

ŠIAULIŲ UNIVERSITETAS
EDUKOLOGIJOS FAKULTETAS
EDUKOLOGIJOS KATEDRA

Genė Podolskienė

Švietimo kokybės vadybos magistrantūros studentė

**DARBO RINKOS MOKYMO CENTRŲ TEIKIAMŲ EDUKACINIŲ
PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMAS**

Magistro darbas

Mokslinė vadovė
Doc. dr. Daiva Malinauskienė

Darbas originalus Šiauliai, 2011
Genė Podolskienė
(parašas)

SANTRAUKA

Podolskienė G. DARBO RINKOS MOKYMO CENTRŲ TEIKIAMŲ EDUKACINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMAS. Švietimo kokybės vadybos magistro darbas. Studijų programa *Švietimo kokybės vadyba*. Vadovė doc. dr. Daiva Malinauskienė. Šiauliai: Šiaulių universitetas, Edukologijos fakultetas, 2011.

Šalies darbo rinkos mokymo centruose (DRMC) įgyta kvalifikacija ne retai tampa formali ir darbo rinkos dalyviams nenaudinga. Kyla būtinybė tobulinti šią veiklos sritį, vykdant tyrimus, gilinantis į darbo rinkos aktualijas ir atskleidžiant tikruosius jos poreikius.

Magistro darbe tiriama edukacinių paslaugų kokybė šiuose centruose ir siekiama pagrįsti jų tinkamumą kokybiniu aspektu, patvirtinant arba atmetant prielaidą, kad įdiegus vieningą DRMC paslaugų kokybės vertinimą, šios įstaigos taptų universalios ir vieningai suprantamos potencialios partnerystės ir kryptingo bendradarbiavimo (kolegialiai su kitomis įstaigomis siekiant bendrų tikslų) sistemos dalimis.

Tyrimas remiasi šiomis metodologinėmis nuostatomis - visuotinės kokybės teorijų filosofija, Realizmo filosofija, Pragmatizmo filosofija, vadovautasi mokslininkų Stoner, Freeman, Gilbert (1999), R. Želvys (2003), R. Jucevičius (1996) ir kt. idėjomis, kurie įrodo, jog vadyba, ypač švietimo paslaugų srityje, yra tikslinga veikla.

Tyrime panaudotais kokybės vertinimo modeliais (Bendras vertinimo modelis (BVM) ir SERVQUAL), nustatyta, kad silpniausiomis kokybės užtikrinimo ciklo grandimis yra vertinimas ir jo rezultatais pagrįstas kokybės gerinimas. Apklausta 50 mokymo centrų darbuotojų ir 144 mokymo centrų klientų (mokinių) iš keturių DRMC.

Besimokantys DRMC palankiausiai įvertino paslaugų tikrumo kriterijų, o blogiausiai – dėmesingumą, teikiant edukacines profesinio rengimo paslaugas. Įvertinus darbuotojų, teikiančių edukacines paslaugas požiūrį, nustatyta, kad DRMC veiklos galimybės didesnės nei jų pasiekti rezultatai. Tai sudaro prielaidas tobulinti mokymo centrų veiklą.

Darbo reikšmingumas – tyrimas vyko profesinio rengimo įstaigoms reikšmingu laikotarpiu – pokyčiai visuomenėje, darbo rinkoje įstaigas verčia siekti kuo kokybiškesnio švietimo paslaugų teikimo. Nuo 2008 m. pradėta formuoti profesinio rengimo teikiamų paslaugų kokybės sistema, kurios diegimas susiduria dar su viena problema – nėra vieningos kokybės vertinimo sistemos, todėl nėra ir vieningo suvokimo, kas yra ta švietimo paslaugų kokybė. Todėl atlikto tyrimo metodika ir rezultatai gali būti naudojami kuriant kokybiško vidinio įsivertinimo sistemą darbo rinkos mokymo centruose.

Darbo struktūra: darbą sudaro įvadas, 2 skyriai, išvados ir rekomendacijos, naudotos literatūros sąrašas, priedai. Bendra apimtis su priedais – 77 puslapiai.

SUMMARY

Podolskienė G. QUALITY ASSESSMENT OF EDUCATIONAL SERVICES, OFFERED AT LABOUR MARKET EDUCATION CENTRE. The Master's Degree Work in Education Quality Management. The study programme *Education Quality Management*. Supervisor: assoc. prof. dr. Daiva Malinauskienė, Šiauliai: Šiauliai University, the Faculty of Education, 2011.

The qualification, gained at the country Labour Market Training Centres (LMTC) often becomes formal and disadvantageous. The need to develop this sphere of activity appears, by performing researches, deepening the understanding about the market topicalities, revealing its real needs.

The quality of educational services, offered in these centres is analysed in the Master's Degree Work; attempts are made to substantiate their suitability on the qualitative aspect by confirming or rejecting the assumption, that instalment of the unite assessment of quality of LMEC services shall lead to the transformation of these institutions to universal and well understood parts of the potential partnership and purposeful cooperation (in a collegial way with joint aims between institutions).

The survey has been based on the following methodological provisions – philosophy of general theories of quality, philosophy of Realism, philosophy of Pragmatism, ideas of Stoner, Freeman, Gilbert (1999), R. Želvys (2003), R. Jucevičius (1996) and others have been considered. The mentioned authors confirm that the management is a purposeful activity, especially in the sphere of education services.

Quality assessment model, applied in the survey (General Assessment Model (GAM) and SERVIQUAL) indicated that the weakest parts of the cycle of the quality assurance are the assessment and quality improvement, based on its results. 50 employees from four LMTC as well as 144 clients from educational centres were interviewed.

Persons, studying at LMTC gave the most positive results for the criteria of the reliability of services, the worst – for the attentiveness in rendering educational services of professional preparation. The analysis of the attitude of employees, rendering educational services, indicated that LMTC activity possibilities are greater than the attained results. This fact forms premises for the development and improvement of activity of educational centres.

The relevance of the work – the survey was performed during the period, important for institutions of professional preparation – changes in the society, labour market force educational institutions to offer the rendering of more qualitative educational services. Since 2008 the system of services, offered by professional preparation has been formed, the instalment of which encounters the problem – there is no unite quality assessment system, therefore there is no unite understanding of the conception of quality of educational services. The methodology and results of the performed research can be applied in forming the system of a qualitative internal assessment in labour market education centres.

The Work is composed from: Introduction, 2 sections, Conclusions and Recommendations, List of Literature, Annexes. The volume with annexes – 77 pages.

TURINYS

SANTRAUKA

SUMMARY

ĮVADAS.....	5
I. PROFESINIO RENGIMO EDUKACINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖ IR GALIMI JOS ĮVERTINIMO METODAI.....	9
1.1. Švietimo paslaugos samprata kokybės atžvilgiu	9
1.2. Kokybės valdymo profesinio rengimo srityje teorinė apibrėžtis.....	13
1.3. Profesinis rengimas edukacinių paslaugų kontekste	18
1.4. Kokybės metodų taikymo galimybės darbo rinkos mokymo centrų edukacinėje veikloje	20
1.5. Dokumentų, reglamentuojančių profesinio rengimo edukacines paslaugas ir jų kokybę, analizė.....	29
II. DARBO RINKOS MOKYMO CENTRŲ EDUKACINIŲ PASLAUGŲ GAVĖJŲ IR TEIKĖJŲ APKLAUSOS REZULTATAI.....	33
2.1. Darbo rinkos mokymo centruose vykdomos edukacinės veiklos pristatymas	33
2.2. Tyrimo metodika ir imties charakteristika.....	38
2.3. Besimokančių darbo rinkos mokymo centruose požiūrių į paslaugų kokybę analizė.....	43
2.4. Darbo rinkos mokymo centrų darbuotojų nuomonių apie teikiamas edukacines paslaugas analizė.....	50
IŠVADOS IR REKOMENDACIJOS.....	59
LITERATŪRA	61
PRIEDAI	67

ĮVADAS

Temos aktualumas.

Europos verslo, mokslo ir studijų organizacijų kokybės mokslą pripažįsta kaip fundamentalią vadybos discipliną. Europos Sąjungos kokybės programoje kokybė yra pagrindinis Europos organizacijų veiklos strategijos instrumentas, o šalių ir organizacijų kokybės politikai suteikiama ekonomikos ir verslo politikos strateginė reikšmė. Auganti rinkos ekonomika palaipsniui keičia profesinio rengimo institucijų, kaip mokymo paslaugas teikiančių organizacijų, įvaizdį, o sparčiai demokratėjanti visuomenė kuria naujus įstaigų vadovų, darbuotojų, darbdavių, mokinių - tiesioginių šios paslaugos vartotojų – santykius. Pasikeitusios tradicinės švietimo nuostatos: pereita (arba stengiamasi pereiti) nuo mokymo pagal pasiūlą prie mokymo(si) pagal paklausą. Iš profesinio rengimo institucijų reikalaujama visokeriopai kokybiškų paslaugų, skatinančių socialinį bei ekonominį šalies augimą. Šios tendencijos atspindi ekonomikai būdingus procesus, kur kokybės užtikrinimo sistema neatsiejama nuo organizacijos sugebėjimo veikti įtemptos konkurencijos sąlygomis, tiekti kokybiškus produktus ir paslaugas. Remiantis D. Augienės ir D. Malinauskienės (2007) pateiktais tyrimo rezultatais, galima pastebėti, kad šios socialinės transformacijos lemia žmogaus karjeros pokyčius, implikuoja naujus reikalavimus planuojant karjerą: mokymosi visą gyvenimą, mobilumą, patirties siekimo užsienyje, IT ir užsienio kalbų išmanymą. Susidaro sąlygos profesinio rengimo edukacinių paslaugų kokybiniam pokyčiui, kuris priklauso nuo vykstančių pokyčių..

Įvairius kokybės vadybos aspektus tyrinėja daugelis mokslininkų (Vanagas, 2001; Pociūtė, Janušauskienė, Vitkauskas, 2005; Krištanaitienė, 2003). Reikia pažymėti, kad kokybės vadybos modeliai, kurti gamybos vadybos sričiai, vis plačiau taikomi socialinei sferai: švietimo, sveikatos paslaugų, socialinių paslaugų vadybai bei viešajam administravimui.

LR švietimo ir mokslo ministerijai siekiant subalansuoti į skirtingų švietimo lygmenų įstaigas mokytis (baigus bendrojo ir vidurinio lavinimo mokyklas) stojančių asmenų srautus, profesinio mokymo sistemos tinklo įstaigoms yra svarbu kuo skubiau gerinti sąlyginai prastą (dažnai ne vien pastarųjų kelių dešimtmečių istorijos, bet ir išankstinių nuostatų formuojamą) įstaigų įvaizdį ir profesinio mokymo (tiek pirminio, tiek tęstinio) paslaugų kokybę. Tuo tarpu įstaigų vertinimas potencialių klientų tarpe gali būti pagerintas ne vien populiarinant įstaigų teikiamas paslaugas, organizuojant atvirų durų dienas ar vykdant kitas (kompleksines) kampanijas, bet ir sukuriant kokybiškai naują paslaugų teikimo kultūrą. Todėl pasirinkta darbo tema yra ypač šiuo metu **aktuali** darbo rinkos mokymo centrų teikiamų paslaugų kokybės vertinimo atžvilgiu. Paprastai mokyklos veiklos kokybei, ugdymo programų kokybei įvertinti nusibrėžiamos tam tikros dimensijos, sukuriami standartai, įvardijami kriterijai, kaip jų siekti.

Kiekviena mokykla gautus rezultatus interpretuoja pagal savo esamą situaciją, todėl jų kokybės suvokimas gali būti labai skirtingas (Marzano, 2005). Švietimo įstaigos, kuri kartu teikia paslaugas gyventojams, vysto gamybinę veiklą, statusas lemia ypatingą kokybės apibrėžimo klausimą (Laužackas, 2005). Profesinės mokyklos bei darbo rinkos mokymo centrai ne tik patys tiria savo veiklos efektyvumą, bet yra vertinami ir išoriškai, tačiau lieka neaišku, ką jos vadina ugdymo kokybe. Profesinio rengimo įstaigos, tobulindamos vidaus veiklos procesus, jau seniai - nuo 1999 metų - vykdo įvairios trukmės ir apimties sistemines pertvarkas, tačiau sukaupia patirtimi dalinasi mažai – nepakankamai atsižvelgia į kitų įstaigų gerosios praktikos teikiamą naudą. Natūralu, jog nepakankamas įstaigų bendradarbiavimas nesukuria prielaidų pageidaujimų pokyčių siekti sistemingai ir vieningai, o pavieniai ir savo esme skirtingi profesinio mokymo sistemos įvaizdžio gerinimo bandymai negeneruoja laukiamo efekto. Ši susidariusi situacija pabrėžia tyrimo **problematiškumą** - vieningos (ar bent panašios) vidinės profesinio mokymo (darbo rinkos mokymo centrų, toliau tekste – DRMC) kokybės užtikrinimo sistemos nebuvimas bei sudėtingi poslinkiai jos kūrimo ir diegimo praktikoje.

Tyrimo objektas - DRMC teikiamų edukacinių paslaugų kokybė.

Hipotezė - įdiegus vieningą darbo rinkos mokymo centrų teikiamų edukacinių paslaugų kokybės vertinimo sistemą, susidarytų prielaida įstaigai tapti universalios ir vieningai suprantama potencialios partnerystės ir kryptingo bendradarbiavimo (kolegialiai su kitomis įstaigomis siekiant bendrų tikslų) kontekste.

Tikslas - Ištirti darbo rinkos mokymo centrų teikiamas edukacines paslaugas kokybiniu aspektu.

Uždaviniai:

1. Išanalizuoti mokslinę literatūrą apie profesinio rengimo edukacines paslaugas bei atskleisti jų kokybinės analizės esmę teoriniu aspektu.
2. Atlikti tyrimą, taikant anketinę apklausą (anketos parengtos SERVQUAL paslaugų kokybės matavimo arba BVM (teikėjams) modelio pavyzdžiu).
3. Ištirti mokinių, darbuotojų požiūrį į edukacinių paslaugų kokybę.
4. Pateikti darbo rinkos mokymo centrų darbuotojams ir vadovams rekomendacijas apie efektyvesnę edukacinių paslaugų kokybės vertinimo procesą.

Tyrimo metodologija - tyrimas remiasi šiomis metodologinėmis nuostatomis:

- Visuotinės kokybės teorijų filosofija (Deming, 2000; Vanagas, 2001; Barczyk, 1999; Stoner, Freeman, Gilbert, 1999; Kaziliūnas 2007) – kuri skatina pakeisti įstaigoje nusistovėjusius santykius, įpročius, požiūrį į darbinę veiklą. Šiuos pokyčius vykdyti mažiausiomis laiko ir finansų sąnaudomis. Šis uždavinys yra žymiai sudėtingesnis už technikos ir technologijos patobulinimus.

