ir 5 atviri klausimai. Klausimai suskirstyti į du blokus: pirmasis - demografinė

dalį, antrasis – klausimai susiję su paslaugos teikėjo bei teikiamų paslaugų įvertinimu, kurių schema pavaizduota 7 paveiksle.



7 pav. T. R. Guskey ir D. Sparkso kokybės tyrimo modelio aspektai panaudoti anketinėje apklausoje

Be demografinio bloko yra išskiriamos šešios pagrindinės modelio dalys, kurios sudaro tyrimo instrumento pagrindą. Žemiau pateiktoje lentelėje matome kiek ir kokių klausimų buvo pateikta respondentams, susijusių su T. R. Guskey ir D. Sparkso siūlomu profesinio mokymo kokybės vertinimo sistema.

Anketos klausimų blokai ir tiriamieji reiškiniai 4 lentelė

Klausimų blokas	Klausimai	Tiriami reiškiniai
1. Demografiniai duomenys	5	Respondentų lytis, amžius, išsilavinimas, gyvenamoji vieta, studijuojama specialybė.
2. Administratoriaus žinios ir patikra	4	Mokymo programų sudarymas, informacijos pateikimas visuomenei.
3. Mokyklos kultūra, priežiūra,	2	Patalpų tinkamumas, dėstytojų kursų trukmės

instruktavimas, vertinimas		ir laiko vertinimas.
4. Mokytojo žinios ir darbo stilius	12	Mokymo įgūdžiai, tinkamas dėstomo dalyko turinio pateikimas, paskaitų dėstymo metodai, dėstytojų būdo savybės, konsultavimas.
5. Susirinkimai, namų darbai, įvertinimas	7	Namų darbų užduotys, grupinis darbas, diskusijos, darbų pristatymas.
6. Ugdymo turinio organizavimo vadovėlių, drausmės, pamokų lankymo, pažymių rašymo <i>politika</i>	4	Studentų aktyvumas, vertinimo sistemos pasirinkimas.
7. Pasekmės	15	Studentų tikslų įvertinimas, programos įdomumo, naudingumo vertinimas, įgytų žinių vertinimas, pasiūlymai kursų kokybei gerinti.

Ižanginėje anketos dalyje buvo paaiškinta pildymo technika, akcentuojamas tyrimo anonimiškumas. Anketoje respondentų buvo klausama: jų lyties, amžiaus, išsilavinimo, gyvenamosios vietos. Prašoma apibūdinti pagrindinius teikiamų švietimo paslaugų rodiklius: ar gaunamos informavimo, darbo paskirstymo, įvertinimo, konsultavimo paslaugos kokybiškos. Taip pat labai svarbu buvo išanalizuoti dėstytojų darbo stilių, asmenines savybes, didžiausias dėmesys anketoje buvo skiriamas į respondentų lūkesčių patenkinimą bei kursų lankymo pasekmes.

Remiantis gautais anketų duomenimis buvo atlikta SSGG analizė. Čia išorinės aplinkos galimybės ir grėsmės vertinamos tokiais aspektais: politiniu, ekonominiu, socialiniu ir technologiniu (vadinamuoju PEST analize). Pagal šių veiksnių teigiamų pokyčių galimybes kuriami optimistiniai išorės aplinkos raidos scenarijai, o pagal neigiamų pokyčių grėsmes-pesimistiniai.

Inventorizavus visas stiprybes, silpnybes, galimybes ir grėsmes, seka strateginių sprendimų kūrimo etapas. Jame poromis gretinamos skirtingos stiprybės ir silpnybės su galimybėmis ir grėsmėmis. Siūlomi sprendimai privalo duoti atsakymus į tokius klausimus:

- kaip panaudoti stiprybes galimybėms įgyvendinti;
- kaip ištaisyti silpnybes pasinaudojant galimybėmis;
- kaip panaudoti stiprybes grėsmėms įveikti;
- kokias silpnybes reikia pašalinti, kad apsisaugotume nuo grėsmių.

Panaudojant SSGG metodą buvo apibendrinti ir susisteminti Šiaulių darbo biržos gauti iš respondentų duomenys.

### 2.3. Šiaulių darbo biržos charakteristika

Šiaulių darbo birža yra viešojo administravimo įstaiga, teikianti įstatymais ir kitais teisės aktais nustatytas paslaugas ir paramą bedarbiams ir kitiems ieškantiems darbo asmenims, taip pat darbdaviams, ieškantiems reikiamos kvalifikacijos darbuotojų Šiaulių darbo biržos aptarnaujamoje teritorijoje. Šiaulių darbo biržos aptarnaujama teritorija – Šiaulių miestas ir Šiaulių rajonas.

Šios darbo biržos vizija: paslaugų reklama ir klientų informacija – kokybiškų paslaugų garantas. Misija: darbo birža, teikdama naujausias ir į darbdavį orientuotas paslaugas, mažinanti nedarbą ir gerinanti šalies užimtumo situaciją, tampa jungtimi tarp darbdavių ir darbuotojų.

Personalas: tinkamai parengtas ir apmokytas personalas užtikrina kokybišką darbo biržos darbą. Visuose Lietuvos darbo biržos skyriuose taikoma personalo apmokymo ir įgūdžių tobulinimo programa leidžia sėkmingai įgyvendinti strateginius darbo biržos tikslus.

Siekiant modernizuoti darbo biržos profesines veiklas, buvo surengti seminarai, kurie skirti bendrų ir administracinių gabumų tobulinimui, specialistai įgijo patirties planuoti savo karjeros perspektyvas, plėtoti kokybiškas paslaugas klientams, pagilinti savo darbo žinias su negalia turinčiais žmonėmis ir buvusiais kaliniais, išmokti tvarkyti socialinių įmonių veiklas ir įgyti žinių apie profesinę reabilitaciją.

Profesinis mokymas organizuojamas, jeigu:

- darbo birža nustatyta tvarka negali pasiūlyti darbo, atitinkančio bedarbio profesinį pasirengimą bei sveikatos būklę (profesinių, aukštesniųjų ir aukštųjų mokyklų absolventams profesinis mokymas gali būti organizuojamas ne anksčiau kaip po 6 mėnesių nuo užsiregistravimo darbo biržoje);
- neturint profesinio pasirengimo, turint nepaklausią vietos darbo rinkoje profesiją ar veiklos praktiką, ilgiau kaip 1 metus asmuo nedirbo ir darbo birža nustatyta tvarka negali pasiūlyti nekvalifikuoto darbo;
- siekiant savarankiško užimtumo, organizuojant savo verslą individualaus ar kolektyvinio darbo pagrindu, bet asmeniui trūksta atitinkamo profesinio pasirengimo;
- dirbantiems Užimtumo fondo remiamus darbus ir paaiškėja, kad, norint pradėti dirbti nuolatinį darbą, būtinas papildomas profesinis mokymas;
- turint įspėjimą apie darbo sutarties nutraukimą.

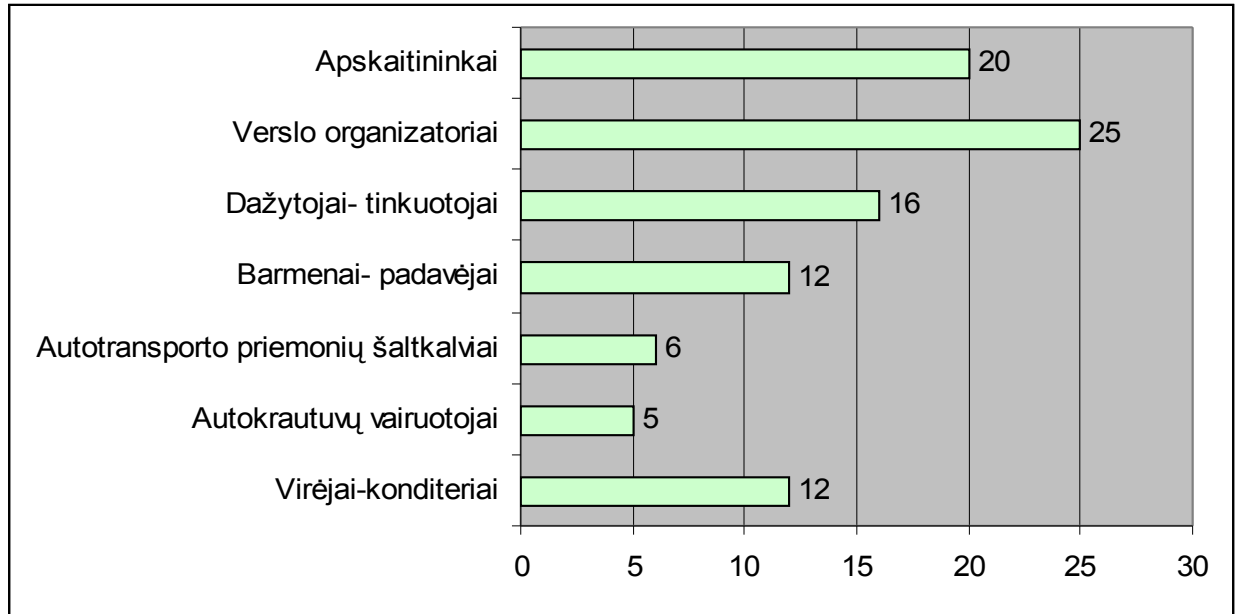
Profesinis mokymas gali trukti ne ilgiau kaip 6 mėnesius. Tais atvejais, jei tam tikrai profesijai įgyti reikia daugiau laiko, Trišalės komisijos prie teritorinės darbo biržos siūlymu profesinis mokymas gali būti pratęstas iki 10 mėnesių.

Įgyvendinus mokymo programą per 2008 metus, 80 proc. darbo biržos ir jos teritorinių skyrių personalo patobulino savo žinias ir pakėlė kvalifikaciją.

## 2.4. Tyrimo imties charakteristika

Respondentai- 2009m. vasario mėnesį tyrime dalyvavo septynių profesijų studentai: virėjai-konditeriai, autokrautuvo vairuotojai, autotransporto priemonių šaltkalviai, barmenai - padavėjai, dažytojai ir tinkuotojai, verslo organizavimo grupė bei apskaitininkai. Buvo apklausti 96 bedarbiai. Iš pateiktų 100 anketų neužpildytos grįžo 4.

Apklaustųjų pasiskirstymas pagal profesines grupes matomas 8 paveiksle



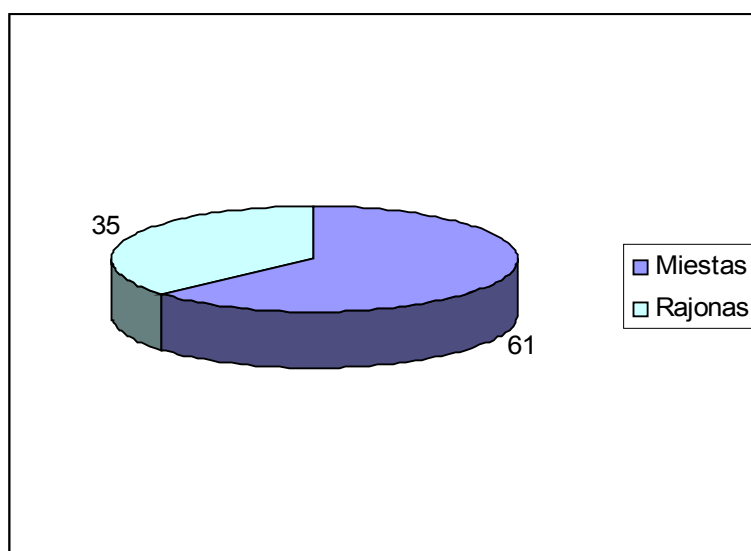
8 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal kursų programas

Daugiausiai apklaustųjų net 26% sudaro verslo organizavimo grupė, antroje vietoje – apskaitininkai 19,8%, dažytojai ir tinkuotojai sudaro 16,7%, barmenai-padavėjai kaip ir virėjai konditeriai sudaro po 12,5%, likusieji autokrautuvo vairuotojai ir šaltkalviai tik apie 6 % apklaustųjų

Analizuojant anketos duomenis būtina išsiaiškinti apklaustųjų amžių, gyvenamą vietą bei respondentų pasiskirstymą pagal lytį.