- Realizmo filosofija davusi pradžią testavimo judėjimui, todėl dauguma mokyklų laikosi realistinių ugdymo principų (Bitinas, 2004), nes didžiajai daliai žmonių priimtinas drausmės užtikrinimo taikymo mechanizmas, kuris apima ne tik elgseną, bet ir požiūrį į dėstomus dalykus, mokymą ir praktinę veiklą. Šiuo metu, vykstant ugdymo procesų pokyčiams, realizmas įgauna pragmatizmo savybių – išsivyrąja gebėjimas mokyti mokytis;
- Pragmatizmo filosofija – vyrąja eksperimentinis požiūris į mokymą, tačiau neatmetami seni metodai, tačiau nuolat ieškoma, bandomos ir įgyvendinamos naujos idėjos.
- Tyrime vadovautasi Stoner, Freeman, Gilbert, (1999), R. Želvys (2003), R. Jucevičius (1996) ir kt. idėjomis, kurie įrodo, jog vadyba, ypač švietimo paslaugų srityje, yra tikslinga veikla. Įstaigoje vykdomas planavimo, organizavimo, prognozavimo, vadovavimo, administravimo ir kontrolės procesas bei visų kitų įstaigos išteklių panaudojimas suteikia galimybę teikti kokybiškas švietimo paslaugas.

Tyrimo metodai:

- Teoriniai (mokslinės literatūros, švietimo ir profesinį rengimą reglamentuojančių dokumentų analizė);
- Empiriniai (standartizuoto tipo anketinės apklausos metodu buvo siekiama identifikuoti tyrimo objekto realią padėtį);
- Statistiniai (skaičiuoti absoliutieji ir santykiniai dažniai, aritmetinis vidurkis. Duomenims apdoroti, sisteminti ir grafiškai vaizduoti naudotos Windows Microsoft Word 2003 ir Windows Microsoft Excel 2003 programos; faktams ir dėsningumams iliustruoti naudojamos lentelės, paveikslai).

Tyrimo imtis ir bazė – tyrimas vyko 2010 metų spalio – lapkričio mėnesiais. Apklausta 50 darbuotojų ir 144 klientų (mokinių) iš Vilniaus, Kauno, Klaipėdos ir Šiaulių darbo rinkos mokymo centrų.

Tyrimo etapai – tyrimas vyko dviem etapais: pirmajame etape išanalizuota mokslinė literatūra, susijusi su tyrimo tema, antrajame – sudarytos anketos, kurios platinamos keturiuose darbo rinkos mokymo centruose (Vilniuje, Kaune, Klaipėdoje ir Šiauliuose). Taip pat atlikta minėtų darbo rinkos mokymo centrų situacijos analizė.

Darbo teorinis ir praktinis reikšmingumas – tyrimas vyko profesinio rengimo įstaigoms reikšmingu laikotarpiu – pokyčiai visuomenėje, besikeičianti situacija darbo rinkoje įstaigas verčia siekti kuo kokybiškesnio švietimo paslaugų teikimo. Nuo 2008 m. pradėta formuoti profesinio rengimo teikiamų paslaugų kokybės sistema, kurios diegimas dar susiduria

su problema – nėra vieningos kokybės vertinimo sistemos, todėl nėra ir vieningo suvokimo, kas yra ta švietimo paslaugų kokybė. Todėl atlikto tyrimo metodika ir rezultatai gali būti naudojami kuriant kokybišką vidinio įsivertinimo sistemą darbo rinkos mokymo centruose.

Pateiktos rekomendacijos, kurios galėtų padėti darbo rinkos mokymo centrams kurti savitą, bet vieningą kokybės vertinimo sistemą. Darbo rinkos mokymo centruose ir dabar vykdomi įvairūs tyrimai, apklausos, savęs įsivertinimas, savianalizė. Todėl iš kokybės vertinimo metodų - paslaugų kokybės matavimo SERVQUAL modelio - adaptuotą anketą rekomenduotina naudoti profesinio rengimo įstaigose, kaip savęs įsivertinimo metodą bei veiklos refleksijos palaikymui, nes pakankamai nesudėtinga ir lanksti metodologija. Tyrimo metu taikyti apklausos metodai galėtų būti įtraukti į profesinio rengimo įstaigų valdymo modelius, padėsiančius efektyviau valdyti švietimo paslaugų kokybės vertinimo procesą.

Darbo struktūra – darbą sudaro įvadas, 2 skyriai, išvados ir rekomendacijos, naudotos literatūros sąrašas, priedai. Bendra apimtis su priedais- 77 puslapiai.

I. PROFESINIO RENGIMO EDUKACINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖ IR GALIMI JOS ĮVERTINIMO METODAI

Kiekvienos šiuolaikinės švietimo paslaugą teikiančios įstaigos (bendrojo lavinimo ar profesinio rengimo) vienas iš pagrindinių siekiamybių – vykdyti edukacinę (ugdymo/si) veiklą kaip įmanoma geriau bei kokybiškiau. Vadinasi ugdymo įstaigoms tenka susidurti su švietimo paslaugos teikimo sąvoka, jos kokybės apibrėžtimi. Šiame darbe minėti švietimo elementai siejami su profesinio rengimo (konkrečiu atveju – darbo rinkos mokymo centru) vykdoma edukacine veikla.

1.1. Švietimo paslaugos samprata kokybės atžvilgiu

Ilgą laiką švietimo sistemoje sąvokos *paslauga*, *kokybė*, *paslaugos vartotojas ar jos teikėjas* buvo pakankamai vertinamos skeptiškai. Tačiau šiuolaikiniai globalūs ekonomikos, mokslo bei švietimo pokyčiai verčia ugdymo įstaigas keisti požiūrį. Todėl edukaciniai procesai jau apibrėžiami kaip paslaugos, kurių kokybę reikia valdyti. Taip švietimas susisieja su vadybos ir administravimo mokslais, tačiau, suprantama, kad išlieka daug ir specifinių požymių.

Dabartiniame lietuvių kalbos žodyne (2003) *paslauga* apibrėžiama kaip patarnavimas, pagalba kitam asmeniui. Pasak A. Kaziliūno (2007), *paslauga yra mažiausiai vienos veiklos, būtina atliktos tiekėjo ir vartotojo, rezultatas ir dažniausiai būna nemateriali*. Vadybiniu požiūriu į paslaugą galima žiūrėti kaip į specifinę paslaugos teikėjo ir vartotojo santykį. Teikėjas savo veiklą nukreipia į vartotoją – teikia jam paslaugą, siekia patenkinti vartotojo poreikius ir gauti kompensaciją (užmokestį, grįžtamąjį ryšį apie poreikio patenkinimą, padėką ar kt.). O V. Kinduryš (1998) nurodo, kad paslaugos negali būti atskirtos nuo kliento. Jos teikiamos ir vartojamos tuo pačiu metu. Paslaugų teikimo procese kliento (vartotojo) poveikio laipsnis yra gerokai didesnis negu materialinių prekių gamyboje.

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. Vadinasi, kokybės nustatymas negali būti vien tik vartotojo rankose. Profesinėse paslaugose (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. Kaip teigia V. Pranulis (2001),

kokybiška paslauga ta, kuri yra tinkama vartotojui naudotis ar vartoti. Tai reiškia, kad vartotojas sprendžia, ar siūlomo produkto bruožai tenkina jo poreikius. Paslaugų organizacijos, šiuo atveju, profesinio rengimo įstaigos 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. Ši teiginį galima iliustruoti 1 lentelės duomenimis. Paslaugų kokybę apibrėžiama kaip:

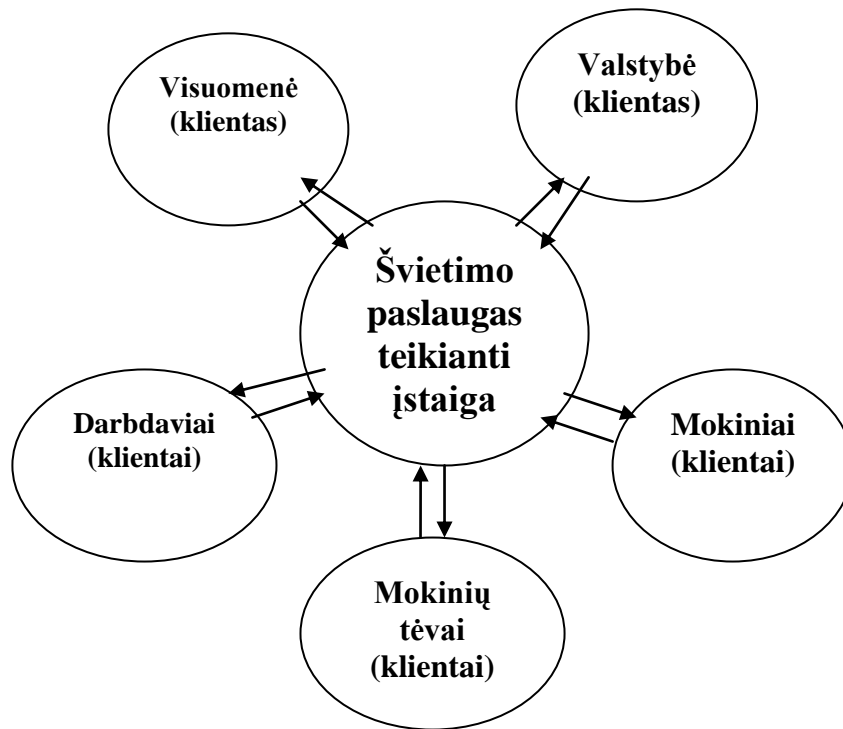
1 lentelė

Paslaugų kokybės apibrėžimai

Apibrėžtis	Paaiškinimai
<i>Esminė būdinga paslaugos savybė</i>	Dauguma paslaugų yra grindžiama žmonių santykių kokybe. Tai santykis su klientu, geranoriškumas, aiškumas, abipusis supratimas.
<i>Didesnė vertė už mažesnius pinigus</i>	Dažnai paslauga vertinama kaip kokybiška tuo aspektu, kai už prieinamus, t.y. tiek, kiek turima (ar mažesnius) pinigus pasiekiamas geriausias (geresnis) rezultatas.
<i>Skirta vartotojui</i>	Jei klientas patenkintas, vadinasi, kokybės standartai yra pakankami. Lūkesčiai vartotojo požiūriu yra svarbiausi apibrėžiant kokybę, kokios paslaugos tikimasi.
<i>Hierarchinė kokybės teorija</i>	Kokybė siejama su ištekliais ir laikoma, kad kokybiškoms paslaugoms beveik visada reikia daugiau personalo ir materialinių išteklių.
<i>Užsibrėžto tikslo, uždavinių pasiekimas</i>	Kokybė pasiekta, kai pasiekiami uždaviniai, tikslas, numatyti parametrai.

Sudaryta remiantis V. Pranuliu, 2001

Iš šių duomenų matosi, kad paslaugos kokybės apibrėžtis yra gana įvairi. Daugelis autorių pabrėžia, kad paslaugos sąvoka, jos kokybė yra gana sunkiai apibrėžiama ar apčiuopiama. Ir ypač tai pasireiškia švietimo paslaugų srityje. Nors yra sukurti Švietimo ir išsilavinimo standartai (2003), tačiau niekas negali suteikti garantijų, jog mokinys, baigęs mokyklą, turės visus numatytus gebėjimus bei kompetencijas. Ugdymo procese labai nelengva įvardinti ir kokybę, kuri būtina sėkmingai mokyklos vykdomai veiklai. Siekiant paslaugos kokybiškumo labai svarbiu tampa kliento įtraukimas į paslaugų teikimo procesą. Ugdymo procese tuo pačiu metu aktyvūs yra tiek paslaugos teikėjai (mokytojai, dėstytojai, mokyklos administracija), tiek klientai (mokiniai, studentai, darbdaviai). Visi šie paslaugos gavėjai klientai ir teikėja – įstaiga yra susiję su grįžtamaisiais ryšiais (žr. 1 pav.).



1 pav. Švietimo paslaugas teikiančios įstaigos ryšys su klientais (pagal R. Laužacką, 2005).

Galima manyti, kad paslaugas teikėjas privalo atkreipti dėmesį, rūpintis, ko reikia jo klientams, ir kaip paslaugą vykdyti, pateikti. Šie paslaugas teikėjo uždaviniai, orientuoti į klientų poreikių tenkinimą, itin svarbūs, siekiant švietimo paslaugos kokybės. Tačiau kyla klausimas, kaip tai užtikrinti švietimo procese? Pasak V. Černiaus (1997), pati svarbiausia mokymo ir problemų sprendimo priemonė – abipusė komunikacija. Priimami sprendimai priklauso nuo paslaugos teikėjo ir jeigu jie neatliepia vartotojo interesų bei poreikių, bet kokios veiklos pastangos greičiausiai bus be rezultato. Ypač svarbu, kad švietimo paslaugos vartotojai būtų kritiškai, bet tuo pačiu ir sąmoningi, adekvačiai vertinantys gaunamas paslaugas.

Minėti teiginiai leidžia manyti, kad mokykla (bendrojo lavinimo ar profesinio rengimo) yra institucija, kuriai būdingi vadybos procesai, nuo kurių neatsiejama vykdoma švietimo bei ugdymo veikla, jos tikslai, proceso dalyviai bei gaunami rezultatai.

Pokyčiai visuomenėje yra labai svarbūs švietimui, nes tai tiesiogiai veikia vykdomą švietimo veiklą. Mokyklai, teikiančiai švietimo paslaugas, aktualia tampa švietimo vadyba. R. Želvys (2003) pateikia vadybos apibrėžimą – *veikla, kuria organizuotai siekiama užsibrėžtų švietimo sistemos ir atskirų švietimo organizacijos tikslų*. Išskiriamos pagrindinės vadybos funkcijos:

- planavimas,
- organizavimas,
- vadovavimas,

- kontrolė.

Be šių funkcijų nebūtų veiksminga jokia švietimo įstaigos veikla.