Pagal gautus duomenis ir atlikus jų analizę, nustatyta, kad jauniausio studento amžius- 19 metų, vyriausias- 49 metų. Daugiausiai apklaustųjų sudaro 29 metų respondentai. Respondentų amžiaus vidurkis 30 metų.

9 paveiksle matome respondentų pasiskirstymą pagal gyvenamą vietą. Daugiausiai apklaustųjų gyvena Šiaulių mieste. Tik 36,% studijuojančių profesinių kursų programą yra iš Šiaulių rajono.



**9 pav.** Respondentų pasiskirstymas pagal gyvenamą vietą

Kadangi anketos buvo pateiktos septynių profesinių programų studentams, labai įdomu išanalizuoti kaip respondentai pasiskirstę lyties atžvilgiu, ar vyrauja vyriškos ir moteriškos profesijos tarp apklaustųjų.

Iš viso tyrime dalyvavo 52 moterys ir 44 vyrai. 5 lentelėje matome respondentų pasiskirstymą lyties atžvilgiu pagal studijuojamas profesinių kursų programas.

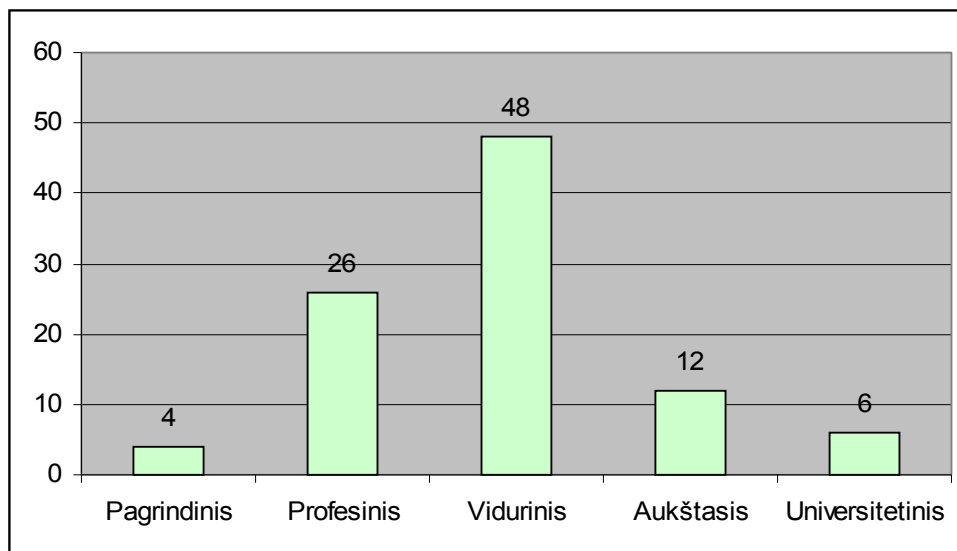
**Vyriškos ir moteriškos lyties atstovų pasiskirstymas studijų programose** 5 lentelė

Specialybė	Vyriškos lyties atstovų skaičius	Respondentų pasiskirstymas %	Moteriškos lyties atstovų skaičius	Respondentų pasiskirstymas %
Virėjo -konditerio	4	9,1	8	15,4
Autokrautuvo vairuotojo	5	11,4		
Autotransporto priemonių šaltkalvis	6	13,6		
Barmenas-padaavėjas	6	13,6	6	11,5
Dažytojas ir tinkuotojas	12	27,3	4	7,7
Verslo organizatorius	7	15,9	18	34,6
Apskaitininkas	4	9,1	16	30,8

Pagal lentelėse pateiktus duomenis galima teigti, kad autokrautuvo vairuotojo, bei autotransporto priemonių šaltkalvio profesiją pasirinkę yra vien vyriškos lyties atstovai, tačiau tai ne vienintelės profesijos, kuriuose studijavo vyriškiai, pirmoje vietoje skirstant pagal lytį yra dažytojai ir tinkuotojai, antroje – verslo organizavimo kursai, kuriuos lankė net 7 vyriškiai, po 4

respondentus buvo virėjo- konditerio ir apskaitininko profesijoje. Daugiausiai moterų lankė verslo organizavimo kursus, antroje vietoje – apskaitos kursai. Virėjo konditerio kursai taip pat populiarūs, nes net 15,4 % apklaustųjų buvo pasirinkusios būtent šiuos kursus. Dažytojo ir tinkuotojo specialybę daugiau rinkosi vyrai, tačiau, net 4 moterys taip pat juose dalyvavo.

Labai svarbus klausimas analizuojant respondentus yra jų išsilavinimas, todėl 9 paveiksle matome respondentų pasiskirstymą pagal išsilavinimą.



**10 pav.** Respondentų pasiskirstymas pagal išsilavinimą

Daugiausiai apklaustųjų yra baigę vidurines mokyklas, antroje vietoje- profesines, trečioje- baigę kolegijas. Mažiausiai apklaustųjų turi universitetinį bei pagrindinį išsilavinimą.

Iš pateikto 10 paveikslo matome, kad net šeši respondentai turi universitetinį išsilavinimą, tačiau vis tiek lanko profesinio mokymo kursus, to priežastis gali būti nepaklausi anksčiau įgyta profesija, respondento motyvaciniai reiškiniai tai profesijai ir dar daugybė įvairių veiksnių. Šio darbo pagrindinis tikslas išsiaiškinti kaip Šiaulių darbo biržos profesinio mokymo kursų kokybę vertina patys studentai.

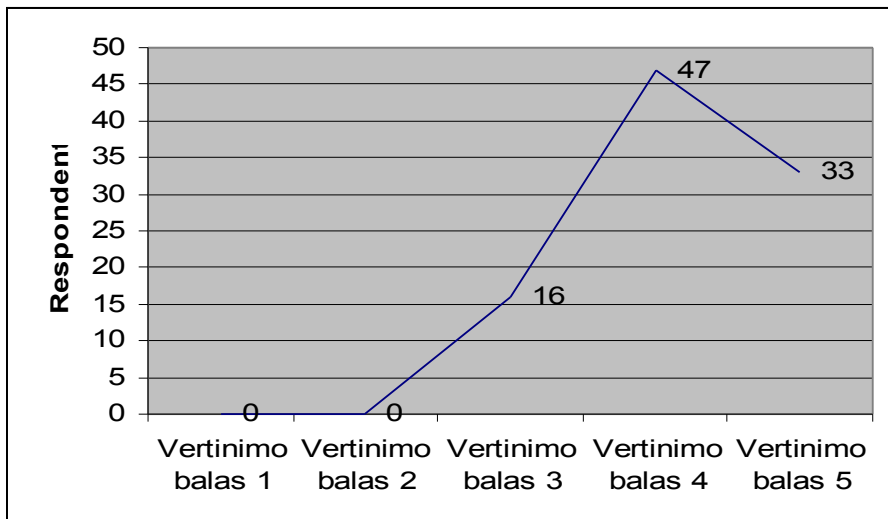
### **3. ŠIAULIŲ DARBO BIRŽOS PROFESINIO MOKYMO PASLAUGŲ KOKYBĖS TYRIMO REZULTATAI**

#### **3.1. Paslaugos kokybės vertinimas**

Pagal siūlomą T.R. Guskey ir D. Sparkso kokybės tyrimo modelį pirmiausiai būtina išanalizuoti įstaigos administraciją. Šiame tyrime buvo pateikti 4 klausimais, kuriais buvo siekiama kuo daugiau išsiaiškinti kaip studijuojantys vertina administracijos gebėjimus kruopščiai suplanuoti mokymus, bei pateikti reikiamą informaciją apie vykstančius kursus bedarbiams. Išanalizavus šiuos klausimus galima susidaryti nuomonę apie pačių švietimo organizacijos darbuotojų norą kokybiškai atlikti jiems skirtas pareigas, nes tai turi didelę įtaką mokymo kokybei. Pirmaisiais klausimais apie mokymo kokybę buvo siekiama sužinoti ar mokymai buvo kruopščiai suplanuoti, ar respondentai yra patenkinti programos įdomumu bei jos suplanavimu.

Analizuojant pirmojo bloko klausimus buvo susidurta su pakankamai gerais rezultatais, vertinant visų keturių klausimų atsakymus. Respondentams buvo pateikti keturi atsakymų variantai : „visiškai nesutinku“, „nesutinku“, „sutinku“, „visiškai sutinku“ ir teiginys „Mokymai buvo kruopščiai suplanuoti“, jie turėjo pažymėti priimtinausią atsakymo variantą. Rezultatai tokie- 73 % pažymėjo, jog pritaria teiginiui „sutinku“, antroje vietoje liko teiginys „visiškai sutinku“ (20%) ir tik 7% apklaustųjų pažymėjo savo neigiamą nuomonę apie planuojamus mokymo kursus.

Norint sužinoti ar administracijai pavyko sudominti respondentus jų suplanuota programa buvo prašoma tai įvertinti pagal didėjančią nuo 1 iki 5 vertinimų skalę, kuri pavaizduota 11 paveiksle.



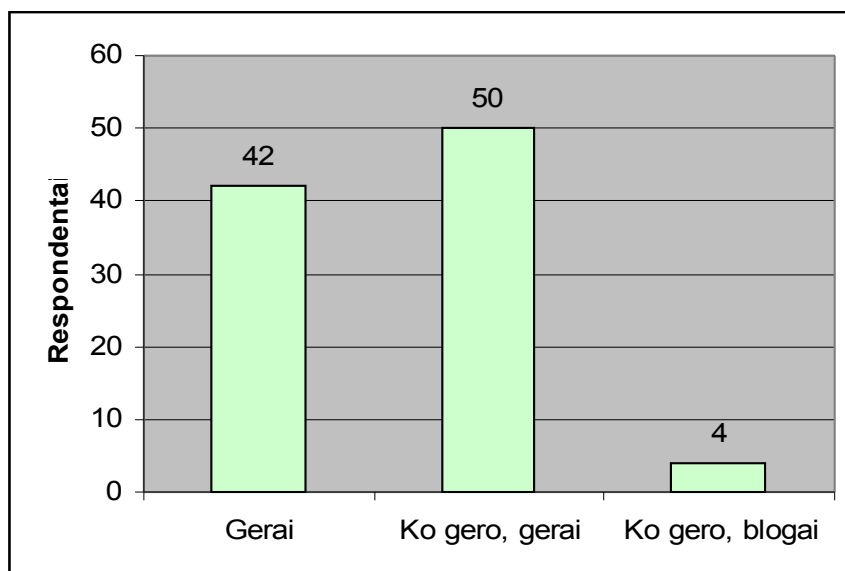
**11 pav.** Respondentų pasiskirstymas vertinant mokymo programos įdomumą

Kaip matome 11 paveiksle atsakymų variantai vėl labai geri, nes žemiausių dviejų vertinimo balų nepažymėjo nei vienas apklaustasis, o daugiausiai respondentų sudominimą programa vertina keturiais balais.

Kaip minėjome organizacijos administracija yra atsakinga už viešos informacijos pateikimą visuomenei, šiuo atveju buvo analizuojama kaip respondentai vertina reikalingos



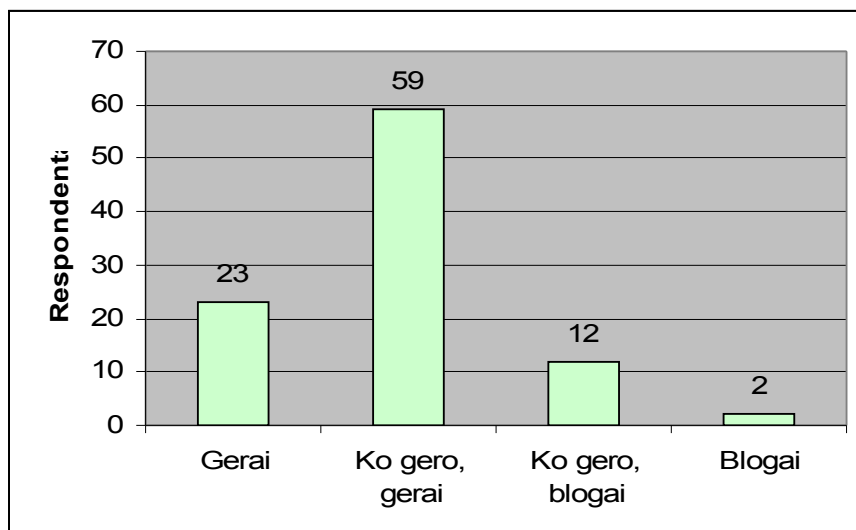
informacijos pateikimą internete, bei mokymo įstaigos skelbimų stende. Žemiau pateiktame paveiksle matome, kad informacijos pateikimą per internetą vertino visi apklausoje dalyvavę dalyviai. Buvo galimi keturi atsakymų variantai: „gerai“ , „ko gero, gerai“ , „ko gero, blogai“ ir „blogai“. Šiuo klausimu atsakymo varianto „blogai“ nebuvo pažymėta nei vienoje anketoje. Daugiausiai atsakymų buvo „ko gero, gerai“, antroje vietoje – „gerai“, ir tik 4 respondentai informavimą internetu vertino kaip „ko gero, blogai“. Pagal pateiktus rezultatus informavimą internetu galime vertinti teigiamai, nes tik 4,2 % visų apklaustųjų vertino neigiamai.



**12 pav.** Informacijos pateikimo internete vertinimas

Analizuojant informacijos pateikimą mokymo įstaigos skelbimų lentoje, 13 paveiksle matome, kad atsirado anksčiau dar nebuvo „blogai“ vertinimo grafa, ją pažymėjo 2 respondentai, čia daugiau atsiranda ir pažymėjusių „ko gero, blogai“ atsakymą. Matome, kad respondentai nėra visiškai patenkinti skelbimų stende pateikta informacija.

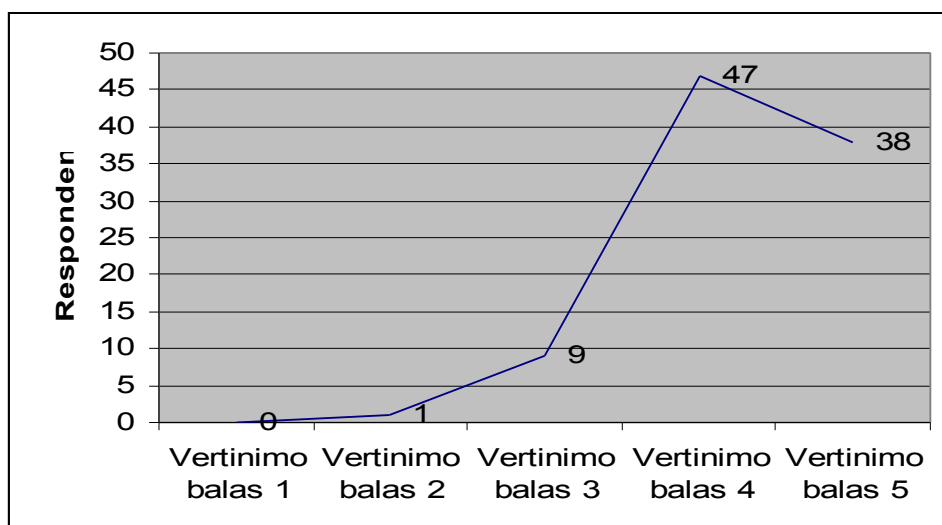
Apibendrinant informavimą, galima pasakyti, jog respondentai teigiamai vertina teikiamas informacijos suteikimo paslaugas, už kurias yra atsakinga Šiaulių darbo biržos administracija, kuri organizuoja profesinio mokymo kursus.



13 pav. Reikalingos informacijos vertinimas mokymo įstaigos skelbimų stende

Analizuojant konkrečius klausimus susijusius su mokymo įstaiga svarbiausia buvo sužinoti respondentų nuomonę kaip jie vertina aplinką ir laiką, kadangi kursų trukmė nėra ilga, tai respondentams pateikti klausimus apie mokyklos kultūrą buvo netikslinga, nes čia ne organizuojami jokie renginiai, kuriuose dalyvautų apklaustieji. Laiko efektyvumo matavimu buvo siekiama sužinoti ar respondentai teigiamai vertina paskaitų laiko trukmę, pertraukas ir pan.

Vertinant respondentų atsakymus susijusius su laiko efektyvumu, galime teigti, jog čia išryškėjo daugiau respondentų nuomonių, kurios nėra patenkintos juo, nes net 10 apklaustųjų pažymėjo atsakymą „nesutinku“ prie klausimo „ Ar laikas buvo naudojamas efektyviai?“. Likusioji dauguma (67 %) pažymėjo atsakymą „sutinku“, o 28 % buvo visiškai patenkinti efektyviai naudojamu laiku. Atsižvelgiant į nepatenkintų šiuo klausimu respondentų nuomonę, laiko efektyvumo gerinimas galėtų būti pirmasis žingsnis link didesnio kokybės gerinimo.



14 pav. Mokymo įstaigos patalpų vertinimas

Kaip ir programos įdomumą taip ir patalpų palankumą respondentai vertino penkiabalėje skalėje. Rezultatai pateikti 14 paveiksle. Iš pateiktos informacijos matome, jog 1 respondentas nepanoro atsakyti į šį klausimą, todėl atsakiusių skaičius- 95. Bendras vertinimo vidurkis yra 4,3. Tai pakankamai geras vertinimas, todėl galime teigti jog respondentai teigiamai vertina patalpas, kuriose vyksta profesinio mokymo kursai.

Aptarus administracijos ir mokymo įstaigos pagrindinius klausimus būtina išsiaiškinti kaip respondentai vertina dėstytojų žinias ir mokymo stilių. Todėl pirmieji klausimai susijęs su dėstytojo tiesiogine investicija į Šiaulių darbo biržos organizuojamų kursų kokybę suformuluoti žemiau pateiktoje 6 lentelėje

**Respondentų atsakymų variantai vertinant švietimo paslaugų kokybę** 6 lentelė

<b>Respondentams pateiktas klausimas</b>	<b>„Nesutinku“</b>	<b>„Sutinku“</b>	<b>„Visiškai sutinku“</b>
Ar turinys buvo perteiktas kruopščiai ir tinkamai?	5	64	27
Ar dėstomos temos buvo tinkamai išdėstytos?	1	52	43

Kaip matome 6 lentelėje abu minėti vertinimo kriterijai buvo įvertinti teigiamai. Visiško pritarimo daugiausiai sulaukė klausimas „Ar dėstomos temos buvo tinkamai išdėstytos?“. Atsakymų variantai „sutinku“ daugiausia buvo pažymėta prie klausimo „ Ar turinys buvo perteiktas kruopščiai ir tinkamai?“. Atsakymo varianto „visiškai nesutinku“ nebuvo pažymėta nei prie vieno teiginio.

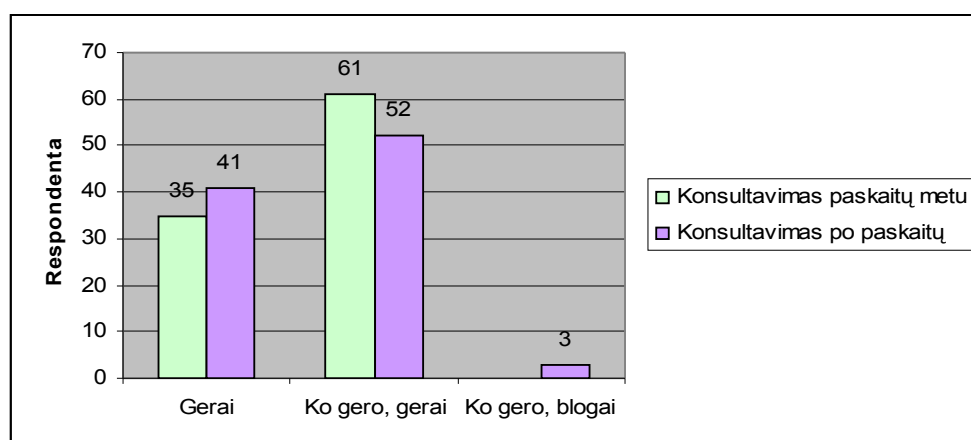
Vertinant penkiabalėje skalėje dėstytojų įgūdžius mokslinėje srityje svarbu paminėti, jog vertinimo vidurkis yra 4,3 balo. Tai labai geras rezultatų rodiklis, nes maksimalus įvertinimas gali būti 5 balai. Taip įvertinę dėstytojų įgūdžius respondentai parodo, jog yra patenkinti žinias jiems teikiančiais švietimo atstovais.

Nuo dėstytojų labai priklauso paskaitų dėstymo metodika, informacijos pateikimas bei dar daugelis kitų dalykų gali labai įtakoti mokymo kokybę, todėl svarbu išsiaiškinti ar paskaitų dėstymo metodai atitinka studijuojančių lūkesčius. Buvo pateikti du klausimai, kuriuose iš atsakymų tikimasi sužinoti koks dėstymo metodas dažniausiai buvo naudojamas paskaitų metu ir kuris dėstymo metodas priimtinausias respondentui. Žemiau pateiktoje 7 lentelėje matome respondentų nuomonių pasiskirstymą šiais klausimais.

	Kuris paskaitų dėstymo metodas Jums priimtinausias ? (respondentų skaičius)	Kuris paskaitų dėstymo metodas dažniausiai naudojamas paskaitose? (respondentų skaičius)
Informacijos pateikimas tik teoriniu aspektu	9	19
Informacijos pateikimas teoriniu ir praktiniu aspektu	66	64
Informacijos pateikimas naudojant informacines technologijas	15	11
Informacijos pateikimas klausantis kolegų pristatymų	4	1

Kaip matome iš aukščiau pateiktos lentelės, respondentų lūkesčiai su dažniausiai naudojamu paskaitų dėstymo metodu sutapo, labiausiai priimtinas ir daugiausiai buvo naudojamas informacijos pateikimas teoriniu ir praktiniu aspektu. Antroje vietoje pagal respondentų pageidavimus yra informacijos pateikimas naudojant informacines technologijas, trečioje- informavimas tik teoriniu aspektu. Lyginant su pažymėtais atsakymais apie dažniausiai naudojamą informavimą kursų metu antroje vietoje yra informacijos pateikimas tik teoriniu aspektu, trečioje- informacijos pateikimas naudojant informacines technologijas. Atsakymo variantas “informacijos pateikimas klausantis kolegų pristatymų” sulaukė mažiausiai respondentų dėmesio abiejuose klausimuose.