Dauguma švietimo procesą nagrinėjančių autorių pripažįsta, kad gana sudėtinga yra apibrėžti švietimo kokybės sampratą. Geriausiai suvokiamas švietimo procesų sudėtingumas, vykdomos veiklos rezultatų pasireiškimo ilgalaikiškumas. Vieningai pripažįstama, jog apibrėžti švietimo paslaugų kokybę sudėtinga, nes nėra vieningos nuostatos ar galutinės apibrėžties, tačiau ši paslauga turi ryškų visuomenės įtakojimo atspalvį. Todėl remiantis L. Juozaitienės ir J. Staponkienės (2006) nuomone, galima teigti, kad kokybė lemia produktų bei paslaugų naudingumą visuomenei bei jų paklausą. Kokybė – tai tikslo atitikimas, t.y. visuma prekės ar paslaugos ypatybių ir charakteristikų, susijusių su gebėjimu tenkinti išreikštus ar numanomas vartotojų poreikius. Švietimo organizacijos (mokyklos) vadovybė turi užtikrinti, kad, siekiant geriau tenkinti vartotojų poreikius, jų reikalavimai būtų apibrėžti ir vykdomi. Vadinasi, turi būti laikomasis orientacijos į vartotoją svarbą (Kaziliūnas, 2007). Švietimo įstaiga priklauso nuo savo vartotojų, todėl jos darbuotojai turi suprasti vartotojų norus ir poreikius, tenkinti juos ir stengtis pranokti jų lūkesčius. Ypač tai tampa aktualu, kai dėl tolygiai mažėjančio mokinių skaičiaus, švietimo įstaigos priverstos būti patrauklesnėmis, teikiančiomis geresnes ir naudingesnes edukacines paslaugas, t.y. konkurencingomis. Ir būtent švietimo įstaigose yra ypač svarbi edukacinių paslaugų ir vartotojų poreikio darna, nes svarbiais tampa ne atskiri ugdymo paslaugos elementai ar proceso etapai, o jų visuma. Tai iliustruoja J. Teboul (1999) mintis - vartotojas reaguoja ne tik į tai, kokį rezultatą gauna – jam svarbu ir koku būdu pasiekiamas šis rezultatas. Svarbu suvokti, kad švietimo paslaugas teikiančių darbuotojų žinios ir įgūdžiai, jų pritaikymo būdai, išipareigojimai yra paslaugos teikimo pagrindas. D. Pociūtė, V. Janušauskienė ir R. Vitkauskas (2005) taip pat akcentuoja orientavimosi į vartotoją svarbą. Juk švietimo organizacijai svarbu suprasti savo vartotojų poreikius bei lūkesčius ir juos tenkinti, nes tik tada organizacija gali sėkmingai veikti rinkoje, įveikti konkurentus, pasiekti užsibrėžtus tikslus, siekti kokybės.

Apibendrinus pateiktą medžiagą apie švietimo paslaugos sampratą kokybės atžvilgiu, galima būtų vadovautis samprata, kuri švietimo paslaugos kokybę apibrėžia kaip besimokančiųjų siekių, poreikių tenkinimą ugdymo procese.

Darbo tema švietimo (edukacinę) paslaugą sieja su profesinio rengimo – darbo rinkos mokymo centrų - edukacinių paslaugų kokybe. Ši švietimo paslaugos kokybės apibrėžtis pasirinkta tikslingai, nes dažnas besimokantis profesinio rengimo įstaigose, o net ir bendrojo lavinimo mokyklose, nesijaučia ir nėra laikomas švietimo paslaugas gaunančiu ir kokybę įtakojančiu klientu. Profesinio rengimo (šiuo atveju, darbo rinkos mokymo centrų) įstaigų edukacinėmis paslaugomis besinaudojantys asmenys tiesiogiai turėtų įtakoti edukacinių paslaugų

kokybę. Juk pokyčiai darbo rinkoje tiesiog verčia darbuotojus keisti požiūrį į darbą, kvalifikaciją, skatina mokytis visą gyvenimą. Todėl vieningas požiūris į besimokantį asmenį, kaip į švietimo paslaugos gavėją, gebantį komunikuoti savus poreikius, įvardinti problemas, bendrai ieškoti galimų sprendimo būdų, padėtų gerinti profesinio rengimo įstaigų švietimo veiklos kokybę. Kyla problema: šiuo metu darbo rinkos mokymo centruose nėra sistemingai vertinama edukacinių paslaugų kokybė. Vadinasi, turi būti kuriama vieninga, suderinta su ES profesinio rengimo kokybės vertinimo direktyvomis, edukacinių paslaugų kokybės vertinimo sistema. Kokia yra šiuolaikinė kokybės samprata švietimo srityje, dėl kurios pastaruoju metu kyla ypač daug diskusijų? Į šį klausimą atsakoma kitame poskyryje.

1. 2. Kokybės valdymo profesinio rengimo srityje teorinė apibrėžtis

Naujasis pasaulinės plėtros modelis, apimantis plačiai reklamuojamas vertinimo priemonės, švietimą laiko svarbiausiu ir privalomu dalyku įgyvendinant daugelį individualių, šeimyninių ir valstybinių siekių. Šis modelis reikalauja, kad švietimo sistemos iš naujo apibrėžtu savo programas ir pripažintų kintančius darbo metodus ir civilizuotos visuomenės augimą. Taip pat būtini ambicingi švietimo pokyčiai pačioje organizacijoje, valdymo sistemoje, vadovavime, mokymo programoje, pedagogikoje ir mokymo praktikoje. Švietimo strategijos palaiko naujas pasaulines tendencijas, siekia nuolatinio kokybės gerinimo, ir vengia arba sumažina bet kokią marginalizaciją. Profesinis rengimas yra sparčiausiai kintanti švietimo sistemos dalis, kurios kaitą lemia veiklos pasaulis ir darbo rinka. Pagrindinis naujovių diegimo elementas, kurio esmė – požiūrio į profesinio rengimo kokybę nauja išraiška, dialogo ir derybų tarp įvairių veikėjų siekimas (Laužackas, 2005). Vadinasi, šioms švietimo paslaugą teikiančioms įstaigoms tenka susidurti su kokybės vadyba, kuri sudėtingai skinasi kelią į švietimo sritis.

Kaip teigia L. Žalimienė (2003), kokybės vadyba yra viena iš svarbiausių XX amžiuje išplėtotų idėjų ir veiksmingas organizacijos veiklos tobulinimo instrumentas. Pagrindinė kokybės vadybos koncepcijos dalis – kokybės sąvoka. Kokybės orientavimosi į klientus, ekonomiško 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.

Kokybė yra sunkiai įterpiama į konkrečius laiko rėmus koncepcija. Žmonijos kokybės suvokimo užuomazgos slypi tolimoje praeityje. Daugelyje Europos kalbų žodis *kokybė* (angl. *Quality*, pranc. *Qualité*, ital. *Qualita*, vok. *Qualität*, portug.. – *Qualidade*) kildinamas iš lotyniško žodžio *qualis*, reiškiančio – koks? arba iš ko padarytas? Būtent tokią prasmę pirmą kartą žmogui turėjo tam tikro instrumento ar maisto produkto kokybės sąvoka.

Ilgą laikotarpį svarbiausiu kokybės objektu buvo produktai (gaminiai, paslaugos), o vėliau – ir verslo organizacijų veikla. Šiuo metu kokybė yra ne tik svarbus verslo organizacijų

konkurencingumo veiksnys, bet ir lemia valstybės valdymo bei kitų viešojo sektoriaus organizacijų veiklos efektyvumą, šalies ekonominį stabilumą ir jos visuomenės narių gyvenimo kokybę. Todėl yra būtina išplėsti kokybės sąvokos apibrėžtį, įtraukiant į ją socialinius, gyvenimo kokybės ir kitus aspektus (Adomėnas, Vaičikonis, 2002).

Kokybė pagal Stoner, Freeman, Gilbert (1999) 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.

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

1) *igimtą tobulumą*, kuris reiškia transcendentinį požiūrį 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;

2) *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;

3) *vartotoją* - ar paslauga kokybiška, ar ne, sprendžia pats vartotojas. Tai subjektyvus kokybės aiškinimas, kuris paslaugos teikėjui sukelia dvi problemas:

- kaip sužinoti, kokios privalo būti paslaugos savybės, kad tenkintų kuo daugiau vartotojų,
- kaip atskirti pasitenkinimą sąlygojančius požymius nuo kokybės atributų.

4) *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. Vartotojo nuomonė, jei kokybė apibūdinama remiantis procesą reguliuojančių standartų vykdymu, neįvertinama;

5) *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.

Kaip jau buvo minėta ankstesniame poskyryje „Švietimo paslaugos samprata kokybės atžvilgiu“, apie kokybę švietimo srityje yra daug ir įvairių nuomonių bei požiūrių. Remiantis mokomąja knyga „Švietimo organizacijų kokybės vadyba“ (2008), pateikiama dažniausiai naudojama kokybės švietimo sistemoje apibrėžtis:

- bendrasis tikslas (kitais tariant, kaip situacija, kurios turi siekti švietimo sistema);
- uždavinys (kokybė laikoma svarbesne nei kiekis) - vienas iš daugelio konkrečių uždavinių, prilyginamu efektyvumui, veiksmingumui, teisingumui, demokratijai, rezultatų skaidrumui;
- metodas, priemonė ar procesas bei taisyklių, procedūrų ir standartų visuma ar net požiūris bei elgesio norma, vertybė ar nusistatymas dirbti geriau.

Su kokybės apibrėžtimis ir jos valdymo ypatumais susiduria ir profesinio rengimo įstaigos (darbo rinkos mokymo centrai). Profesinio mokymo kokybės užtikrinimo terminų žodynas (2008) pateikia kokybės valdymo apibrėžimą. Taigi, kokybės valdymas – tai priemonių sistema, apimanti mokymo(si)/studijų kokybę nusakančių duomenų pateikimo, sisteminimo, apskaitos, panaudojimo ir įvertinimo planavimą, organizavimą, kontrolę bei gerinimą, tobulinimą arba plėtotę, siekiant užtikrinti institucijos nu(si)statytų kokybės standartų pasiekimą. Kokybės vadyba yra sudėtinė profesinio mokymo sistemos ir mokymo/studijų institucijos valdymo funkcijos dalis, nustatanti kokybės strategiją, politiką, tikslus, darbo, laiko, žmogiškųjų ir kitų išteklių paskirstymą. Kokybės vadyba realizuojama šiais procesais: planavimu, organizavimu, įgyvendinimu ir kontrole. Lietuvos darbo rinkos profesinio mokymo sistemai taip pat yra būtina plėsti naujus požiūrius į kokybės valdymą: kokybės planavimą, įgyvendinimą, stebėseną ir vertinimą, akcentuojant mokymosi visą gyvenimą dimensijos svarbą, didinant Europinės dimensijos suvokimą, partnerystę ir bendradarbiavimą tarp skirtingų šalių profesinio mokymo institucijų ir įstaigų, veiklos orientavimą į rezultatus. Juk atsirandant naujų technologijų, specifikuotų profesijų ir pan., todėl išsilavinimas, įgytas vos prieš dešimtmetį, dažnai tampa tiesiog nepakankamu, kad užpildytų įgūdžių, kvalifikacijos bei kompetencijų stoką. Taip iškyla profesinio rengimo paklausos prognozavimo, kokybės užtikrinimo problemos. ES yra rengiamos įvairios priemonės, kurios aktualios ir Lietuvos profesinio rengimo sistemai, padėsiančios analizuoti darbo rinkos pasaulio reikalavimus ir profesinius įgūdžius, kuriais galima naudotis, atliekant veiklą ir planuojant praktinę darbo jėgos ir jos mokymo politiką, kuriant tyrimų organizavimo tinklus ir diegiant tyrimais pagrįstus tobulinimo projektus (Europos visuotinės kokybės užtikrinimo modelis, 2003). Vadinasi, visus veiksmus šalių vyriausybės turėtų atlikti kartu su suinteresuotomis grupėmis bei partneriais, rinkti duomenis apie mokymo/si poreikį, ateities darbo pasaulį, darbo reorganizavimą tokiu būdu, kad tai padėtų įgyvendinti mokymo ir vystimosi tikslus. Įgyvendindamos šiuos laikmečio diktuojamus prioritetus,

profesinio rengimo įstaigos, pasak R. Dukynaitės (2003), susiduria su siekiamybe teikti kokybišką švietimo paslaugą, kaip:

- sugebėjimą prisidėti prie lygių galimybių užtikrinimo ir kiekvienam besimokančiajam suteikti galimybes, suteikti žinių ir gebėjimų, kurie leistų jam ar jai normaliai gyventi ir dirbti besikeičiančioje visuomenėje;
- itin svarbų požymį, užtikrinantį ne tik socialinį teisingumą, bet ir ekonominį efektyvumą.

Ypač ekonominis efektyvumas dabar nagrinėjamas profesinio rengimo srityje, kaip veiksnys, galintis užtikrinti edukacinės veiklos kokybę. Čia kalbama ne apie finansavimą, bet apie įstaigos teikiamų paslaugų strategijas, kurios gali prognozuoti ateičiai reikalingus pokyčius.

Tai reiškia, kad prognozavimas yra itin svarbus veiksnys, įgalinantis siekti kiekvienos švietimo įstaigos veiklos, darbo kokybės augimą. Todėl šių įstaigų pareiga – pasinaudoti informacija apie prognozavimą ir pritaikyti ją sau. Suprantama, kad ne visada informacija apie ateities tendencijas darbo rinkoje pasiteisina ar jos pakanka, todėl profesinio rengimo įstaiga turi pasistengti surasti būdą, kaip išvelgti bent svarbiausius pokyčius, vykstančius darbo rinkoje. Prognozavimą profesinėje mokykloje būtų galima apibūdinti: prognozavimo dėka mokykla gali gauti informacijos, įgalinančios reaguoti į pokyčius, vykstančius ekonomikos sektoriuje. Ši informacija gali turėti lemiamos įtakos įstaigos veiklai.

Prognozavimas modeliuoja profesinio rengimo įstaigų veiklą bei žmoniškųjų išteklių vadybą. Juk norint teikti kokybišką edukacinę paslaugą, reikia turėti kompetencijos suformuoti profesionalių pedagogų kolektyvą, prisitaikantį prie darbo rinkos poreikių. Todėl šioms įstaigoms reikalinga (Vaicekauskienė, 2006):

- prognozavimo svarbos suvokimas: tai reiškia, jog mokykla rengia darbuotojus, kurie privalės tenkinti ne tik šiandienos, bet ir ateities darbo vietų poreikius. Būtent dėl šios priežasties mokyklos personalas turi suvokti, kad ateities tendencijų prognozavimas yra būtina mokymo turinio dalis bei kokybės garantas, ir profesijos mokytojo pareiga;

- bendradarbiavimas su darbo pasauliu – su juo būtina bendradarbiauti, nes prognozavimui reikalinga informacija nėra randama vien tik mokykloje.

Darbo rinkos tendencijų prognozavimas padeda įstaigai analizuoti turimą patirtį, sužinoti, kokius personalo įgūdžius tobulinti, taip pat nuspręsti, kokios profesijos atsiras ateityje, kad būtų galima laiku pradėti naujų specialistų rengimą ir išvystyti strategiją, kaip priimti ateities iššūkius (Švietimo gairės, 2002).