Šiame tyrime išskiriami du labai svarbūs klausimai susiję su konsultavimo kokybės vertinimu. Šias paslaugas taip pat atlieka dėstytojai, todėl 15 paveiksle matome kaip respondentai vertina dėstytojų sugebėjimus konsultuoti paskaitų metu ir po jų.

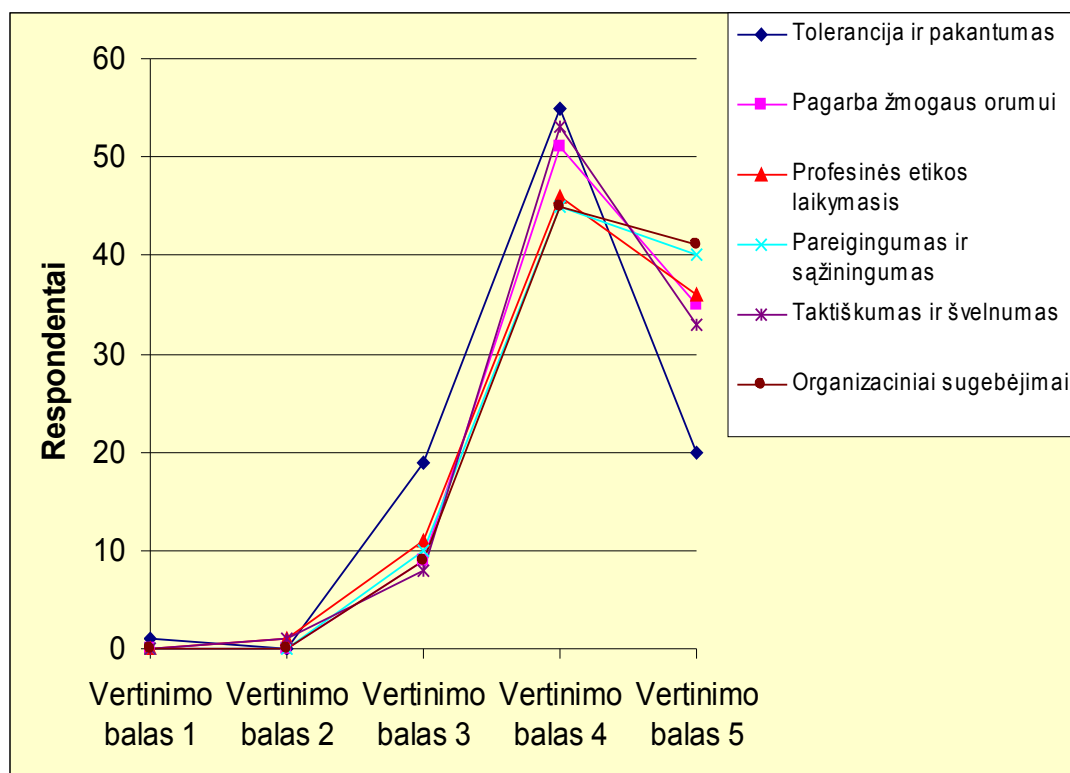


15 pav. Konsultavimo paslaugų vertinimas

Iš gautų rezultatų matome, jog abiem atvejais respondentai teigiamai vertina konsultavimo paslaugas, tik 3 apklaustieji neigiamai vertina dėstytojų galimybes atsakyti į jiems rūpimus klausimus po paskaitų.

Prieš atliekant dėstytojų asmeninių savybių analizę dar buvo svarbu išsiaiškinti kaip respondentai vertina dėstytojų žinias apie karjeros galimybes, todėl studijuojantys pasitelkiant keturiais vertinimo teiginiais : „gerai“, „ko gero, gerai“, „ko gero, blogai“ ir „blogai“ vertino šį klausimą. Atsakymai parodė, jog respondentų nuomonė apie dėstytojų žinias planuojant karjeros galimybes buvo labai gera, nes 32 respondentai pažymėjo, jog vertina „gerai“, o 63 – „ko gero, gerai“. Vertinant dėstytojus galime teigti, jog respondentai yra linkę jų darbą vertinti tik teigiamai.

Kad mokymo kokybė būtų aukšta, neužtenka gražių patalpų, tinkamai parinktų dėstymo metodų, studentų noro mokytis ir aktyviai dalyvauti paskaitose. Šioje situacijoje ypatingai svarbu yra dėstytojų asmeninės būdo savybės, t.y. tolerancija ir pakantumas, pagarba žmogaus orumui, profesinės etikos laikymasis, pareigingumas ir sąžiningumas, taktiškumas, organizaciniai sugebėjimai bei žinios ir dar daugelis kitų savybių.



16 pav. Dėstytojų būdo savybių vertinimas

Kaip matome 16 paveiksle yra pavaizduota vertinimo grafa nuo 1 balo iki 5 balų.. Visus vertinimo rezultatus galima vertinti labai gerai, ypatingai respondentai yra patenkinti

dėstytojų organizaciniais sugebėjimais ir žiniomis, antroje vietoje pareigingumu ir sąžiningumu, bei pagarba žmogaus orumui.

Analizuojant penktojo bloko klausimus svarbiausia išsiaiškinti kaip respondentai vertina jiems skiriamas namų darbų užduotis, darbų pristatymus, atsiskaitymus bei vertinimo sistemą.

Kad atlikti respondentų nuomonių analizę apie savarankiško darbo skyrimą, buvo pateikti keturi klausimai susiję su namų darbų užduočių skyrimu, grupiniu darbu, pasiruošimu diskusijoms, atliktų darbų pristatymu.

**Savarankiško darbo vertinimas** 8 lentelė

Atsakymų variantai	Namų darbų užduočių skyrimas	Grupinio darbo užduočių skyrimas	Pasiruošimas diskusijoms	Atliktų darbų pristatymas
Gerai	32	41	25	37
Ko gero. gerai	52	49	58	52
Ko gero. blogai	9	6	13	7
Blogai	3	0	0	0

Kaip matome iš 8 lentelėje pateiktų duomenų, respondentų vertinamos namų darbų užduotys sulaukė 52 pritarimų, kad “ko gero, gerai”, 32 apklaustieji teigia, kad jų nuomone, namų darbai vertinami “gerai”, 12 respondentų neigiamai vertina tai. Kitas labai svarbus vertinimo kriterijus – grupinis darbas. Šiuo klausimu atsakymų variantai buvo kur kas geresni nei anksčiau minėti namų darbai. Čia 49 apklaustieji teigia, jog grupinį darbą jie vertina “ko gero, gerai”, 41 – “gerai” ir tik 6 respondentams tokio pobūdžio užduočių skyrimas pasirodė nepriimtinas. Vertinant pasiruošimą diskusijoms, matome, jog neigiamų respondentų variantų daugiausiai, jų net 13. Likusieji 58 respondentai teigia, jog jie vertina “ko gero, gerai”, o 25 – “gerai”. Apibendrinant pasiruošimo diskusijoms vertinimą, galime teigti, jos rezultatai yra labai geri, nes net 87% tai įvertino teigiamai. Paskutinis klausimas, padedantis vertinti savarankiškai skiriamų užduočių kokybę yra atliktų darbų pristatymas. Kaip matome lentelėje daugiausiai atsakymų yra ties “ko gero, gerai” eilute, čia jų net 52, o prie atsakymo “gerai” pažymėti 37. Nepasitenkinimą šiuo klausimu pareiškė 7 respondentai.

Įvertinus asmens savarankiško darbo pateiktus kriterijus, galima teigti, jog atsakymų variantai yra pakankamai gerai nulemiantys Šiaulių darbo biržos organizuojamų kursų kokybę.

Kaip jau minėjome tyrime svarbu išanalizuoti bedarbių požiūrį į jų vertinimą, t.y. kaip dėstytojai vertina jų savarankiškai atliktas užduotis, grupinį darbą, aktyvumą paskaitose. Žemiau pateiktoje lentelėje matome respondentų atsakymus.

## Asmens darbo įvertinimas

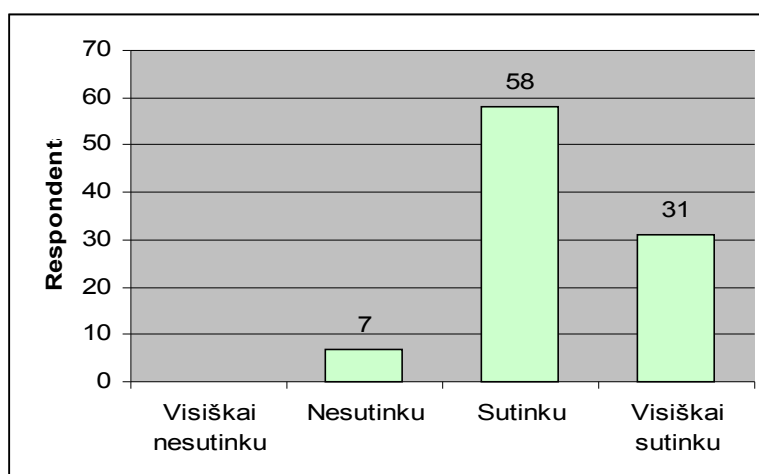
9 lentelė

	<b>Gerai</b> (respondentų skaičius)	<b>Ko gero, gerai</b> (respondentų skaičius)	<b>Ko gero, blogai</b> (respondentų skaičius)	<b>Blogai</b> (respondentų skaičius)
Savarankiškai atliktų užduočių vertinimas	37	56	3	0
Grupinio darbo atliktų užduočių vertinimas	38	50	8	0
Dalyvavimo paskaitose vertinimas	40	48	7	0

9 lentelės duomenys leidžia teigti, jog vertinant asmens darbo įvertinimą respondentai labiausiai yra patenkinti savarankiškai atliktų užduočių vertinimu, nes daugiau nei 58% apklaustųjų teigia, jog būtent savarankiško darbo įvertinimą jie vertina „ko gero, gerai“, 39% apklaustųjų tai vertina kaip „gerai“ ir tik 3% mano, jog šiam teiginiui priimtinausias apibūdinimas būtų „ko gero, blogai“. Grupinio darbo vertinimas labai panašus į dalyvavimo paskaitose vertinimą, nes atsakymo variantas „gerai“ sulaukė apie 41% atsakymų, „ko gero, gerai“ - 51%, o „ko gero blogai“ apie 8% visų apklaustųjų. Lyginant nepatenkintų respondentų nuomones šiais klausimais, matome, jog grupinio darbo ir dalyvavimo paskaitose vertinimas yra 5% didesnis nei savarankiškai atliekamų užduočių vertinimas. Būtina paminėti tai, jog prasčiausiai įvertinančio atsakymo varianto nepažymėjo nei vienas respondentas.

Apibendrinant respondentų nuomones apie savarankiško darbo skyrimą ir jo įvertinimą matome, kad atsakymų variantai yra pakankamai geri ir nėra jokių neigiamų pastebėjimų, kad būtų galima išvelgti pavojų švietimo paslaugų kokybei.

Išanalizavus penktojo bloko klausimus toliau sieksime vertinti Šiaulių darbo biržos teikiamas profesinio mokymo paslaugas pagal T.R. Guskey ir D. Sparko pasiūlytą modelį, todėl kiti klausimai yra susiję su paskaitų lankymo ir galutinio įvertinimo pasirinkta politika bei orientacija į karjeros planavimą.



**17 pav.** Dalyvių mokymosi ir paskaitų lankymo vertinimas

Anketoje pirmasis klausimas susijęs su šia politika yra apie respondentų aktyvų dalyvavimą paskaitose. 16 paveiksle matome respondentų nuomones kaip jie vertina teiginį

„Dalyviai mokėsi aktyviai“. Visiško pritarimo sulaukė 31 respondentas, jų nuomone, kad dalyviai tikrai aktyviai mokėsi ir lankė paskaitas. Kiti 58 apklaustieji taip pat palaiko šį klausimą teigiamai, o likusieji 7 nesutinka su šiuo teiginiu.

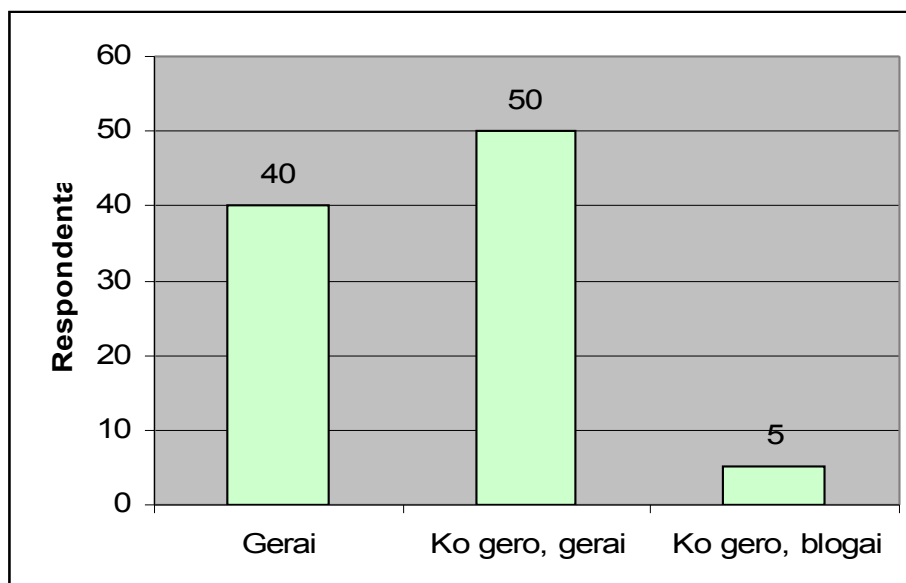
Kadangi įsidarbinimas ir karjeros planavimas yra pagrindinis tikslas bedarbiams, tai labai svarbu yra kokią paruošimą studijuojantys gaus mokymo įstaigoje. Čia pagrindą sudaro mokymo programos sudarymas bei psichologinis studento paruošimas.

**Orientacijos į karjeros planavimą vertinimas** 10 lentelė

Atsakymų variantai	Programos sudarymas atsižvelgiant į dabartinę ekonominę situaciją	Psichologinis studento paruošimas, susijęs su karjeros planavimu
Gerai	32	41
Ko gero, gerai	56	46
Ko gero, blogai	7	8

Iš 10 lentelėje pateiktų rezultatų matome, jog respondentai orientaciją į karjeros planavimą vertina labai teigiamai. Programos sudarymas atsižvelgiant į ekonominę situaciją teigiamai vertinamas 93% apklaustųjų, likusieji pažymėjo atsakymą „ko gero, blogai“. Labai panaši situacija vertinant psichologinį studento paruošimą, susijusį su karjeros planavimu, nes tik 8% yra nepatenkinti teikiamomis tokiomis paslaugomis.

Minėjome, kad šeštame bloke svarbi galutinio vertinimo sistema, todėl respondentams buvo pateiktas susijęs klausimas, kurio rezultatai pateikti 18 paveiksle.



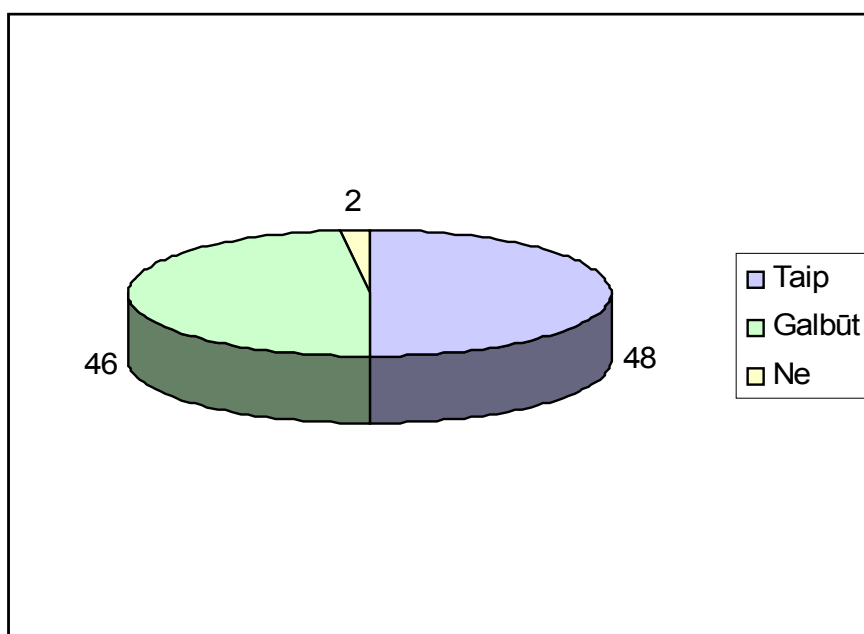
**18 pav.** Galutinio rezultato sistemos vertinimas



Tik 5 respondentams Šiaulių darbo biržos organizuojamuose profesinio mokymo kursuose galutinio vertinimo pasirinkta sistema pasirodė nepriimtina, kiti respondentai teigia, jog šią sistemą jie vertina teigiamai. Vienas respondentas į šį klausimą neatsakė.

Baigiant analizuoti šeštąjį klausimų bloką matome, kad jis labai susijęs ir priklauso nuo kitų dviejų blokų, tai administracijos bei dėstytojų. Nes visa švietimo paslaugų politika labai priklauso nuo to kaip administratoriai planuoja programas, kaip dėstytojai skaito paskaitas, kokia jų orientacija ir požiūris į karjeros planavimą, bei dar į daugelį kitų dalykų.

Paskutiniajame pasekmių bloke buvo pateikta daugiausia klausimų. Norint įvertinti studijuojančių nuomonę apie švietimo paslaugų kokybę anketoje buvo pateikti klausimai susiję su asmeniniais respondento vertinimais, kurie įtakoja jų tikslus bei kursų naudą ateityje.



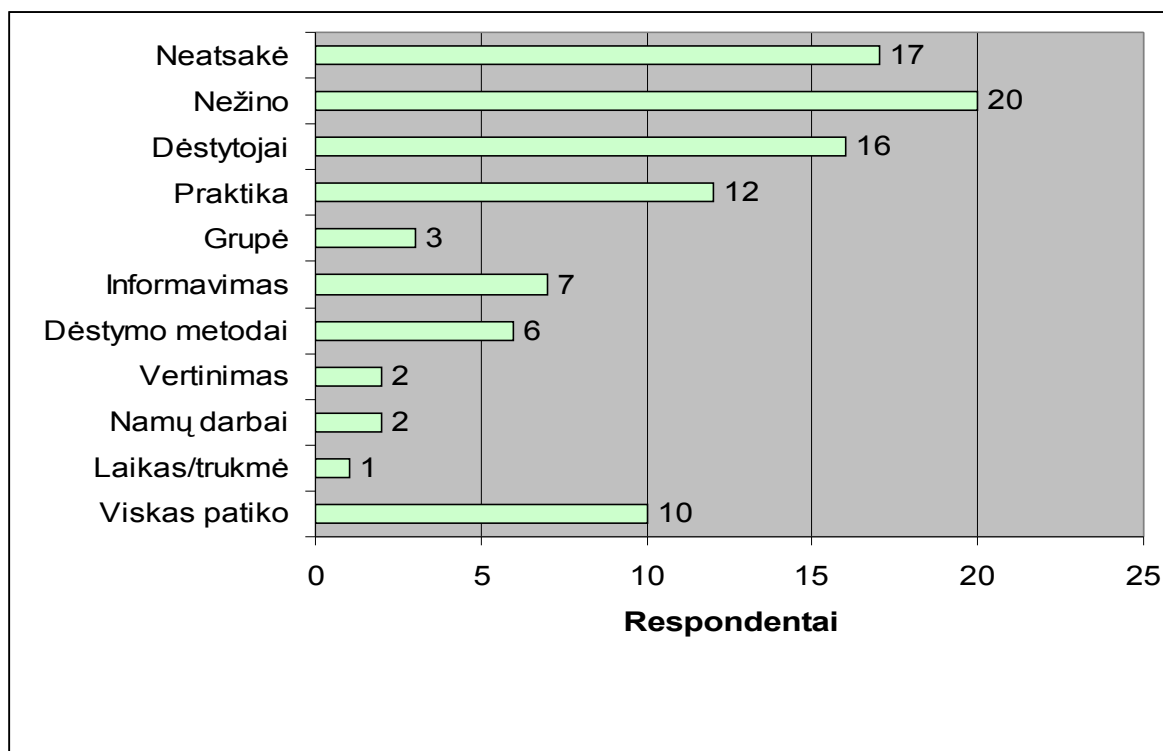
**19 pav.** Respondentų atsakymai į klausimą „Ar pasiekėte savo tikslus, kuriuos buvote suplanavę prieš pradėdami mokymo kursus?“

Analizuojant respondentų atsakymus į klausimą „Ar pasiekėte savo tikslus, kuriuos buvote suplanavę prieš pradėdami mokymo kursus?“ net 50% tvirtai teigia, jog „taip“, kiti 48% apklaustieji teigia, jog dar nėra tikri ar visiškai pasiekė suplanuotus tikslus studijuojant šiuose kursuose ir likusieji 2% teigia, jog jiems nepavyko įgyvendinti suplanuotų tikslų. Kitu klausimu buvo siekiama išsiaiškinti ar mokymo programa buvo naudinga ir įdomi respondentams.

Atsakymų variantai	Ar mokymo programa Jums buvo naudinga?	Ar mokymo programa Jums buvo įdomi?
Labai naudinga/ įdomi	26	36
Naudinga/ įdomi	68	55
Mažai naudinga/ įdomi	2	5

Kaip matome iš 11 lentelėje pateiktų duomenų mokymo programą kaip „labai naudingą“ įvertino 27% apklaustųjų, 71% respondentų tai įvertino kaip „naudinga“, o 2% ji pasirodė „mažai naudinga“. Labai panašūs rezultatai vertinat mokymo programos įdomumą, nes 38 % respondentai pažymėjo jog programa „labai įdomi“, 57%-“ įdomi“, o 5% „mažai įdomi“. Iš tokių gautų rezultatų galime daryti išvadą, jog programa sugebėjo sudominti respondentus, nes daugiau kaip 95% gautų rezultatų yra teigiami.

Žinant, jog respondentai labai palankiai vertina mokymo kursus, anketoje atviru klausimu buvo pageidaujama, kad respondentai įrašytu kas jiems labiausiai patiko mokymo programoje. 20 paveiksle matome susistemintus atsakymų variantus.