Kokybės valdymas profesiniame mokyme Europos Sąjungos šalyse visada buvo labai svarbus aspektas. Ypač aktuali ši tema tapo paskutiniame dešimtmetyje, kai ES šalys narės, iki tol turėjusios savas profesinio mokymo ir jo kokybės koncepcijas bei savus kokybės priežiūros –

stebėsenos ir vertinimo – sistemos elementus, pabandė identifikuoti bendras šios srities problemas ir numatyti plėtros ir vystymosi gaires. UNESCO nare Lietuvos Respublika tapo 1991 m. spalio 7 d. Švietimas visuomet buvo pirmasis UNESCO prioritetas. UNESCO raporte (UNESCO, EFA Global Monitoring Report 2005 Education for All: The Quality Imperative) pabrėžiami penki svarbiausi kokybės faktoriai:

- 1) atsižvelgimas į besimokančiųjų įvairovę;
- 2) atsižvelgimas į ekonominį ir socialinį kontekstą;
- 3) materialiniai ir žmogiškieji resursai;
- 4) mokymo ir mokymosi procesai;
- 5) mokymo ir mokymosi rezultatai.

Šie išskirti svarbiausi kokybės faktoriai iš dalies susiveda į bendrą, visa apimančią švietimo kokybės sampratą. Tačiau Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministerijos patvirtintoje švietimo kokybės užtikrinimo koncepcijoje (2008) minima teorinių švietimo kokybės sampratų įvairovė. Kaip jau ir buvo minėta darbe, švietimo paslaugų ir kokybės sąvokos yra plačios, kintančios ir įvairios. Todėl Europos Sąjungoje profesinio mokymo kokybės gerinimas tiesiogiai siejamas su ekonominio konkurencingumo didinimu: kokybės užtikrinimo priemonių dėka parengiama labiau kvalifikuota darbo jėga ir gerinamos ateities perspektyvos tiek bedarbiams, tiek juos mokančiam, tiek mokymą administruojančiam ir prižiūrinčiam personalui (Laužackas, 2005). Šioje situacijoje labai prasminga ir taikli JAV kokybės kontrolės asociacijos pateikta kokybės samprata – kokybė yra subjektyvi, nes kiekvienas individas turi savą kokybės supratimą. Tai ypač aktualu kalbant apie švietimo paslaugą.

Apibendrinus pateiktą medžiagą, galima suformuluoti išvadas:

- kokybės samprata turi gana daug apibrėžimų, tačiau susisteminius daugelio autorių nuomones, galima suformuluoti taip: kokybė reiškia vartotojų reikalavimų patenkinimą - formalų ir neformalų, minimaliomis išlaidomis, iš pirmo karto ir kiekvieną kartą;
- vienareikšmiškai nusakyti kokybę sunku ir tai apsunkina kokybės valdymą. Kokybės apibrėžtis turėtų padėti profesinio rengimo paslaugas teikiančioms įstaigoms suvienyti darbuotojus ir padalinius kokybės misijai įgyvendinti – patenkinti vartotojų ir kitų suinteresuotų asmenų (personalo, savininkų, steigėjų) poreikius;
- šiandieninės mokyklos (bendrojo lavinimo ir profesinio rengimo), kaip socializacijos proceso įgyvendintojos ir socialinės pusiausvyros palaikytojos (Žalimienė, 2003), susiduria su nuolat kintančiu dabartiniu laikotarpiu, todėl švietimo įstaigos išgyvena itin prieštaringą situaciją. Norėdama ir toliau sėkmingai atlikti socializacijos, profesinio tobulinimo funkcijas, profesinio rengimo įstaigos turi keistis taip, kaip keičiasi ją supanti

aplinka. O šitai kaitai reikalingos valdymo, organizavimo, planavimo - prognozavimo, bendravimo ir bendradarbiavimo ir kitos kompetencijos.

1.3. Profesinis rengimas edukacinių paslaugų kontekste

Lietuvos pilnos integracijos į Europos ir pasaulinę ekonominę erdvę laikotarpiu kokybė yra ypatingai svarbi ne tik tradicinėms gamybos ir paslaugų šakoms ir įmonėms, bet ir visam visuomenės ūkiui, viešajam sektoriui bei valdžios institucijų veiklos veiksmingumui. Lietuva privalo sukurti ir plėtoti konkurencingą ekonomiką, užtikrinančią visuomenės narių gerovę. Tam prireikia turėti kokybės vertinimo metodus ir sistemą.

Visuomenė ir informacija sparčiai kinta, todėl švietimo įstaigos - mokyklos jau nepajėgios atsakyti į visus klausimus, kurie užklumpa suaugusį žmogų. Kasdieniame gyvenime problemas reikia spręsti greitai, požiūrius ir nuomones vertinti kritiškai, o sprendimus priimti atsakingai (Лобанов, 2002). Išsilavinimas yra nuolatinio mokymosi, trunkančio visą gyvenimą, rezultatas. Pasak D. Lepaitės (2000), švietimas – tai ilgalaikis procesas. Tad svarbiausias ugdymo tikslas – asmenybės pokyčiai – jos tobulėjimas pažinimo, vertybių orientacijų raidos, prasmingo gyvenimo ieškojimo prasme. Suaugęs žmogus, jau įgijęs profesiją, dažnai susiduria su būtinybe ją keisti ar tobulinti kvalifikaciją. Jam prireikia suaugusiųjų profesinio rengimo paslaugų.

Mokinys be mokytojo pagalbos retai gali perimti patirtį, tad profesinis ugdymas yra organizuotas procesas, kurį vykdo įvairios profesinio ugdymo institucijos (darbo rinkos mokymo centrai, profesinės mokyklos, kolegijos, universitetai). Profesinio ugdymo pedagoginėje sąveikoje dalyvauja tiek artimos, tiek tolimosios socialinės aplinkos dalyviai (Dienys, 2002). Artimos aplinkos sąveikoje dalyviai yra mokiniai, profesijos pedagogai, šeimos nariai. Asmenybę ugdo visa aplinka, todėl būtina ją nuolat tyrinėti, vertinti. Tolimosios aplinkos profesinio ugdymo sąveikos dalyviai yra darbdaviai, socialiniai partneriai, paslaugų ir verslo infrastruktūros, religinės organizacijos, profesinį ugdymą reglamentuojančios valstybinės institucijos. Pastarosios lemia profesinio ugdymo turinio strategiją, gamybinio mokymo institucijų tinklo kūrimą ir efektyvų jų funkcionavimą (Bruzgelevičienė, 2001).

Pastaruoju metu žymiai pakito bandymai apibrėžti profesinį rengimą: nuo siauro suvokiamo apie asmens parengimą konkrečiai darbo vietai iki pačios plačiausios sampratos, kuri apima nuolatinį mokymąsi, informacinę visuomenę ir žmogiškųjų išteklių plėtrą. Pokyčiai versle ir žinių visuomenės formavimosi epochoje dažniausiai remiamasi platesne samprata, pabrėžiančia asmens vaidmenį jo profesinio pasirengimo sferoje (Laužackas, 1999). Profesinis rengimas suprantamas kaip nenutrūkstamas žmonių ugdymo procesas, kurio tikslas – suteikti ir

nuolat palaikyti jiems tinkamas ir visuomenei reikalingas profesines kompetencijas. Profesinis rengimas – tai procesas, apimantis ikiprofesinį ugdymą, pirminį profesinį rengimą, profesinės kvalifikacijos tobulinimą, profesinį perkvalifikavimą, profesinį reabilitavimą (Laužackas, 1999).

Daugelis švietimo ir verslo atstovų dabartinį profesinio rengimo raidos periodą politikos prasme įvardina pereinamuoju. Suprantama, kad lemiamą įtaką jam daro sudėtingi ekonominio gyvenimo principų kaitos procesai. Nuolat kintančioje visuomenėje dėl spartėjančios mokslo ir technikos pažangos, kyla reikalavimai darbuotojų kvalifikacijai, tad neišvengiamai reikšmingesnis tampa ir žmonių siekis kelti profesinę kvalifikaciją. Dėl to didėja nuolatinio mokymosi reikšmė. Nuolatinio mokymosi uždavinys – kaupti profesinę patirtį, įgyti ir tobulinti savo kvalifikaciją, kad būtų galima greičiau prisitaikyti prie nuolatos kintančios veiklos pasaulyje (Beresnevičienė, 2001). Vadinasi, nuolat besimokančiam žmogui tampa aktuali suaugusiųjų švietimas/profesinis rengimas, kaip socialinių paslaugų tiekėjas.

Suaugusiųjų švietimą kaip socialinį – edukacinį reiškinį įvardijo M. Knowles (1984):

1. Suaugusiųjų švietimas gali būti suprantamas kaip procesas, kurio eigoje suaugusieji tobulina patirtį ir tokiu būdu įgyja naujų žinių, pagilina supratimą, įgūdžius, praplečia požiūrį, interesus ir normas konkrečioje srityje. Šio proceso iniciatoriai gali būti patys suaugusieji arba įvairių rūšių institucijos, siekiančios įtraukti į jį savo darbuotojus ir klientus. Jiems turėtų rūpėti suaugusiųjų požiūris į mokymąsi, mokymosi poreikiai, tikslai, barjerai ir t.t.

2. Suaugusiųjų švietimas suprantamas kaip procesas, kurio edukacinės veiklos formos (t.y. studijų grupės, paskaitos, seminarai, suplanuotos skaitymo programos, valdomos diskusijos, konferencijos), kuriose dalyvauja suaugusieji. Šiuo atveju dėmesys sutelkiamas į galimybių suaugusiems mokytis sukūrimą ir darbo būdų bei metodų parinkimą.

3. Trečioji samprata apima dvi pirmąsias ir suvienija jas į specifinį socialinės praktikos lauką, kuriame siekdami bendro tikslo dirbuojasi individai, institucijos ir įvairios asociacijos. Taip suvokiamas suaugusiųjų švietimas tampa judėjimu bendram kultūros lygiui kelti. Šia samprata dažniausiai remiasi švietimo politikai, ji pasitelkiama besimokančios visuomenės scenarijams kurti.

Šiandien pasikeitė gamybiniai santykiai ir užimtumo sąlygos: reikia pasirinkti tarp universalios orientacijos ir specializacijos. Orientacija į sugebėjimą prisitaikyti: kooperuotis įmonių tinkluose, glaudžiau bendradarbiauti su tiekėjais, kooperavimas, tai tik kelios informacinių technologijų plitimo pasekmės (Jackūnas, 2001) bei formuojasi *informacinė (žinių) visuomenė*, kuriai būdingas ne tik pasiektas žinių lygis, tačiau ir gebėjimas bei motyvacija jas nuolat atnaujinti, labai reikšmingos informacijos pateikimo priemonės ir komunikacija. Lietuva, kaip ir kitos Europos šalys, yra veikiama *informacinių technologijų plitimo*, kurį lydi mokslinis ir

techninis atsinaujinimas (Jackūnas, 2001). Šios prielaidos tik pabrėžia profesinio rengimo ir suaugusiųjų švietimo paslaugų aktualumą.

Kitu aktuali klausimu tampa paslaugų kokybė bei jos nustatymo, palaikymo bei reguliavimo metodai.

1.4. Kokybės metodų taikymo galimybės darbo rinkos mokymo centrų edukacinėje veikloje

Kiekviena švietimo institucija kuria savo kokybės filosofijos sampratą įgyvendinimą. Kokybės pagrindu (ir studijų proceso) galima laikyti nuolatinį technologijų bei žmogiškųjų išteklių tobulinimą bei nuolatinę šio proceso kontrolę (Juodaitytė, 2004). D. Lepaitės (2000) nuomone, kokybės vertinimas, pagrįstas studijų proceso dalyvių (švietimo paslaugų vartotojų) požiūrių tyrimu, rizikuoja nukrypti į subjektyvumą, nes remiasi momentine patirtimi ir negali aprėpti visumos. Kokybės vadyba – tai koordinuotos veiklos, kontroliuojančios organizacijos kokybės sistema, kompleksas (Kaziliūnas, 2007). Pasak D. Pociūtės, V. Janušauskienės, R. Vitkausko (2005), 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. Dėl šių priežasčių darbe nagrinėjamos kokybės metodų taikymo galimybės darbo rinkos mokymo centrų edukacinėje veikloje.

Švietimo valdymo sistema makrolygiu susideda iš įstaigų ir procesų, kurie valdo švietimo sistemą, pvz.: kaip strategijos, įgaliojimai ir strateginis planavimas. Naujajame globaliame modelyje viešojo valdymo (ir atitinkamai švietimo valdymo) metodų pokyčių įvairovė ir kokybė verčia mąstyti apie valdymo paslankumą ir sudėtinę dalis (Donald K. Adams, 2005). Praktiškai švietimo strategijos formavimą sudaro politiniai kompromisai, lobizmas, koalicijų sudarymas, parama ir reakcija į realias ar fiktyvias krizes. Be to, parama vaidina esminį vaidmenį palengvinant ir orientuojant besikartojančią sąveiką tarp trijų strateginės veiklos srovių: svarstomos problemos apibrėžimo, galimų sprendimų pateikimo juos priimančioms organams, ir susitarimo dėl veiklos. Pokyčiai vyksta, kai šios trys srovės susilieja ir sukuria „galimybių langą“, kuriuo gali pasinaudoti budrūs reformos šalininkai. Tendenciją pereiti nuo

vadovaujančių ir kontroliuojančių valdymo būdų prie mažiau primetamų formų galima įsivaizduoti kaip dalį plintančios globalizacijos, kurioje evoliucionuoja valstybės vaidmuo.

Įgyvendinant Lisabonos strategiją (2009) Europos Sąjungoje labai didelis dėmesys yra skiriamas profesinio mokymo kokybei. Vienas iš Kopenhagos deklaracijos išskirtų prioritetų yra remti bendras kokybės užtikrinimo iniciatyvas, kuriomis siekiama nustatyti *bendruosius profesinio mokymo kokybės vertinimo kriterijus*. Profesinio mokymo kokybės vertinimo kriterijų ir rodiklių rinkinys (*Kokybės standartas*) parengtas vadovaujantis *Profesinio mokymo kokybės užtikrinimo koncepcija* (2002). Kokybės standarto (2008) paskirtis – išskirti kokybės tobulinimui reikšmingiausias veiklos sritis, apibrėžti kokybę tose srityse ir nustatyti kriterijus bei rodiklius, naudotinus vertinant profesinio mokymo kokybės būklę. Europos Komisijos įsteigta Techninė darbo grupė parengė „Europos bendrąją profesinio mokymo kokybės užtikrinimo sąrangą“ (2003), kurią sudaro:

- kokybės užtikrinimo modelis, susidedantis iš keturių uždara ciklą sudarančių ir tarpusavyje susijusių elementų – planavimo, įgyvendinimo, įvertinimo ir grįžtamojo ryšio;
- vertinimo ir grįžtamojo ryšio metodika;
- stebėsenos sistema;
- rodiklių, kuriais apibūdinama profesinio mokymo kokybė, rinkinys.