**20 pav.** Labiausiai patikusių veiksmų vertinimas

Labai gaila, kad net 17 respondentų visiškai nepažymėjo jokio atsakymo šiuo klausimu, 20 respondentų parašė, jog nežino, kas jiems labiausiai patiko mokymo programoje,

todėl net 38% apklaustųjų nepadėjo išsiaiškinti kokie veiksniai jiems labiausiai patiko. 16 respondentų pažymėjo, jog jiems labiausiai patiko dėstytojai, 12- praktikos atlikimas, 10 respondentų pažymėjo, kad jiems visiškai viskas patiko. Taip pat vertinant labiausiai patikusius veiksnius galima paminėti informavimą, dėstymo metodus, vertinimo sistemą, dėl kurių respondentai teigiamai vertina teikiamas Šiaulių darbo biržos profesinio mokymo paslaugas.

Sužinojus labiausiai patikusius veiksnius, respondentų buvo prašyta pažymėti ir pakomentuoti kas jiems labiausiai nepatiko šioje programoje. Atsakymų variantai pažymėti 12 lentelėje.

**Mažiausiai patikę veiksniai studijų metu**

12 lentelė

Atsakymų variantai	Respondentų skaičius	%
Nežinau	32	33,3
Dėstytojai	6	6,3
Teorija	8	8,3
Praktika	2	2,1
Grupė	5	5,2
Informavimas	1	1,0
Vertinimas	8	8,3
Namų darbai	6	6,3
Namų darbų pristatymai	2	2,1
Laikas/ Kursų trukmė	7	7,3
Kita	1	1,0
Neatsakė	18	18,8

Situacija labai panaši į labiausiai patikusių veiksnių vertinimą, nes daugiau nei 52% respondentų nepateikė jokio atsakymo, padedančio nustatyti mažiausiai patikusius veiksnius, likusieji pažymėjo, jog labiausiai jiems nepatiko teorijos paskaitos, vertinimas, kursų laikas ir trukmė, namų darbų užduotys. Vertinant respondentų atsakymus kas jiems labiausiai nepatiko, tai nebuvo išskirtas vienas koks nors veiksnys, kuriam pritartų dauguma. Apibendrinant šį klausimą galime teigti, jog respondentams nebuvo mažai patinkančių veiksnių paskaitų metu.

Išanalizavus respondentams patinkančius ir nepatinkančius veiksnius būtina išsiaiškinti kokie jų pasiūlymai mokymo kokybei gerinti. Susisteminti duomenys pateikti 13 lentelėje.

**Švietimo paslaugų kokybės gerinimo pasiūlymai**

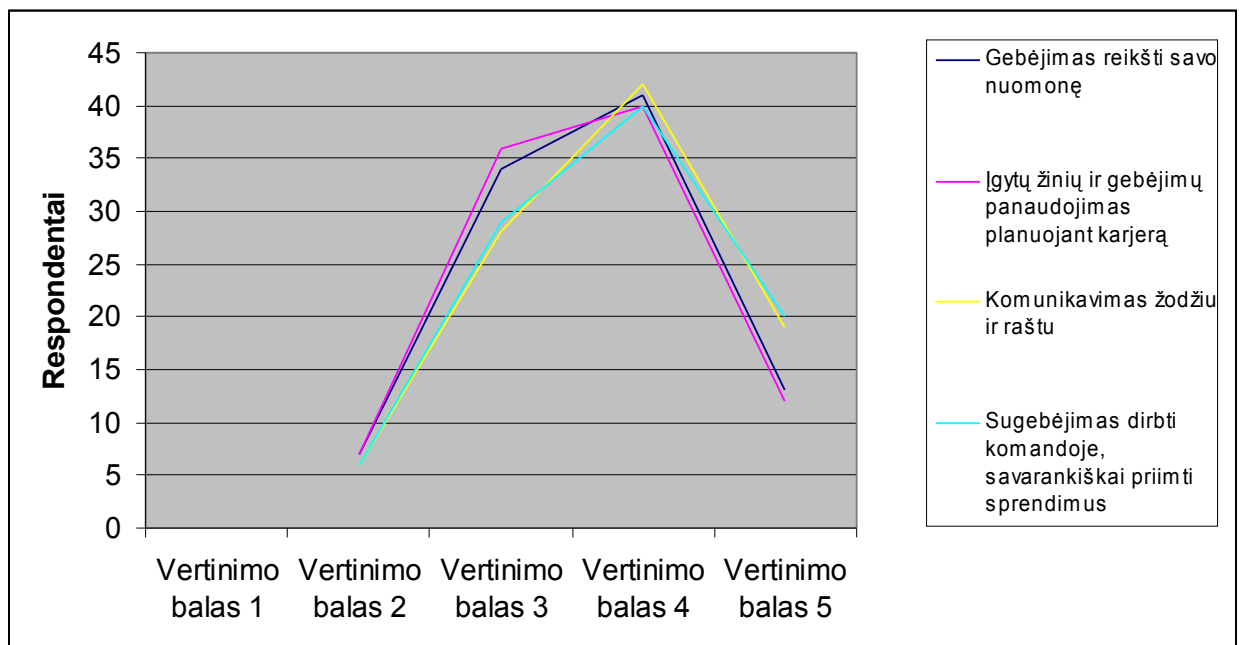
13 lentelė

Atsakymų variantai	Respondentų skaičius	%
Nežinau	43	44,8
Laiko/ trukmės derinamumas	5	5,2
Praktikos atlikimo paskirties vietos organizavimas	7	7,3
Teorinės dalies mažinimas, praktinės dalies didinimas	9	9,4
Trumpesni kursai	2	2,1
Vertinimo sistemos tobulinimas	2	2,1
Namų darbų mažinimas	3	3,1
Kita	5	5,2
Neatsakė	20	20,8

Respondentų pasiūlymai pasirodė taip pat labai skirtingi, nes juos galime sugrupuoti net į 5 grupes, tai: teorinės dalies mažinimas, o praktinės dalies didinimas, praktikos atlikimo paskirties vietos organizavimas, laiko ir kursų trukmės suderinamumas, vertinimo sistemos tobulinimas, namų darbų mažinimas, bei kiti pasiūlymai. Svarbu paminėti, kad beveik 45% respondentų šiame klausime parašė, jog neturi jokių pasiūlymų, tai galime suprasti, jog respondentams viskas yra priimtina ir paprasčiausiai tenkina visos siūlomos paslaugos. Buvo net 20 anketų, kuriose nebuvo visiškai atsakyta į šį klausimą. Apibendrinant anketos duomenis pastebėta, jog respondentai nėra linkę atsakinėti į atvirus klausimus, nes daugiau nei 57% apklaustųjų liko nepažymėję savo komentarų.

Vertinant respondentų atsakymus susijusius su klausimu „Ar įgytos žinios ir įgūdžiai bus svarbūs Jūsų gyvenime?“, tai po 48 % apklaustųjų pažymėjo ties atsakymų variantais „taip“ ir „galbūt“, o tik 2% mano, jog šie kursai neturės didelės įtakos ateityje.

Paskutiniuoju klausimu anketoje buvo paprašyta respondentų, kad įvertintų jų įgytas žinias profesinių kursų metu. Svarbu vertinant kursų kokybę sužinoti kaip respondentai vertina gebėjimą reikšti savo nuomonę, komunikavimą žodžiu ir raštu, sugebėjimą dirbti komandoje. Į šiuos klausimus atsakė 95 respondentai. Visi atsakymų rezultatai pateikti 21 paveiksle.



**21 pav.** Respondentų įgytų žinių vertinimas

Iš aukščiau pateikto paveikslo matome, kad respondentai geriausiai vertina įgytus komunikavimo ir sugebėjimo dirbant komandoje bei priimant savarankiškai sprendimus gebėjimus. Šių veiksmų vertinimo vidurkis sudaro apie 3,8 balo. Truputį mažesniu vidurkiu išsiskyrė gebėjimas reikšti nuomonę ir žinių panaudojimas planuojant karjerą, iš maksimalių 5 balų jis yra 3,6.

Prognozuoti kiek įtakos turės pabaigti profesinio mokymo kursai yra labai sunku, ypač dabartinėje ekonominėje situacijoje, kuomet visoje šalyje vyrauja didelė bedarystė, bet tikėtina, kad išklausius šiuos mokymo kursus į Lietuvos darbo rinką pateks kokybiškai galinčių atlikti paslaugas darbuotojų.

### **3.2. Paslaugų kokybės vadybos elementų apibendrintas vertinimas. SSGG analizė**

Surinkta informacija buvo apibendrinta naudojant SSGG metodą. Šis metodas leido įvertinti Šiaulių darbo biržos organizuojamų profesinių mokymų paslaugų stiprybes, silpnybes, galimybes ir grėsmes kokybės vadybos aspektu.

#### **Stiprybės:**

##### ***1. Didėjantis įdarbinimo skaičius.***

Profesinio mokymo metu įgyta bedarbių patirtis leidžia mokymo institucijoms suderinti mokymo programas ir darbdavių poreikius. Tokiu būdu didėja įdarbinimų skaičius ir mažėja nepastovumas;

## ***2. Patalpos palankios mokymuisi.***

Mokymosi metu bedarbiams yra suteiktos visos palankios galimybės atlikti praktinius mokymus tose pačiose patalpose taupant bedarbių ir dėstytojų laiką. Patalpų būklę bedarbiai vertina labai teigiamai.

## ***3. Didelis profesinio mokymo paslaugų paketas.***

Bedarbiams siūlomas didelis profesinių kursų pasirinkimas, kurių metu suteikiamos teorinės ir praktinės žinios. Studijoms reikalinga medžiaga pateikiama mokymo įstaigos sąskaita.

## ***4. Nėra konkurencinės aplinkos.***

Šiaulių darbo biržos organizuojami nemokami profesinio mokymo kursai yra vieninteliai Šiaulių teritorijoje, todėl daugiau tokio tipo konkurencinių įstaigų nėra.

## ***5. Kokybiškai teikiamos paslaugos.***

Apklausus studijuojančius profesinių mokymų kursuose asmenis įsitikinta, kad teikiamos paslaugos yra kokybiškos, nes teigiamai yra vertinamas paskaitų naudingumas, įdomumas, pateisinami bedarbių lūkesčiai.

## ***6. Kompetentingi dėstytojai.***

Dauguma dėstytojų paskaitas atvyksta dėstyti iš universitetų. Jų dėstymo metodika yra priimtina besimokantiems. Dėstytojai yra sąžiningi, tolerantiški, mokantys sudominti studentus.

### **Silpnybės:**

#### ***1. Nepakankami praktiniai mokymai.***

Nepakankami praktiniai mokymai, nes teorinė paskaitų dalis užima didžiąją visų paskaitų laiko dalį. Skiriant daugiau dėmesio praktikai, bedarbiai įgautų geresnius įgūdžius atliekant darbus, geriau įsisavintų reikalingą praktiniam darbui informaciją.

#### ***2. Ekonominiai trukdžiai***

Praktinio mokymo sistema ne visada patenkina ekonominės veiklos pokyčius. Pristigus lėšų yra keičiamas profesinių mokymų tvarkaraštis, kuriame mažinamos kai kurios mokymo grupės, paskaitų trukmė.

#### ***3. Nepakankama laiko trukmė.***

Ilgiausiai profesinio mokymo kursai gali vykti 6 mėnesius. Tai nėra pakankamas laiko tarpas, per kurį bedarbis įsisavintų visas reikiamas žinias apie įgyjamą kvalifikaciją.

#### ***4. Ribotas bedarbių skaičius.***

Šiaulių darbo biržoje organizuojamos mokymo grupės būna riboto skaičiaus. Bedarbiai turi atitikti tam tikrus keliamus reikalavimus, kad galėtų patekti į mokymus. Prieš kursų pradžią bedarbiams yra pateikiamos anketos, nustatančios jų gebėjimus. Pagal tų anketų atsakymus yra sprendžiama ar bedarbis gali lankyti profesinio mokymo kursus.