Kokybės standartas sudarytas iš dviejų dalių – *Standartas profesinio mokymo programai vertinti* ir *Standartas profesinio mokymo institucijai vertinti* (Kvalifikacijų ir profesinio mokymo plėtros centras, 2008). Programai vertinti išskirtos 5 sritys:

1. Programa ir materialieji ištekliai jai įgyvendinti;
2. Personalas;
3. Mokymo procesas;
4. Programos įgyvendinimo rezultatai;
5. Programos kokybės užtikrinimas.

Profesinio mokymo teikėjo veiklos vertinimo kriterijai sugrupuoti į 6 sritis:

1. Valdymas;
2. Ištekliai;
3. Parama mokiniui: priimant, mokantis ir baigiant instituciją;
4. Mokymas ir mokymasis;
5. Rezultatai;
6. Institucijos veiklos kokybės užtikrinimas.

Šiuo kokybės standartu siekiama suformuoti vieningą kokybės sampratą ir vieningus kokybės vertinimo mechanizmus visoje Lietuvos profesinio mokymo sistemoje, apimant tiek

jaunimo, tiek suaugusiųjų mokymą. Profesinio mokymo bei institucijų veiklos įvairovė rodo, kad jo negalima padaryti griežtai reglamentuojančiu dokumentu, nes kai kurie rodikliai ar net kriterijai skirtingose situacijose gali turėti labai skirtingą reikšmę. Kokybės standartas yra priemonė, paaiškinanti profesinio mokymo institucijų atstovams, kaip atlikti savęs įsivertinimą bei pasirengti išoriniam vertinimui.

Lietuvoje Profesinio mokymo strategija suformuluota 1998 m. parengtoje „Profesinio mokymo baltojoje knygoje“ (1999). Suprantama, kad nuo to laiko profesinio mokymo srityje tiek Lietuvoje, tiek Europoje įvyko daug pokyčių, ir minėtame dokumente pateikta profesinio mokymo plėtros samprata turėtų būti atitinkamai pakoreguota. Tačiau pagrindinės gairės yra aktualios šiandieniniame profesinio rengimo procese.

Profesinio rengimo kokybės užtikrinimas vyksta 2 lygiais – valstybiniu ir paslaugos tiekėjo. Švietimo ir mokslo ministerija yra parengusi profesinio rengimo kokybės užtikrinimo sistemą, kuri vykdoma pagal etapus:

2 lentelė

Švietimo ir mokslo ministerijos vykdomos profesinio rengimo kokybės užtikrinimo sistemos etapai

Etapas	Veikla
I. Planavimas	<ul style="list-style-type: none"> - ŠMM turi parengusi Strateginį veiklos planą ir kasmet parengia Metinį darbo planą; - Planuojant pasitelkia Lietuvos profesinio mokymo tarybą bei apskrityse esančias Regionines profesinio rengimo tarybas, kuriose trišaliu principu yra atstovaujami socialiniai partneriai; - Yra patvirtinusi švietimo stebėsenos rodiklių sąrašą, kuris apima ir profesinį mokymą.
II. Įgyvendinimas	<ul style="list-style-type: none"> - Rengia profesinį mokymą reglamentuojančių įstatymų ir Vyriausybės nutarimų projektus, juos lydinčius poįstatyminius aktus bei kitus ministro įsakymu įteisinamus teisinius dokumentus; - Užtikrina metodinę pagalbą profesinio mokymo teikėjams (profesinio rengimo standartai, mokytojų kvalifikacijos tobulinimas, konsultacijos mokymo programų rengėjams ir t.t.), šiai veiklai pasitelkdama pavaldžias nacionalines institucijas – PMMC, PPRC ir kt.; - Socialiniam dialogui ūkio sektorių lygmenyje užtikrinti pasitelkia prie PMMC įkurtas Ūkio šakų ekspertų grupes, ekspertizei kviečia darbdavių ir profsąjungų atstovus;

	- Nustato pirminio profesinio mokymo finansavimo principus ir užtikrina mokymo finansavimą.
III. Vertinimas	- Užtikrina naujai parengtų pirminio profesinio mokymo programų bei pasirengimo jas vykdyti ekspertizę ir išduoda licencijas mokymui vykdyti; - Atlieka pirminio profesinio mokymo institucijų valstybinį veiklos auditą; - Skiria lėšas ir organizuoja profesinio mokymo būklės tyrimus.
IV. Grįžtamasis ryšys	- Planuojami tolimesni žingsniai yra pristatomi ir aptariami profesinių mokyklų vadovų pasitarimuose; - Informacija atspausdinama įvairiuose leidiniuose – Valstybės žiniuose, Švietimo aprūpinimo centro leidžiamame operatyvios informacijos leidinyje „Švietimo naujienos,, ir kt.; - Informacija patalpinama ŠMM bei jai pavaldžių nacionalinių institucijų (PMMC, PPRC ir kt.) internetinėse svetainėse.

Šaltinis: Kvalifikacijų ir profesinio mokymo plėtros centras, 2008

Valstybiniu lygiu vykdoma kokybės priežiūra vyksta, tačiau trūksta sistemingumo, aiškesnių procedūrų aprašymų, nuorodų.

Kodėl darbo rinkos mokymo centrai, kaip ir kitos Lietuvos švietimo įstaigos, siekia kokybės vertinimo? Remiantis D. Lepaitės (2000) nuomone, šį siekį galima paaiškinti įstaigų noru išlikti, konkurencija dėl rinkos dalies bei siekis būti tarp geriausiųjų - tai skatina švietimo įstaigas ne tik apibrėžti kokybę, bet ir ją matuoti bei vertinti. Taip atsiranda kokybės kontrolės, t.y. pačių mokyklų atsakomybės, susijusios su ugdymo programomis, standartais, vertybėmis, organizavimo būtinybe. Atsiranda ir kokybės užtikrinimas, apimantis visą valstybės švietimo politiką, sistemas ir procesus, užtikrinančius gerą ir kokybišką profesinio išsilavinimo įsisavinimą (Lepaitė, 2000). Suprantama, kad neišvengiamu tampa kokybės įvertinimas, kuris yra išorinio vertinimo procesas, apimantis moksleivių (studentų) pasiekimus ir darbus, mokyklos dokumentaciją, statistinius duomenis, stebėjimą, interviu. Kai yra įgyvendinama kokybės kontrolė, jos užtikrinimas ir įvertinimas, galima sukurti kokybės sistemą, kurioje šios sritys bus sujungtos į pastovią, valdomą visumą (Želvy, 2003).

Darbo rinkos mokymo centro, kaip ir kitos švietimo įstaigos, kolektyvas privalo nuolat reflektuoti savo darbą, surasti kokybės matavimo būdą ir nuolat matuoti, rinkti įrodymus apie savo darbo kokybę ir planuoti, ką galima daryti dar geriau, kokių problemų siekti išvengti, į

kokias naujas sąlygas atsižvelgti. Tam ir atliekamas savęs įsivertinimas - vidaus auditas. R. Dukynaitė (2003) išskiria tris pagrindines vidaus audito priežastis:

- 1) auditas reikalingas dėl sparčios kaitos išprovokuotos decentralizacijos;
- 2) auditas padeda atlikti pareigą pagrįsti sprendimus, gaunamą kartu su teise priimti sprendimus;
- 3) auditas nėra amžinas, bet šiuo metu jis yra geriausias pasirinkimas.

3 lentelėje pateikti etapai vis tik nepilnai atspindi mokyklų vykdomą vidinį savęs įsivertinimą. Tai galima paaiškinti tuo, kad profesinį rengimą, mokymą teikiančios įstaigos yra labai įvairaus profilio, specifikacijos, todėl ir jų įsivertinimo metodai būna skirtingi.

3 lentelė

Paslaugos teikėjo vykdomos profesinio rengimo kokybės užtikrinimo (įsivertinimo) sistemos etapai

Etapas	Veikla
I. Planavimas	<ul style="list-style-type: none"> - Mokyklos yra nusistatę savo veiklos planus. Strateginiai tikslai dažnai talpinami internetinėje svetainėje, o operatyviniai planai dažniausiai skelbiami mokyklos viduje; - Atskiro kokybės plėtros plano paprastai nerengia – ši veikla yra įtraukiama į bendrą mokyklos veiklos planą; - Daugumoje mokyklų kasmet organizuojami pasitarimai su darbdaviais dėl mokymo programų turinio ir įgyvendinimo tobulinimo ir dėl priėmimo planavimo; - Savęs vertinimas paprastai vykdomas kasmet, nors yra atvejų, kai tai daroma kas 2 metai; - Dalyvaudamos LEONARDO programos projektuose bei užmegzdamos dvišalius ryšius su kitų valstybių mokyklomis siekia savo veikloje atspindėti profesinio mokymo plėtros tendencijas Europos Sąjungoje.
II. Įgyvendinimas	<ul style="list-style-type: none"> - Atsakomybė už plane numatytų veiklų kokybei tobulinti įgyvendinimą paskirstoma mokyklos direktoriaus įsakymu; - Pasitelkiami darbdaviai: jų įmonėse mokiniai atlieka gamybinę praktiką, kai kurios įmonės ar jų asociacijos skiria vardines stipendijas geriausiems mokiniams ir kt.; - Bandoma pasitelkti mokinių tėvus, tačiau blogiausiai besimokančių mokinių tėvai paprastai yra mažai aktyvūs; - Yra tobulinama mokytojų kvalifikacija; - Plano vykdymas nuolat stebimas. Keletą kartų į metus plano vykdymas aptariamas administracijos posėdžiuose, o metų pabaigoje pristatomas mokyklos tarybai;

	<ul style="list-style-type: none"> - Vykdomi tarptautiniai studentų mainai ir jų dalyvių patirtis paskleidžiama; - Studentai ir mokytojai skatinami. Studentams yra skiriamos stipendijos, jie yra siunčiami į meistriškumo konkursus, įtraukiami į mainų projektus ir kt. Dėstytojams greta finansinių paskatų yra siūlomos stažuotės, kvalifikacijos tobulinimo kursai ir kt.
III. Vertinimas	<ul style="list-style-type: none"> - Dauguma mokyklų vykdo vidaus auditą; - Kai kuriose mokyklose vykdomas savęs vertinimas, kuris apima daugelį mokyklos veiklos sričių; - Visos mokyklos surenka darbdavių atsiliepimus apie studentų darbą gamybinės praktikos metu, iš egzaminų komisijų gauna informaciją apie studentų sėkmę kvalifikaciniuose egzaminuose, stebi absolventų įsidarbinimą; - Sekamas mokinių nubyreėjimas, nustatomos jo priežastys ir ieškoma būdų nubyreėjimui sumažinti; - Organizuojami mokyklos pasiekimų aptarimai su darbdaviais, mokyklos veikla apsparstoma atitinkamos apskrities Regioninėje profesinio rengimo taryboje.
IV. Grįžtamasis ryšys	<ul style="list-style-type: none"> - Gamybinės praktikos atsiliepimų, kvalifikacinių egzaminų ir įsidarbinimo duomenų analizės rezultatai panaudojami tobulinant mokymo programas ir mokymo procesą bei planuojant ateinančių metų priėmimą; - Vertinimo išvados paviešinamos mokykloje, pristatomos mokyklos tarybai.

Šaltinis: Vidinės kokybės užtikrinimo profesinėse mokyklose vadovas, 2000.

Išanalizavus Kvalifikacijų ir profesinio mokymo plėtros centro pateiktus statistinius duomenis apie profesinį rengimą teikiančių įstaigų kokybės užtikrinimo procesus, galima teigti, kad jose reguliariai yra vykdomas savęs vertinimas (vidaus auditas). Kai kurios mokyklos tai daro jau nuo 1999 metų, kai kokybės užtikrinimo problema buvo įtraukta į *Phare* Profesinio mokymo reformos programos darbotvarkę.

Dar vienas vidinis įsivertinimo būdas gali būti savianalizė – priemonė, padedanti profesinio rengimo mokyklai nustatyti veiklos tobulinimo prioritetus. Tai procesas, kai pateikiamas mokyklos veiklos privalumų (stipriųjų pusių) ir trūkumų (silpnųjų pusių) įvertinimas bei konstatuojama, ką reikia daryti siekiant pagerinti veiklą (Vidinės kokybės užtikrinimo profesinėse mokyklose vadovas, 2000). Savianalizė leidžia mokyklai imtis atsakomybės už nuolatinį savęs tobulinimą reguliariai atliekant kokybės ir standartų vertinimą.

Tiek savianalizė, tiek vidaus auditas vertina mokyklos veiklą šešiose pagrindinėse srityse (Jucevičius, Jucevičienė ir kt., 2003; Vasiliauskas, 2002):

- mokyklos misija - tai mokyklos vertybės ir ilgalaikiai tikslai, paprastai išdėstyti kaip „misijos formuluotė“, siekiant formuoti strateginį mastymą);
- valdymas ir vadovavimas - tai procesai, sudarantys efektyvios mokyklos veiklos pagrindą; valdymas suprantamas kaip žmonių, padalinių ar organizacijų veiklos planavimo, koordinavimo bei nukreipimo struktūros ir procesai, darbų atlikimas su žmonėmis (ir per juos), o vadovavimas – tai procesas, kai pasekėjai vedami tam tikra kryptimi, siekiant tam tikrų tikslų, vizijos ar misijos, kuriant, įgyvendinant tam tikrą mokyklos politiką);
- mokymas ir mokymasis - tai gerai suplanuotas, organizuotas ir valdomas procesas, kurio metu formuojama žinių sistema, gebėjimai ir įgūdžiai; mokymas suprantamas kaip procesas, kai labiau kvalifikuoti ir turintys specialų išsilavinimą asmenys sistemingai padeda mokytis kitiems, o mokymasis – asmens raidos, pažinimo bei elgsenos formavimo procesas; kartu tai procesas, kai per darbo patirtį ar organizuoto mokymo sistemą įgyjama ir įvaldoma žinių, gebėjimų ir elgsenos reikalavimų visuma;
- besimokančiųjų pasiekimai - tai pozityviai pakitę mokinių žinios, mokėjimai, įgūdžiai; gebėjimų, žinių, supratimo, kuriuos mokinys gali demonstruoti, pokyčių visuma;
- ugdymo programa, mokymo ir mokymosi turinys, jo organizavimas - tai mokyklos pateikta ugdymo programa, tenkinanti klientų poreikius; ugdymo programa – tai visi mokymo ir mokymosi aspektai, apimantys metodus bei išteklius ir faktoriai, darantys įtaką mokymosi kokybei;
- ištekliai - tai visa, kas reikalinga įgyvendinti ugdymo programą; ištekliai yra žmonių darbas, informacija, medžiagos, pinigai ir laikas, skirti, kad visa tai gaunanti organizacija funkcionuotų ir pasiektų numatytus mokyklos tikslus).

Švietimo įstaigos, siekiančios darbo kokybės, gali būti vertinamos, atliekant išorės auditą – jį atlieka tam įpareigotos institucijos. Išorinis kokybės vertinimas labiau panašus į kokybės kontrolę, tačiau jis gali atnešti mokyklai žymios naudos, nes yra pagrįstas aiškiais ir priimtinais kriterijais, o jo taikymo būdas yra objektyvus ir visiškai profesionalus.

Daugeliu atveju tiek vidiniam, tiek išoriniam ugdymo kokybės vertinimui gali būti naudojamos tos pačios priemonės – anketos, klausimynai, statistinių duomenų rinkimas, fiksavimas ir interpretavimas.

Plėtojant kokybės užtikrinimo sistemą, Kvalifikacijų ir profesinio mokymo plėtros centras vykdė valstybinės svarbos projektą „*Vieningos profesinio mokymo kokybės užtikrinimo sistemos sukūrimas ir įdiegimas*“. Jo tikslas - sukurti vieningą pirminio (jaunimo) ir tęstinio

(suaugusiųjų) profesinio mokymo kokybės užtikrinimo sistemą, atitinkančią ES strategines nuostatas ir sudarančią prielaidas nuolatiniam mokymo kokybės tobulinimui. Kokybės užtikrinimo sistema buvo grindžiama savianalize ir išoriniu vertinimu. Projekto pradžia 2005 m., pabaiga – 2008 m.

Pasak R. Ališausko (2002), tarptautinėse diskusijose dėl švietimo kokybės laidavimo taip pat prieita išvados, kad švietimo kokybė labiausiai priklauso nuo to, kas vyksta pačiose mokyklose, kaip jose gebama susitelkti siekiant kokybės (Bendrojo lavinimo mokyklos vidaus audito metodika, 2002). Kokybės vertinimui būtina nustatyti, kas įtakoja kokybę, kokios yra pagrindinės veiklos sritys ir kryptys bei probleminiai klausimai, kuriuos reikia įvertinti. Būtina nustatyti kriterijus siekiant apibrėžti, kas yra aukšta kokybė ir pasirinkti objektyvias priemones bei informacijos rinkimo techniką, norint dalykiškai iširti veiklos rodiklius.

Kokybės vadybos metodai, naudojami veiklos kokybės vertinime. Šiame darbe pasirinkta aptarti kokybės vadybos metodus, naudojamus kaip organizacijų veiklos kokybės vertinimo modelių pagrindus (SERVQUAL, Kokybės spragų modelis, BVM, Sugretinimo modelis, EVPIM, EVTm). Naudotasi įvairiais šaltiniais apie šiuos nagrinėjamus metodus bei modelius.

SERVQUAL modelis (Zeithalm, Berry, Parasuraman, 1988) skirtas matuoti ir valdyti paslaugų kokybę. Modelis padeda įvertinti skirtumą tarp to, ko klientas tikisi iš paslaugų teikėjo, ir to, ką gauna iš individualaus teikėjo paslaugos. Šis modelis skirtas įvertinti suvoktai paslaugos kokybei tam tikru laiku, nepaisant bendro ją suformavusio proceso. Vertinama lūkesčiai ir pasitenkinimas atskirai (jei lūkesčiai buvo didesni, rezultatas neigiamas, jei lūkesčiai pranokti- rezultatas teigiamas).

Kokybės spragų (angl. gaps) vertinimo modelis – sukurtas JAV V. A. Zeithalm, L. L. Berry, A. Parasuraman. Svarbiausi šio modelio elementai – vartotojas ir paslaugos teikėjas, kurie kartu kuria kokybę. Numatomos 5 paslaugų teikimo kokybės spragos: 1) vartotojo lūkesčių ir paslaugą teikiančių asmenų nemokėjimas teisingai vertinti situaciją, 2) atotrūkis tarp paslaugos apibrėžties (specifikacijos) ir to, kaip šią paslaugą įsivaizduoja vartotojas, 3) spraga tarp paslaugos apibrėžties ir realiai sutiekiamos paslaugos savybių, 4) spraga surandama tarp paslaugos ir išorės komunikacijos su vartotojais, 5) paskutinė spraga tarp vartotojų lūkesčių ir paslaugos kokybės suvokimo yra bene svarbiausia. Nors modelis apžvelgia pagrindines kokybės valdymo problemas, manoma, kad jis neatsižvelgia į visus visuotinės kokybės vadybos elementus (Douglas, Fredendall, 2004).

Bendrojo vertinimo modelis (toliau – BVM) yra kokybės vadybos metodas, parengtas vadovaujantis Europos kokybės vadybos fondo Tobulumo modeliu ir Vokietijos Valdymo mokslų universiteto parengtu Speyer modeliu (BVM, 2006). Modelis suteikia galimybę vienu

metu į organizaciją pažvelgti iš skirtingų pusių, atlikti holistinę organizacijos veiklos analizę. Jį parengė Naujovių teikiant viešąsias paslaugas grupė – iš nacionalinių ekspertų sudaryta darbo grupė, kurios tikslas skatinti keitimąsi valdymo naujovėmis ir bendradarbiauti Europos Sąjungoje tobulinant viešųjų paslaugų teikimą. Tai yra įsivertinimo metodas, savo turiniu artimas daugumai visuotinės kokybės vadybos modelių, ypač Europos kokybės vadybos fondo Tobulumo modeliui, bet pritaikytas būtent viešojo sektoriaus organizacijoms ir atsižvelgiantis į esminius jų skirtumus.

BVM siekiama keturių tikslų (BVM, 2006):

1. Pristatyti viešajam administravimui visuotinės kokybės vadybos principus ir laipsniškai su jais supažindinti, naudojant įsivertinimą ir perėjimą nuo dabar paplitusio veikimo „Planuok, Daryk“ prie viso kokybinio ciklo „Planuok, Daryk, Tikrink, Veik“.
2. Skatinti viešojo sektoriaus organizacijas įsivertinti, kad geriau save pažintų ir susitartų dėl tobulinimo veiklos.
3. Jungti įvairius kokybės vadybos modelius.
4. Palengvinti viešojo sektoriaus organizacijų lyginamąją analizę.

Šiems tikslams pasiekti yra parengti keli komponentai: 9 kriterijų struktūra, 28 daliniai kriterijai su pavyzdžiais ir patarimais, kurie yra atrinkti ir pritaikyti Lietuvos realijoms; vertinimo lentelės galimybių ir rezultatų kriterijams, įsivertinimo gairės, lyginamosios analizės projektai ir terminų žodynas.

Sugretinimo metodas - sėkmingas sugretinimas turi būti planingas, nuoseklus. Jį sudaro 5 etapai pradedant planavimu ir sugretinimo partnerio suradimu, baigiant tobulinimu pagal geriausią praktiką iš surinktų duomenų analizės ataskaitos (Kaziliūnas, 2007).

Europos vartotojų patenkinimo indekso modelis (EVPIM) – 1999 m. sukurtas C. Fornell, remiantis Švedijos patirtimi. Sudarytas taip, kad būtų susieti pagrindiniai vartotojo pasitenkinimui įtaką darantys veiksniai ir vartotojo pasitenkinimo rezultatai bei įvertinami jų ryšiai ir įtaka. Metodika sudaryta iš latentinių kintamųjų (kokybiniai, sunkiai išmatuojami, išoriškai nepasireiškiantys) ir išmatuojamųjų kintamųjų (pagal juos gaunamos latentinės reikšmės). Europos modelio variante neliko vartotojų skundų elemento, nes skundas vertinamas kaip vartotojų patenkinimui įtaką darantis veiksnys, o ne kaip pasekmė.

1992 metais Europos kokybės vadybos fondo (EKVF) sukurtas *Europos verslo tobulinimo modelis (EVTM)* yra naudojamas kaip būdas vertinti organizacijas, pretenduojančias gauti Europos kokybės apdovanojimą. Šio modelio pagrindu yra sukurti daugelio šalių (Lietuvos irgi) Nacionalinių kokybės apdovanojimų. Tačiau organizacijos šį modelį sėkmingai naudoja savianalizei. Tai diagnostinis savęs įvertinimo įrankis.

Švietimo paslaugas įvertinti kokybiniu aspektu tikrai yra nemažai metodų ir modelių. Ko gero, kiekvienai profesinio rengimo įstaigai ir darbo rinkos mokymo centrams reikia susikurti individualų modelį, kuris turėtų visoje profesinio rengimo sistemoje, vieningą kokybės elementų nustatymo metodiką. Taip lengviau būtų susitarti, kas yra edukacinių paslaugų kokybė. Suprantama, kad prieš taikant vertinimo metodus, būtina išsiaiškinti metodologiją.

1.5. Dokumentų, reglamentuojančių profesinio rengimo edukacines paslaugas ir jų kokybę, analizė

Dokumentų analizė buvo taikoma tam, kad būtų išsiaiškinta, kaip Lietuvos Respublikos teisės aktai reglamentuoja profesinio rengimo teikiamų švietimo paslaugų kokybę.

Dėl kokybės sampratos reikia susitarti siekiant efektyviausiu būdu išnaudoti turimas galimybes. Todėl *Valstybinės švietimo strategijos 2003-2012 metų nuostatų įgyvendinimo priemonių plane* ir yra numatomas vienas iš strateginių siekių– užtikrinti švietimo kokybę, atitinkančią atviroje pilietinėje visuomenėje ir rinkos ūkyje gyvenančio asmens, visuotinius dabarties pasaulio visuomenės poreikius. Tai reiškia, kad reikia derinti įvairių interesų grupių poreikius. Priemonių plane yra numatytos visų švietimo grandžių kokybės gerinimo priemonės.

Lietuvos profesinio rengimo sistemą reguliuojantys teisės dokumentai rengiami vadovaujantis reikalavimais, apibrėžtais UNESCO Tarptautinėje standartizuotoje švietimo klasifikacijoje (*International Standard Classification of Education*) bei atitinka bendras Europos Sąjungos švietimo politikos nuostatas ir principus. Bendradarbiavimas su užsienio partneriais vyksta ir instituciniame lygmenyje.

Profesinio lavinimo, taip pat profesinio konsultavimo bendrojo lavinimo ir profesinėse mokyklose bei suaugusiųjų švietimo klausimus sprendžia Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministerija. Švietimo ministerija vykdo ir profesinio mokymo priežiūrą bei dalyvauja išduodant licencijas vykdyti darbo rinkos profesinio mokymo programas. Į profesinio informavimo ir konsultavimo veiklą įsijungia tarptautiniai fondai bei savo iniciatyva privačios organizacijos.

Profesinį mokymą atlieka profesinio mokymo įstaigos ir įmonės, įstaigos, organizacijos, turinčios LR švietimo ir mokslo ministerijos leidimą (licenciją) mokyti ir (arba) atlikti praktinį mokymą pagal darbo rinkos profesinio mokymo programas. Profesinio mokymo įstaigos, įmonės ir mokymo programos bedarbių mokymui parenkamos atviro konkurso būdu, kurį organizuoja Lietuvos darbo birža arba, jai pavedus, - teritorinės darbo biržos. Teritorinės darbo biržos su darbo rinkos profesinio mokymo įstaigomis, įmonėmis sudaro Profesinio mokymo sutartį. Bedarbiams, sėkmingai baigusiems darbo rinkos profesinį mokymą, išduodami kompetentingos institucijos patvirtintos formos kvalifikacijos pažymėjimai (pažymėjimai).

Pagrindinis teisinis dokumentas, reglamentuojantis profesinį mokymą – *Lietuvos Respublikos profesinio mokymo įstatymas* (nauja redakcija priimta 2007m.). Vienas svarbiausių šiame įstatyme numatytų profesinio mokymo sistemos uždavinių yra ugdyti nusiteikimą nuolatos tobulinti profesinę kvalifikaciją ir laiduoti profesinio mokymo tęstinumą. Tai pasiekti padeda darbo rinkos profesinis mokymas, kuris padeda tobulinti profesinius įgūdžius ir mokėjimus, leidžiančius darbuotojams, kuriems gresia nedarbas ir nedirbantiems asmenims tobulinti ar įgyti kvalifikaciją. Įstatymas nustato profesinio mokymo sistemos sandarą, reglamentuoja mokymo organizavimą ir jo valdymą, finansavimo principus. Taip pat numato, kad profesinio mokymo programa turi atitikti kvalifikaciją aprašantį profesinį standartą ar atitinkamą profesinio rengimo standartą, kuris atlieka savotišką kokybės siekio apibrėžties vaidmenį. *Profesinio rengimo standarto struktūros aprašas (2003)* nustato standarto struktūrą, kurią sudaro rekvizitai ir turinys. Standarto turinį sudaro: trumpas profesinės veiklos aprašymas, profesijos tikslas, veiklos sritys, kompetencijos, kompetencijų ribos, mokymo (studijų) tikslai, kompetencijų vertinimas, svarbiausi bendrieji gebėjimai, baigiamasis kvalifikacijos vertinimas.

Profesinio rengimo standartų rengimo, atnaujinimo ir įteisinimo nuostatais (2003) remiamasi rengiant profesinio mokymo programas bei vertinant mokinių ir studentų pasiekimus. 2006 metais įteisintų standartų buvo 86. Nuo 2005 m. su Europos socialinio fondo parama įgyvendinamo projekto „*Nacionalinės profesinio rengimo standartų sistemos plėtra*“ metu parengta dar 100 standartų. Profesinio rengimo standartai rengiami remiantis darbo rinkos analize ir glaudžiai bendradarbiaujant su darbdaviais. Nuo 1990 m. mokymo programų rengimas yra deleguotas profesinio rengimo teikėjams. Programa rengiama pagal Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministro patvirtintus bendruosius reikalavimus ir profesinio rengimo standartus. Standartizuota programos dalis (profesinės veiklos sritys, kompetencijos ir mokymo tikslai) yra automatiškai perkeliama iš atitinkamo profesinio rengimo standarto. Programa gali būti papildyta kompetencijomis, kurios atliepia vietos poreikius. Nuostatai numato, kad pasiūlymus standartams rengti gali teikti bet kuris juridinis ar fizinis asmuo. Pasiūlyimuose turi būti nurodytos specialistų poreikio tyrimo išvados bei jų galimos darbo vietos.

Pagrindinio profesinio mokymo programų rengimo ir įteisinimo tvarkos aprašas (2006) reglamentuoja pagrindinio profesinio mokymo programų struktūrą, rengimą, vertinimą ir įteisinimą. Dokumentas nustato bendruosius reikalavimus programoms įskaitant vietos darbdavių poreikius atitinkančią specializaciją.