### ***5. Nepakankamas informavimas.***

Informavimas per Internetą gali būti prieinamas ne kiekvienam asmeniui, ypač tai sunkiau mažesnes pajamas gaunantiems žmonėms, nes tam reikalingas kompiuteris, internetas ir sugebėjimas naudotis jais. Skelbimų lentoje ne visada yra pateikiama reikalinga informacija studijuojantiems (tvarkaraščiai, įvairios pastabos). Jos stoka gali kelti tam tikrų nesklandumų ir dėl to gali nukentėti mokymo kokybė.

## **Galimybės:**

### ***1. Didėjanti mokymo programų pasiūla***

Didėjanti mokymo programų ir mokymo institucijų pasiūla leidžia gerinti mokymo kokybę ir geriau parengti būsimus darbuotojus.

### ***2. ES paramos fondai.***

ES struktūrinių fondų palaikymas leidžia kurti naujas darbo vietas, gerinti ir plėtoti darbo biržos teikiamas paslaugas.

### ***3. Orientacija į karjeros planavimą.***

Įsidarbinimas ir karjeros planavimas yra pagrindinis tikslas bedarbiams, tai labai svarbu yra koki paruošimą studijuojantys igis mokymo įstaigoje. Šiaulių darbo biržos organizuojamuose profesinio mokymo kursuose stengiamasi kuo didesnį dėmesį skirti į orientaciją planuojant karjerą, atsižvelgiant į nuolat kintančią ekonominę situaciją, nes tik taip yra galimybės bedarbius mokyti paklausių specialybių, bei pasirūpinti jų įdarbinimu ateityje.

### ***4. Konsultavimas***

Profesinių kursų metu bedarbiai turi galimybę pasinaudoti nemokama konsultacija su dėstytojais jiems rūpinčiais klausimais. Dėstytojai yra pasiryžę padėti studijuojantiems bedarbiams tiek paskaitų metu, tiek po jų.

## **Grėsmės:**

### ***1. Mažėjanti darbo pasiūla***

Mažėjant darbo pasiūlai vis daugiau atsiranda kvalifikuotų ir mokslus baigusių bedarbių, kurie užima profesinius mokymus baigusių ir dar darbo patirties neturinčių bedarbių darbo vietas. Nepakankamas darbo vietų kūrimas gali padidinti ilgalaikį nedarbą.

## ***2. Dėstytojų netekimas.***

Iškylus finansiniams nesklaidumams gali būti atsisakyta kai kurių kompetentingų dėstytojų paslaugų, nes jų paslaugos gali per brangiai kainuoti kursų organizatoriams, jei taip įvyktų kursų kokybė gali stipriai nukentėti.

## ***3. Kursų programos trumpinimas***

Sekant dabartinę ekonominę situaciją yra didelė grėsmė, kad gali būti mažinamos kursų programos, trumpinimas jų laikas. Visa tai sudarytų tik neigiamus atsiliepimus iš bedarbių pusės. Trumpesni kursai tik sumažintų jų teikiamą kokybę, nes ir taip jų trukmė nėra pakankamai ilga, kad bedarbis įsisavintų visus kvalifikacinius įgūdžius.



## IŠVADOS

1. Gretinant kokybės vadybos paslaugų srityje ir švietimo paslaugų kokybės sąvokas nustatyta, kad švietimo paslaugos turinio ir jos gavėjo bei teikėjo savitumas iškelia specifinius kokybės vadybos bruožus švietimo paslaugų srityje, tokius kaip – bendrosios ir suvoktos kokybės ryšių valdymas, verslo ir viešosios paslaugos principų derinimas. Analizuojant kokybės vadybos sąvokos ir jos modelių universalumą, galima pastebėti specifinę, savitą reikšmę, kurią lemia organizacijų pobūdis, tikslai, funkcijos, tradicijos ir pan.

2. Mokslininkai T.R. Guskey ir D. Sparkso (2000) pasistengė sukurti ryšio su profesiniu mokymusi ir mokinių mokymosi pažangos modelį. Jame identifikuoti veiksniai arba komponentai smarkiai veikia ir parodo ryšį su profesinio mokymo kokybe. Šis modelis paremtas prielaida, kad profesinio mokymosi kokybė yra nulemta įvairių veiksnių. Anot Guskey ir Sparkso, trys kategorijos: turinio ypatybės, proceso kintamieji bei konteksto ypatybės turi stipriausią ir tiesioginį poveikį.

3. Analizuojant Šiaulių darbo biržos profesinio mokymo kokybę buvo remtasi 96 respondentų apklausos duomenimis. Daugiausia respondentų buvo vidurinio išsilavinimo asmenys, 52 iš jų moterys, 42 vyrai. Pasiskirstymas pagal gyvenamą vietą: 35 iš Šiaulių rajono, 61 iš miesto. Buvo apklaustos 7 specialybių studentų grupės.

4. Tyrimas buvo atliekamas remiantis T. R. Guskey ir D. Sparkso siūlomu profesinio mokymo kokybės vertinimo metodu, kuriame svarbiausia ištirti mokymo įstaigos administracijos žinias, švietimo įstaigą, dėstytojų žinias, darbo stilių, namų darbų skyrimą bei jo vertinimą, paskaitų lankomumą, pažymių rašymo politiką bei pasekmes.

5. Analizuojant mokymo įstaigos administraciją pastebėta, jog jos darbuotojai noriai ir teigiamai atlieka skirtas užduotis, nes respondentai vertinant programų sudarymą, paskaitų laiko skyrimą ir informavimą internetu labai palankiai, tik informacijos paskelbimas švietimo įstaigos skelbimų stende nepatenkino 12 respondentų.

6. Mokymo įstaigos vertinimo rezultatai rodo, jog patalpos yra vertinamos teigiamai. Respondentai turėjo galimybę tai vertinti penkiabalėje skalėje nuo 1 iki 5 (didėjančia tvarka). Bendras atsakymų vidurkis yra 4,3.

7. Nuo dėstytojų labai priklauso paskaitų dėstymo metodika, informacijos pateikimas bei dar daugelis kitų dalykų gali labai įtakoti mokymo kokybę, todėl svarbu išsiaiškinti ar paskaitų dėstymo metodai atitinka studijuojančių lūkesčius. Buvo pateikti du klausimai, kuriuose iš atsakymų tikimasi sužinoti koks dėstymo metodas dažniausiai buvo naudojamas paskaitų metu ir kuris dėstymo metodas priimtinausias respondentui. Atlikus tyrimą, paaiškėjo, kad respondentų lūkesčiai su dažniausiai naudojamu paskaitų dėstymo metodu sutapo, labiausiai priimtinas ir daugiausiai buvo naudojamas informacijos pateikimas teoriniu ir praktiniu aspektu.

8. Kad mokymo kokybė būtų aukšta, neužtenka gražių patalpų, tinkamai parinktų dėstytojų metodų, studentų noro mokytis ir aktyviai dalyvauti paskaitose. Šioje situacijoje ypatingai svarbu yra dėstytojų asmeninės būdo savybės, t.y. tolerancija ir pakantumas, pagarba žmogaus orumui, profesinės etikos laikymasis, pareigingumas ir sąžiningumas, taktiškumas, organizaciniai sugebėjimai bei žinios ir dar daugelis kitų savybių. Įvertinus respondentų atsakymus šiuo klausimu buvo gauti duomenys, kurie leidžia teigti, jog Šiaulių darbo biržos organizuojamuose profesinio mokymo kursuose dirba ypatingai kompetentingi darbuotojai.

9. Vertinant asmens darbo įvertinimą respondentai labiausiai yra patenkinti savarankiškai atliktų užduočių vertinimu, nes daugiau nei 58% apklaustųjų teigia, jog būtent savarankiško darbo įvertinimą jie vertina „ko gero, gerai“, 39% apklaustųjų tai vertina kaip „gerai“ ir tik 3% mano, jog šiam teiginiui priimtinausias apibūdinimas būtų „ko gero, blogai“. Grupinio darbo vertinimas labai panašus į dalyvavimo paskaitose vertinimą, nes atsakymo variantas „gerai“ sulaukė apie 41% atsakymų, „ko gero, gerai“ -51%, o „ko gero blogai“ apie 8% visų apklaustųjų. Lyginant nepatenkintų respondentų nuomones šiais klausimais, matome, jog grupinio darbo ir dalyvavimo paskaitose vertinimas yra 5% didesnis nei savarankiškai atliekamų užduočių vertinimas. Būtina paminėti tai, jog prasčiausiai įvertinančio atsakymo varianto nepažymėjo nei vienas respondentas.

10. Tiriant kas labiausiai patiko studijų metu gauti tokie rezultatai: 20 respondentų parašė, jog nežino, kas jiems labiausiai patiko mokymo programoje, todėl net 38% apklaustųjų nepadėjo išsiaiškinti kokie veiksniai jiems labiausiai patiko. 16 respondentų pažymėjo, jog jiems labiausiai patiko dėstytojai, 12- praktikos atlikimas, 10 respondentų pažymėjo, kad jiems visiškai viskas patiko. Taip pat vertinant labiausiai patikusius veiksnius galima paminėti informavimą, dėstytojų metodus, vertinimo sistemą, dėl kurių respondentai teigiamai vertina teikiamas Šiaulių darbo biržos profesinio mokymo paslaugas.

11. Vertinant respondentų atsakymus kas jiems labiausiai nepatiko, tai nebuvo išskirtas vienas koks nors veiksnys, kuriam pritarė dauguma. 52% apklaustųjų visai neatsakė į šį klausimą, o likusieji pažymėjo, jog labiausiai jiems nepatiko teorijos paskaitos, vertinimas, kursų laikas ir trukmė, namų darbų užduotys.

12. Prognozuoti kiek įtakos turės pabaigti profesinio mokymo kursai yra labai sunku, ypač dabartinėje ekonominėje situacijoje, kuomet visoje šalyje vyrauja didelė bedarbystė, bet tikėtina, kad išklausių šiuos mokymo kursus į Lietuvos darbo rinką pateks kokybiškai galinčių atlikti paslaugas darbuotojų.

## REKOMENDACIJOS

Rekomendacijos pateiktos remiantis tyrimo metu gauta informacija.

1. Šiaulių darbo birža organizuodama profesinio mokymo kursus turėtų atsižvelgti į tai, jog per mažai skiriama laiko praktiniams užsiėmimams. Didžioji paskaitų dalis tenka analizuojant teoriją. Asmuo, kuris lanko šiuos kursus turėtų gauti kuo didesnę praktinę priėjimą prie jo studijuojamos specialybės.

2. Profesinių kursų pabaigoje studijuojantys turi patys susirasti įmonę, kurioje atliks praktinį užsiėmimą. Darbdaviai nėra linkę priimti ką tik specialybę įgijusių asmenų. Jei Šiaulių darbo biržos atstovai pasirūpintų praktikos atlikimo vieta, yra tikėtina, kad asmuo gali pasilikti ten dirbti ilgesniam laikui.

3. Atsižvelgiant į tai, jog tyrime minėtas nepakankamai geras informavimas švietimo įstaigos skelbimų stenduose, kuris susijęs su reikalingos informacijos paskelbimu apie paskaitų laiką ir kita informacija. Siūlyčiau administracijos darbuotojams taisyti šias klaidas, nes trečdalis apklaustųjų yra iš rajono ir tiems žmonėms nėra patogu dėl neinformavimo atvykti kai nėra paskaitų.