Darbe buvo analizuojama, kaip svarbu prognozuoti darbo rinkos mokymo centrums reikiamų edukacinių paslaugų poreikį, užtikrinti kokybišką jų teikimą, patenkinantį esamą ir numatomą darbo rinkos užsakymą. *Lietuvos Respublikos užimtumo rėmimo įstatymas (2009 m. birželio 16d. Nr. XI-290)* nustato ieškančių darbo asmenų užimtumo rėmimo sistemos teisinius

pagrindus, jo tikslą, uždavinius, užimtumo rėmimo politiką įgyvendinančių institucijų funkcijas, užimtumo rėmimo priemones ir jų įgyvendinimo organizavimą bei finansavimą. Šis įstatymas numato padėties darbo rinkoje vertinimą ir darbo rinkos prognozes. Jame nurodoma, kokių informacijos šaltinių pagrindu rengiama prognozė, kas ją atlieka bei kur taikomi jos rezultatai.

Siekiant optimizuoti darbo rinkos mokymo centrų tinklą, 2005 m. buvo vykdomas *PHARE programos projektas Nr. 2003/004-341.08.02.02 „Lietuvos darbo rinkos mokymo ir konsultavimo sistemos restruktūrizavimas į regioninius darbo rinkos mokymo ir konsultavimo centrus, siekiant profesinio mobilumo ir socialinės sanglaudos“*. Pagrindinis uždavinys buvo parengti dokumentus: galimybių studiją, investicinį projektą ir viešųjų pirkimų dokumentacijos komplektą, investiciniam projektui, skirtam Lietuvos darbo rinkos mokymo tarnybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos mokymo ir konsultavimo sistemos restruktūrizavimui į regioninius darbo rinkos mokymo ir konsultavimo centrus.

Darbo rinkos mokymo centrams svarbu, kad kuo daugiau žmonių galėtų dalyvauti jų organizuojamose edukacinės veiklose. Todėl siekiant pritraukti daugiau žmonių į darbo rinką bei daugiau ir efektyviau investuoti į žmogiškuosius išteklius bei mokymąsi visą gyvenimą, priimtos *Mokymosi visą gyvenimą užtikrinimo (2004 m. kovo 26 d.) ir Profesinio orientavimo (2003 m. lapkričio 19 d.) strategijos ir jų veiksmų planai*. Šie dokumentai numato priemones, kurias padėtų suteikti visiems individams įgūdžius, būtinus šiuolaikiškai darbo jėgai žiniomis grindžiamoje visuomenėje, sudarančias sąlygas jiems kilti tarnyboje bei sumažinti įgūdžių neatitikimą ir kliūtis darbo rinkoje.

Lietuvoje profesinio rengimo tobulinimas atitinka Europos Sąjungos profesinio rengimo politikos prioritetus. Nuo 2005 m. Lietuvos profesinio rengimo sistema tobulinama ir vykdamas valstybinės svarbos projektus, kurie iš dalies finansuojami Europos struktūrinių fondų lėšomis. Pavyzdžiui, jau minėto nacionalinės svarbos projekto *„Vieningos profesinio mokymo kokybės užtikrinimo sistemos sukūrimas ir įdiegimas“* (<http://projektai.pmmc.lt>) tikslas atitinka ES strategines nuostatas nuolatiniam mokymo kokybės tobulinimui, siekiant maksimalaus rengiamų specialistų kvalifikacijos atitikimo besikeičiantiems šalies ūkio poreikiams. Kito nacionalinės svarbos projekto *„Nacionalinės kvalifikacijų sistemos sukūrimas“* (<http://www.lnks.lt>) metu kuriama vieninga, visus lygmenis apimanti, kvalifikacijų sistema, o tai tiesiogiai dera su Europos kvalifikacijų sąrangos (EQF) tikslais ir funkcijomis. Nuo 2005 m. Lietuvoje vykdomas EQUASS Assurance (Europos socialinių paslaugų kokybės užtikrinimas) yra socialinių paslaugų srities kokybės užtikrinimo ir kokybės sertifikavimo sistema.

Reikia paminėti, kad nuo 2005 m. įgyvendinamas dvišalis Lietuvos ir Kvebeko projektas profesinio rengimo srityje. 2005 m. Lietuvos švietimo ir mokslo ministerija bei Kvebeko švietimo, laisvalaikio ir sporto ministerija (*Ministère de l'Éducation, du Loisir et du*

Sport du Québec) pasirašė Ketinimų protokolą, kuriame numatytas Lietuvos/Kvebeko bendradarbiavimo stiprinimas bei plėtra keičiantis ekspertine informacija, stiprinant studentų, dėstytojų bei vadovaujančio personalo mobilumą, remiant profesinio rengimo įstaigų bendradarbiavimą mokymo programų bei priemonių, tyrimų ir technologijų perkėlimo srityse. Šiuo metu įgyvendinamas Lietuvos ir Kvebeko profesinio rengimo teikėjų projektas, skirtas finansinės partnerystės su privačiomis įstaigomis stiprinimui, verslo įtraukimui į moksleivių rengimą bei vertinimą, integruoto moksleivių vertinimo modelio kūrimui, kuris apimtų ir gebėjimų ir kompetencijų pripažinimą, bei aprūpinimo pedagoginiais ir materialiniais ištekliais gerinimui.

2008 m. pasižymėjo profesinio rengimo teikiamų paslaugų kokybės sistemos formavimu. Buvo sukurta ir įdiegiama Vieningos profesinio mokymo kokybės užtikrinimo sistemos (*Profesinio mokymo kokybės užtikrinimo sistemos koncepcija ir modelis, 2006*); kokybės kriterijų ir rodiklių rinkinys (*Kokybės standartas, 2008*); *Kokybės išorinio vertinimo metodologija mokymo institucijai vertinti, 2007*; *Vidinio kokybės valdymo sistemos diegimo profesinio mokymo institucijose metodinės rekomendacijos, 2007*). Tai rodo, kad darbo rinkos mokymo centrų edukacinių paslaugų vieningas kokybės vertinimas yra pakankamai aktuali tema, nes gyvuoja tik keletą metų. O tai suprantama reiškia, kad kokybės standartai yra įgyvendinami skirtingu lygiu, kas vertinimui dažniausiai ir sukelia problemų.

Apibendrinant galima teigti, kad profesinio rengimo (darbo rinkos mokymo centrų) teikiamų edukacinių paslaugų kokybės apibrėžtį itakojantys LR teisiniai dokumentai bei vykdomi tarptautiniai projektai iš esmės atskleidžia vieningos kokybės modelio formavimo siekį. Taip pat visi šie dokumentai yra rengti, atliepiant ypatingą ES požiūrį į prioritetinę sritį – profesinio rengimo vieningos kokybės sistemos kūrimą ir vykdymą. Dokumentų analizė puikiai iliustruoja darbo rinkos mokymo centrų teikiamų edukacinių paslaugų kokybės aktualumą – reikiami norminiai dokumentai sukurti ir pradėti įgyvendinti tik prieš keletą metų - nuo 2008 metų.

II. DARBO RINKOS MOKYMO CENTRŲ EDUKACINIŲ PASLAUGŲ GAVĖJŲ IR TEIKĖJŲ APKLAUSOS REZULTATAI

2.1. Darbo rinkos mokymo centruose vykdomos edukacinės veiklos pristatymas

Pradėta profesinio mokymo pertvarka, kai kurias profesinio mokymo įstaigas iš biudžetinių perkvalifikuoti į viešąsias. Statuso pakeitimas sudarė teisinę prielaidą padidinti profesinio mokymo įstaigos steigėjų skaičių ir įvairovę, be to, teikia galimybių diversifikuoti profesinio mokymo finansavimo šaltinius pritraukiant įmonių bei privačias lėšas. Pasiteisinus eksperimentui, visos šalies profesinio mokymo įstaigos būtų pertvarkytos į viešąsias įstaigas. Profesinio mokymo įstatymo koncepcijoje, kurią patvirtino Lietuvos Respublikos Vyriausybė 2004 m., numatytos priemonės, didinančios darbdavių suinteresuotumą investuoti į darbuotojų profesinį mokymą, ir sąlygos, sudarančios geresnes galimybes socialiniams partneriams dalyvauti rengiant specialistus. Lietuvos Respublikos profesinio mokymo įstatyme (2007) yra sukurtas darbdavių, vykdančių dirbančių asmenų kvalifikacijos tobulinimą ir dalyvaujančių profesiniame mokyme, skatinimo teisinis pagrindas. Profesinio mokymo atitiktis darbo rinkos poreikiams nustatoma Ūkio šakų ekspertų grupės (ŪŠEG), kuri yra pagrindinis ekspertas užtikrinant pirminio profesinio rengimo atitiktį ūkio reikmėms. Jos sudarytos trišalio bendradarbiavimo principu: 3 darbdavių, 3 profesinių sąjungų ir 3 švietimo atstovai. Grupės patvirtintos bendru Švietimo ir mokslo bei Socialinės apsaugos ir darbo ministrų įsakymu ir veikia prie Profesinio mokymo metodikos centro. Profesinio mokymo programos turinio atitiktis rinkos poreikiams reguliuojama profesinio rengimo standartu bei licencijos mokytį pagal konkrečią programą suteikimu. Baigiamojo profesinės kvalifikacijos vertinimo funkcija visiškai perduota socialiniams partneriams. Toks nuo mokymo atsietas vertinimas sudaro geras sąlygas gerinti profesinio mokymo kokybę ir formalizuoti neformaliai įgytas žinias. Nuo 2000 m. yra vykdomi ūkio sektorių tyrimai, kad būtų nustatyta mokymo poreikių paklausa. Šių tyrimų rezultatai naudojami mokymo programų tinklui formuoti, mokinių skaičiui planuoti bei profesinio mokymo turiniui koreguoti. Profesijos mokytojų technologinės kompetencijos atnaujinimas gerina profesinio mokymo kokybę bei rodo, kaip jis atitinka ūkio poreikius. 2004 m. pradėta kurti profesinio mokymo atitiktis ūkio poreikiams stebėsenos sistema.

Darbo rinkos mokymo centrų profesijos mokytojai taip pat patiria kokybės vadybos reikalavimų įtaką. Šiuolaikinės, pasak D. Augienės ir D. Malinauskienės (2007), socialinės transformacijos lemia pedagogų karjeros pokyčius, implikuoja naujus reikalavimus planuojant karjerą: kūrybiškumą, pasirengimą kaitai, užsienio kalbos mokėjimą, informacinių technologijų išmanymą, mobilumą, mokymąsi visą gyvenimą, patirties įgijimą užsienio šalyse. Profesijos

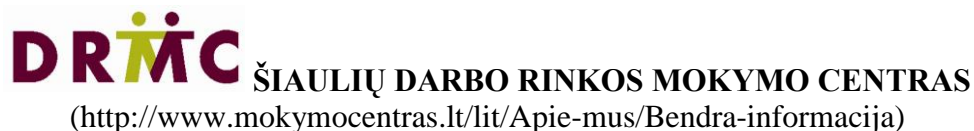
mokytojai dalyvauja įvairiuose kvalifikacijos tobulinimo kursuose, mokymuose, praktiniuose seminaruose, dažnas su projektais vyksta į stažuotes užsienyje.

Darbo rinkos mokymo centrai teikia šias edukacines paslaugas:

- Vykdo suaugusiųjų profesinį mokymą;
- Organizuoja ir vykdo neformalųjį mokymą, profesinės kvalifikacijos tobulinimą;
- Teikia profesinio informavimo ir konsultavimo paslaugas;
- Rengia, atnaujina profesinio mokymo programas, metodinę medžiagą, skirtą profesinės kvalifikacijos įgijimui ir tobulinimui;
- Palaiko ir plėtoja naujus ryšius su švietimo įstaigomis ir kitomis organizacijomis ir institucijomis;
- Rengia ir vykdo projektus susijusius su mokymo centrų infrastruktūros gerinimu, personalo kvalifikacijos tobulinimu, novatoriškų darbo būdų, metodikų kūrimu.

Norint suvokti, kokias edukacines paslaugas darbo rinkos mokymo centrai teikia, kaip vykdomas vieningos kokybės sistemos įgyvendinimas, reikia susipažinti su šių įstaigų veikla, siekiais. Todėl toliau pateikiama keturių konkrečių darbo rinkos mokymo centrų (Šiaulių, Vilniaus, Kauno ir Klaipėdos), kuriuose vyko edukacinių paslaugų kokybės vertinimo galimybių ir rezultatų tyrimas, veiklos analizė bei šių centrų administracijos darbuotojų ir pedagoginio personalo požiūris į DRMC teikiamas edukacines paslaugas. Tyrimas vyko 2010-11/12 Rezultatai pateikiami apibendrinta forma.

Norint vertinti kokybę, tenka susipažinti su darbo rinkos mokymo centrų vykdoma veikla, kuri turi labai daug panašumų. Galima pažymėti, kad centrų veikla yra vieningai pristatoma įstaigos tinklapiuose, išsamiai, prieinamai ir informatyviai pateiktas veiklos aprašymas bei vykdomų edukacinių paslaugų pristatymai. Tai būtina sąlyga kokybei šiais mobiliais laikais, kai besidomintys turi sąlygas gauti reikiamą informaciją.



Šiaulių darbo rinkos mokymo centras – efektyviai dirbanti suaugusiųjų profesinio mokymo įstaiga, veiklą plėtojanti nuo 1974 m. Nuo 2008 m. mokymo centras vykdo neįgaliųjų profesinę rehabilitaciją. Platus darbo rinkoje paklausių specialybių pasirinkimas suteikia galimybę kiekvienam norinčiam Šiaulių darbo rinkos mokymo centre pasirinkti profesiją pagal savo sugebėjimus, norą mokytis ir išmokti. Gerą teikiamų paslaugų kokybę užtikrina kvalifikuotas personalas, stipri mokymo bazė, bendradarbiavimas su socialiniais partneriais, dalyvavimas tarptautiniuose projektuose. Per metus mokymo centre įvairias mokymo programas baigia apie 3

tūkst. asmenų (žr. 3 priedą). Mokymo centras ieško naujų galimybių žmonėms prisitaikyti prie nuolat besikeičiančios darbo rinkos, sėkmingai įsitvirtinti joje, ugdyti jų gebėjimą konkuruoti.

Šiaulių darbo rinkos mokymo centro kokybės politika neatsiejama mokymo centro vizijos ir veiklos strategijos dalis. Kokybė yra vienas iš pagrindinių mokymo centro veiklos principų, kokybės gerinimas yra kiekvieno mokymo centro bendruomenės nario siekis.

Nuo 2003 m. mokymo centre atliekama absolventų įsidarbinimo analizė, pildoma įsidarbinimo suvestinė pabaigus kursus, po 1 mėn. ir po 3 mėn.