## LITERATŪRA

1. Adomėnas, V., Vaičikonis E. (2002). Organizacijos procesų valdymo tobulinimas. Kokybės vadyba Lietuvos integracijos į Europos Sąjungą procese: respublikinės konferencijos pranešimų medžiaga. Kaunas. 14-16p.
2. Bagdonienė, L., Hopenienė, R. (2004). Paslaugų marketingas ir vadyba. Kaunas. Technologija.74-76p.
3. Bagdžiūnienė, V. (2005). Įmonių veiklos planavimas ir analizė. Vilnius.45-46p.
4. Barczyk, C.C.(1999). Visuotinės kokybės vadyba. Vilnius. Eugrimas. 23-77p.
5. Butkus, F. S. (1996). Organizacijos ir vadyba. Vilnius.113-117p.
6. Deal, E.E.& Peterson, K.D.(1994). The leadership paradox: Balancing logic and artistry in school. San Francisko.15p.
7. Dikavičius, V., Stoškus, S.(2003). Visuotinės kokybės vadyba. Kaunas.19-22p.
8. Drago-Serverson, E.E. (1994). What does „staff development“ develop? How the staff development literature conceives adult growth. Unpublished qualifying paper. Harvard University.225-227p.
9. Grönroos, Ch. (2001). Service management and marketing: a customer relationship management approach. 2nd ed. Chichester. 394 p.
10. Guskey, R.T.(2000). Profesinio tobulinimosi vertinimas. Vilnius.20-87p.
11. ISO 9001:2000 kokybės vadybos sistemos. Pagrindai, terminai ir apibrėžimai ( ISO 9001: 2000, Quality management systems – Vocabulary). (2001).Vilnius: Lietuvos standartizacijos departamentas.
12. Jansen, E.(1999). Tobulas mokymas. Vilnius AB OVO.17-25p.
13. Joyce,B. & Showers,B. (1995). Student achievement through staff development. Fundamentals at school renewal. New York.338p.
14. Krikštanaitytė, O. (2003). Kokybės vadyba. Vilnius. 34 p.
15. Langvinienė, N., Vengrinė, B. (2005). Paslaugų teorija ir praktika. Kaunas.48-55p.
16. Leonienė, B. (2001). Darbuotojų vadyba. Kaunas.96p.
17. Lietuvos Respublikos Profesinio Mokymo Įstatymas (1997 m. Spalio 14 d. Nr. VIII-450 Vilnius
18. Lietuvos Respublikos Užimtumo Rėmimo Įstatymas (2006m.birželio 15d. Nr.X-694 Vilnius)
19. Louise C. Johnson (2003). Socialinio darbo praktika. Bendrasis požiūris. Vilnius.36p.
20. Mc Ginn N.,Welsh T.(1999). Decentralization of Education: Why, When, What and How. Paris. UNESCO.225p.

21. Mikšys, A., Vencius, R. (1998). Įmonės vadovui – apie kokybės vadybą ir ISO 9000. Vilnius.22-29p.
22. Normann, R. (2002). Service management: strategy and leadership in service business. 3rd ed. Chichester. 234 p.
23. Pociūtė, D., Janušauskienė, V., Vitkauskas, R. (2005). Kokybės vadyba. Vilnius.45-47p.
24. Pranulis, V. Pajuodis, A., Urbonavičius, S., Viršilaitė, R. Marketingas. Vilnius. 470 p.
25. Paulauskaitė, N., Vanagas, P. (1998). Organizacijos kultūros tyrimas įgyvendinant visuotinės kokybės vadybą. Kaunas. Technologija.36-39p.
26. Rado, P.(2001). Transmission in Education. Budapest. Open Society Institute.309-311p.
27. Rajeckas, V.(1998). Mokymo tobulinimas- reformos sėkmės sąlyga.Pedagogika., Nr.37 . Vilnius VPU leidykla. 32-40p.
28. Richardson, J.(1997 October/ November). Consensus, Tools for school. 1-7p.
29. Stoner James, A. F., Freeman, R. Edward, Gilbert Daniel, R. (2001).Vadyba. Kaunas. Poligrafija ir informatika.
30. Tidikis, R. (2003). Socialinių tyrimų metodologija. Vilnius. 626 p.
31. Vanagas, P. (2004). Visuotinės kokybės vadyba. Kaunas.38-44p.
32. Vaitkienė, R; Sližienė, (2002). G. Marketingas - aktyvusis kokybės siekimo būdas organizacijoje // Socialiniai mokslai / Kauno technologijos universitetas.133-135p.
33. Vitkienė, E. (2004). Paslaugų marketingas. Klaipėda. 127 p.
34. Vengrinė, B. (1998). Paslaugų ekonomika. Vilnius. 208 p.
35. Žalimienė, L. (2001). Socialinių paslaugų kokybė ir standartai. Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika. Nr.1. Vilniaus universitetas. Specialiosios psichologijos laboratorija. 58-66 p.
36. Žalimienė, L. (2003). Socialinės paslaugos. Vilnius. 9 p.
37. Želvys, R.(2002). Švietimo sistemos tobulinimas. Gamintojai, vartotojai, tiekėjai ir švietimo paslaugos. Acta Pedagogica Vilnensia ISSN 1392-5016.303-310p
38. Žilinskienė, D.(2009). Projektas „Bedarbių užimtumo didinimas. Prieiga per Internetą: <http://www.ldb.lt/TDB/Siauliai/ESParama/ESF%20projektai/UserDispForm.aspx?ID=4> [žiūrėta 2009 02 01]
39. Wittrock, M.C. (1986). Handbook of reseach on teaching. New York.331p.

## PRIEDAI

<b>1 priedas.</b> Anketa švietimo paslaugų gavėjams.....	61
--	----

# ”ŠIAULIŲ DARBO BIRŽOS PROFESINIO MOKYMO PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMAS ”



Apklausa  
anoniminė.  
Jums  
atsakymo

Anketos pagalba siekiama išsiaiškinti piliečių nuomonę apie mokymo paslaugų kokybę, bei įvairius veiksnius, kurie įtakoja jos formavimą.

yra  
tinkanti  
variantą

prašome žymėti X.



## INFORMACIJA APIE JUS



Jūsų amžius:

\_\_\_\_\_

Lytis:

- vyras;  
 moteris.

Išsilavinimas:

- pagrindinis;  
vidurinis;  
profesinis;  
aukštasis;  
universitetinis.

Gyvenamoji vieta:

- Šiaulių miestas;  
 Šiaulių rajonas.

<sup>1</sup> Apklaušą atlieka Šiaulių universiteto, socialinių mokslų fakulteto “Švietimo vadybos” magistro specialybės studentė Asta Bielianaitė. Kilus neaiškumams, skambinkite: 868609482

### 1.Kokius profesinio mokymo kursus lankote?

( prašome įrašyti atsakymą)

## 2. Prašome įvertinti lentelėje pateiktą informaciją:

	Visiškai nesutinku	Nesutinku	Sutinku	Visiškai sutinku
Mokymai buvo kruopščiai suplanuoti				
Turinys buvo perteiktas kruopščiai ir tinkamai				
Laikas buvo naudojamas efektyviai				
Dalyviai mokėsi aktyviai				
Dėstomos temos buvo tinkamai išdėstytos				
Darbą bus lengviau suprasti išklausius šiuos mokymo kursus				
Ši programa atitinka mano profesinio mokymo plano supratimą				

## 3. Padėkite nustatyti mokymosi programos kokybę įvertinant atsakymus. (1- mažiausias vertinimo balas, 5- didžiausias)

	1	2	3	4	5
Ar programose uždaviniai buvo išaiškinti?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ar dėstytojai turėjo pakankamai mokymo įgūdžių?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ar programa jus sudomino ir įtraukė?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ar patalpos buvo palankios mokytis?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 4. Įvertinkite paskaitų dėstymo metodus.

	Kuris paskaitų dėstymo metodas Jums priimtinausias?	Kuris paskaitų dėstymo metodas dažniausiai buvo naudojamas paskaitų metu?
Informacijos pateikimas tik teoriniu aspektu		
Informacijos pateikimas teoriniu ir praktiniu aspektu		
Informacijos pateikimas naudojant informacines technologijas		
Informacijos pateikimas klausantis kolegų pristatymų		

## 5. Kaip Jūs vertinate šias paslaugas?



Paslaugos pavadinimas	Gerai	Ko gero, gerai	Ko gero, blogai	Blogai
<b>Informavimas</b>				
Informacijos pateikimas internete				
Informacijos suteikimas paskaitų metu				
Reikalingos informacijos pateikimas mokymo įstaigos skelbimų stende				
<b>Savarankiško darbo paskyrimas</b>				
Namų darbų užduočių skyrimas				
Grupinio darbo užduočių atlikimas				
Pasiruošimas diskusijoms				
Atliktų darbų pristatymas				
<b>Asmens darbo įvertinimas</b>				
Savarankiškai atliktų užduočių vertinimas				
Grupinio darbo atliktų užduočių vertinimas				
Dalyvavimo paskaitoje vertinimas				
Galutinio įvertinimo pasirinkta sistema				
<b>Konsultavimas</b>				
Dėstytojų galimybes atsakyti į Jums svarbius klausimus paskaitų metu				
Dėstytojų galimybes atsakyti į Jums svarbius klausimus po paskaitų				
<b>Orientacija į karjeros planavimą</b>				
Dėstytojų žinios apie karjeros galimybes (prognozės)				
Programos sudarymas atsižvelgiant į dabartinę ekonominę situaciją				
Psichologinis studento paruošimas, susijęs su karjeros planavimu				

### 6. Įvertinkite dėstytojų, Jums teikiančių švietimo paslaugas, būdo savybes.

(1 - mažiausias vertinimo balas, 5 - didžiausias)

	1	2	3	4	5
Tolerancija ir pakantumas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pagarba žmogaus orumui	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Profesinės etikos laikymasis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pareigingumas ir sąžiningumas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Taktiškumas ir švelnumas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Organizaciniai sugebėjimai ir žinios	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 7. Ar pasiekėte savo tikslus, kuriuos buvote suplanavę prieš pradėdami mokymo kursų?

TAIP

GALBŪT

NE

**8. Ar mokymo programa Jums buvo naudinga? įdomi?**

- labai naudinga;
- naudinga;
- mažai naudinga;
- nenaudinga.

**9. Ar mokymo programa Jums buvo**

- labai įdomi;
- įdomi;
- mažai įdomi;
- neįdomi.

**10. Kas Jums labiausiai patiko mokymo programoje? (pakomentuokite savo atsakymą) .....**

.....

.....

..

**11. Kas Jums mažiausiai patiko mokymo programoje? (pakomentuokite savo atsakymą)**

.....

.....

.....

**12. Kokie Jūsų pasiūlymai būtų gerinant šių kursų kokybę? (pakomentuokite savo atsakymą) .....**

.....

.....

..

**13. Ar įgytos žinios ir įgūdžiai bus svarbūs Jūsų gyvenime?**

- TAIP                       GALBŪT                       NE

**14. Įvertinkite savo įgytas žinias profesinių kursų metu** (1- mažiausias vertinimo balas, 5- didžiausias)

	1	2	3	4	5
Gebėjimas išreikšti savo nuomonę	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Įgytų žinių ir gebėjimų panaudojimas planuojant karjerą	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Savo gebėjimą laisvai komunikuoti žodžiu (ir viešai), raštu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Savo gebėjimą dirbti komandoje ar (priklausomai nuo situacijos) savarankiškai priimti sprendimus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Dėkoju, kad sutikote užpildyti anketą.**