Reguliariai informuojama visuomenė apie centre organizuojamus mokymo kursus, seminarus, kitas teikiamas paslaugas. Mokymo centro reklama apie teikiamas paslaugas skelbiama Šiaulių miesto, rajono bei visos apskrities laikraščiuose, mokymo centro internetinėje svetainėje, televizijos ir radijo eteriuose. Efektyviai panaudojus reklamą, gaunami norimi rezultatai. Daugiau ateina mokytis mokinių savo lėšomis, darbdaviai kreipiasi dėl savo darbuotojų mokymų ir kt.

2007-2008 m. mokymo centras aktyviai dalyvavo projekte „*Vieningos profesinio mokymo kokybės užtikrinimo sistemos sukūrimas ir įdiegimas*“. Eksperimento tvarka buvo sukurtas vidinės kokybės užtikrinimo modelis: veiklai įsivertinti parengtos savianalizės mokymo programų lygmeniu ir institucijos lygmeniu. Mokymo programų savianalizės vykdymas yra įtrauktas į metinius mokymo centro veiklos planus.



Profesinio tobulinimosi siekiantiems ar kvalifikaciją pakeisti nutarusiems Vakarų Lietuvos gyventojams viena patraukliausių suaugusiųjų profesinio mokymo įstaigų – jau beveik keturis dešimtmečius gyvuojantis Klaipėdos darbo rinkos mokymo centras. Suaugusiųjų profesinis mokymas centre plėtojamas nuo 1972 m. – per tą laiką sukurta stipri mokymo bazė, suformuotas pedagogų personalas, įgyta didelė bendradarbiavimo patirtis, įsteigti mokymo padaliniai Mažeikiuose, Jurbarko, Palangoje bei Skuode. Per daugiau kaip keturis veiklos dešimtmečius išaugo teikiamų mokymo paslaugų spektras: jeigu pradžioje buvo galima mokytis pagal 5 profesinio mokymo programas, tai šiuo metu siūloma mokytis pagal 116 formalaus mokymo programų, suteikiančių galimybę įgyti darbo pasaulyje paklausias kvalifikacijas.

Vykdomos profesinio mokymo programos apima meno, verslo ir administravimo, kompiuterijos, inžinerijos ir inžinerinių profesijų, gamybos ir perdirbimo, architektūros ir

statybos, socialinių paslaugų, paslaugų asmenims, transporto paslaugų, saugos paslaugų sritis. Įgyvendinant profesinį mokymą orientuojamasi į regione paklausias profesijas: Klaipėdos darbo biržos sudaryto įsidarbinimo galimybių barometro duomenimis, didelės įsidarbinimo galimybės numatomos baigusiems metalų suvirintojo, virėjo, virėjo ir konditerio, pardavėjo mokymo programas. Būtent šias mokymo programas 2009 m. baigusių asmenų skaičius ir yra didžiausias. Mokymo centre profesinis mokymas vyksta nuolat ir nepertraukiamai, mokymo procesas organizuojamas atsižvelgiant į darbo pasaulio poreikius: darbdaviams pageidaujant operatyviai įgyvendinamas jų poreikius ir lūkesčius atitinkantis naujų darbuotojų profesinis mokymas, asmenims, pageidaujantiems įgyti kvalifikaciją, sudaromos lanksčios mokymosi galimybės. Mokymo centre mokymas organizuojamas daug dėmesio skiriant praktiniams būsimųjų specialistų įgūdžiams ugdyti: yra kirpykla, manikiūro, dekoratyvinės kosmetikos mokymo klasės, virėjų, konditerių, metalo suvirintojų ir autoremontininkų laboratorijos, baras ir kavinė, kur mokosi būsimieji padavėjai ir barmenai. Dalis praktikos vyksta realioje darbo vietoje – pas darbdavį. Šios praktikos metu mokinys turi galimybę atskleisti savo gebėjimus, todėl labai dažnai praktika tampa sėkmingu startu profesinėje veikloje. Po praktikos pas darbdavį, turimomis žiniomis, sėkmingai įsidarbina virėjai, virėjai-konditeriai, padavėjai, padavėjai-barmenai, suvirintojai.

Sėkmingai bendradarbiaujant su VšĮ Palangos reabilitacijos ligonine, mokymo centre plėtojamos neįgaliųjų profesinio mokymo paslaugos. Profesinės reabilitacijos paslaugų teikimo kokybė turėtų pagerėti įgyvendinus 2007-2013 m. Sanglaudos skatinimo veiksmų programos projektą „Asmenų su negalia profesinės reabilitacijos plėtra Vakarų Lietuvos regione“. Pagrindinis projekto tikslas – siekiant teikti kokybiškas ir neįgaliesiems prieinamas profesinės reabilitacijos paslaugas, įkurti neįgaliųjų profesinės reabilitacijos centrą Klaipėdos-Tauragės apskrityse. Siekiant įgyvendinti projekto uždavinį, numatyta statyti naują pastatą, skirtą neįgaliųjų profesinės reabilitacijos poreikiams tenkinti. Projektą numatyta užbaigti kitų metų spalio mėnesį.

Efektyviai plėtojamas neformalus suaugusiųjų mokymas. Prioritetinė veiklos kryptis – vairuotojų mokymas. Šiuo metu centras yra vienintelis visame Vakarų Lietuvos regione, ruošiantis visų kategorijų transporto priemonių vairuotojus. Siekiant kokybiškai plėtoti pirminį, papildomą bei periodinį vairuotojų mokymą, atitinkantį Europos Sąjungos direktyvų ir LR teisinių aktų reikalavimus, mokymo centras planuoja įrengti autodromą, įsigyti naujas transporto priemones įvairių kategorijų vairuotojams mokyti, įsigyti papildomos technikos teritorijoms valyti ir prižiūrėti. Mokymo kokybę centre lemia materialinės ir techninės sąlygos, kurios nuolat tobulinamos ir gerinamos. Gerinant materialinę techninę bazę orientuojamasi į

mokymo turinio atnaujinimą ir kokybę, darbuotojų darbo sąlygų gerinimą. Atsižvelgiant į nuolat augantį darbo rinkoje paklausių specialistų – vairuotojų, pardavėjų, kompiuterio vartotojų – skaičių išsilyjamos mokymo priemonės, reikalingos praktiniams įgūdžiams ugdyti: išsilytas „B“ kategorijos vairuotojų mokymui skirtas lengvasis automobilis, „C“ ir „E“ kategorijos vairuotojų mokymui skirtas krovininis, sunkiasvoris automobilis ir automobilio priekaba, įrengtos naujos kompiuterizuotos darbo vietos pardavėjams mokytis.

UAB "Kauno Naujamiesčio darbo rinkos mokymo centras"

(<http://www.profesijos.autoinfo.lt/>)

Mokymo institucija (Mokymo centras) įkurta 1945 metų sausio 8 dieną Lietuvos Vyriausybės nutarimu kaip "Šoferių mokykla" ir iki 1992 metų rengė bei tobulino vien Susisiekimo ministerijos transporto ir kelių organizacijų specialistų kvalifikaciją. 2001 metais Mokymo centras įgijo suaugusiųjų profesinio mokymo įstaigos statusą ir buvo įregistruotas į mokymo įstaigų registrą. Kauno Naujamiesčio darbo rinkos mokymo centras vykdo LR Švietimo ir mokslo ministerijos išduota licencija, Valstybinės kelių transporto inspekcijos prie Susisiekimo ministerijos išduotu leidimu, Mokymo centro įstatais įteisintas pagrindines veiklos rūšis – suaugusiųjų profesinį mokymą, kvalifikacijos tobulinimą, papildomą formalų ir neformalų mokymą kelių transporto, kelių statybos, remonto ir priežiūros bei kitų gamybos sričių darbuotojams.

Mokymo centre profesiniame mokyme daugiausia dalyvauja Kauno ir regionų darbo biržų siųsti bedarbiai, asmenys, išpėti apie darbo sutarties nutraukimą, įmonių darbininkai, inžineriniai darbuotojai, vadovai ir asmenys besimokantys savo asmeninėmis lėšomis. Darbo rinkos profesinis mokymas, perkvalifikavimas, kvalifikacijos tobulinimas, neformalus suaugusiųjų mokymas ir švietimas, tęstinis mokymas vykdytas pagal Studijų ir mokymo programų registre įregistruotas formalias I ir II lygių mokymo programas ir Darbo rinkos neformalių programų registre įregistruotas neformaliojo profesinio mokymo ir švietimo programas.



Viešoji įstaiga Vilniaus Žirmūnų darbo rinkos mokymo centras (toliau- Mokymo centras) savo veiklą pradėjo 1986 metais. Moko naujų profesijų, perkvalifikuoja asmenis, turinčius darbo

rinkoje nepaklausias profesijas, organizuoja kvalifikacijos tobulinimą ir modulinį mokymą atsižvelgdamas į darbo rinkos situaciją ir poreikius. Atvira naujovėms, lanksti, nuolat besikeičianti mokymo įstaiga savo veiklą grindžia aukštos darbo kokybės principais, darbo rinkos poreikius derina su paklausių ir perspektyvių mokymo programų pasiūla.

Šiuo metu Mokymo centras gali pasiūlyti 61 darbo rinkoje paklausių mokymo programą. Visų mokymo programų turinį sudaro teorinis ir praktinis mokymas. Rengiamų specialybių teorinis mokymas vyksta Mokymo centre gerai įrengtuose mokymo kabinetuose, aprūpintuose reikalinga šiuolaikine įranga, mokymo ir mokymosi metodine medžiaga. Kulinarijos, konditerijos ir duonos gaminių technologijos dalykų laboratoriniai darbai atliekami moderniose maisto gaminimo ir konditerijos laboratorijose, kurios įrengtos neseniai įsikūrusiame maitinimo įmonių specialistų rengimo praktinio mokymo skyriuje. Puikiai įrengtos trys informacinių technologijų klasės, aprūpintos programine įranga, raiškos priemonėmis. Visi kompiuteriai prijungti prie interneto. Mokymo centras taip pat turi nešiojamųjų kompiuterių klasę, todėl mokymai gali būti vykdomi ne tik mokymo centro patalpose.

Didelis dėmesys kreipiamas į užsienio kalbų mokymą, nes visose mokymo programose joms skirtas nemažas valandų skaičius. Patyrę dėstytojai moko profesinės anglų ir vokiečių kalbos naudodami veiksmingiausias kalbų mokymo metodus. Užsienio kalbų kabinetuose visoms rengiamoms specialybėms yra mokymo ir mokymosi metodinė medžiaga, garso įrašai.

Mokymo centro pedagogai savo darbe naudoja patirtį, įgytą dalyvaujant tarptautiniuose projektuose. Profesijos mokytojai stažavosi Danijos ir Švedijos partnerių mokyklose, dalyvavo įvairiose dalykinėse konferencijose ir seminaruose Belgijoje, Estijoje, Latvijoje, Lenkijoje, Olandijoje, Prancūzijoje, Slovakijoje, Suomijoje, Turkijoje, Vokietijoje, Rusijoje ir kt. Įgytos patirties rezultatas – aukšta mokymo kokybė ir gerai parengti specialistai, atitinkantys darbdavių keliamus reikalavimus, sugebantys savarankiškai dirbti. Mokymo centras yra dešimties darbdavių profesinių asociacijų narys.

2.2. Tyrimo metodika ir imties charakteristika

Magistro darbe atliktas tyrimas aktualus, nes pastaruoju metu, mūsų šalį palietė ekonominė krizė, kuri lėmė neigiamus pokyčius socialinėje erdvėje – darbo rinkoje. Viešojoje erdvėje vis dažniau pasigirsta nuomonių, kad darbo rinkai trūksta kvalifikuotų specialistų. Tampa mažiau paklausi vien pigi darbo jėga, nuolat auga darbo emigracija, darbdaviai reikalauja aukštos kvalifikacijos specialistų. Šių dienų darbo rinka reikalauja lankstumo: nebeužtenka turėti vieną profesiją, arba per palyginti greitą laiką tenka įgyti naujus profesinius įgūdžius. Darbo

paieškomis užsiimančios įmonės rengia įvairius profesinio rengimo mokymus, prie jų nemažai prisideda ir įvairus Europos Sąjungos projektai, tačiau padėtis darbo rinkoje kol kas negerėja.

Galima daryti prielaidą, kad mokymo centruose įgyta kvalifikacija neretai tampa formali ir darbo rinkos dalyviams nenaudinga. Kyla būtinybė tobulinti šią veiklos sritį vykdant tyrimus, gilinantis į darbo rinkos aktualijas, prognozuojant ir atskleidžiant tikruosius darbo rinkos poreikius.

Išskiriamos tokios pagrindinės darbo rinkos mokymo paslaugų vartotojų grupės:

- asmenys, besimokantys darbo rinkos mokymo centruose,
- darbo rinkos mokymo centrų darbuotojai, administracija,
- vietinės ir centrinės valdžios atstovai,
- viešojo ir verslo sektoriaus darbdaviai.

Siekiant iširti darbo rinkos mokymo centruose teikiamas edukacines paslaugas kokybiniu aspektu, buvo atliktas edukacinis tyrimas.

Tyrimo metu buvo apklaustos dvi tiriamųjų grupės: paslaugos vartotojui (mokiniai) ir paslaugos teikėjai (administracijos darbuotojai ir pedagoginis personalas), kurių pateikti atsakymai dar sugretinami su abiejų grupių išreikštomis pozicijomis.

Tiriamiesiems buvo pateiktas klausimynas. Klausimynas sudarytas pagal Likerto skalę, kuri yra paprasta, lengvai suprantama respondentams bei nesudėtingai sisteminama ir analizuojama tyrėjo. Respondentai tiriamąjį reiškinį vertina balais nuo žemiausio iki aukščiausio (pvz.: vertinant nuo 1 iki 5 balų).

5 balų įvertinimas rodo, kad organizacija efektyviai veikia ir kuo yra pranašesnė už kitas.

Įvertinimas *4 balais* pažymi, kad organizacija patenkina savo klientų lūkesčius, bet jai kyla grėsmė tapti mažiau konkurencingai.

Įvertinimas *3 balais* reiškia, kad įmonės ar įstaigos veikla reikalauja ne mažai patobulinimų.

Nuo 1 iki 2 balų įvertimas rodo, kad organizacijos teikiamų produktų ar paslaugų kokybė prasta.

Anketa vartotojams (mokiniams) (žr. 1 priedą) buvo sudaryta remiantis SERVQUAL modeliu, kuris yra vienas iš populiariesnių ir palankiausiai vertinamų paslaugų kokybės matavimo modelių, sukurtas A. Parasuraman ir kitų autorių. Šiame modelyje paslaugos kokybė apibrėžiama kaip spraga tarp paslaugos kokybės, kurios vartotojas tikisi (laukiama paslauga) ir paslaugos kokybės, kurią vartotojo suvokimu, jis gavo (patirta paslauga).

SERVQUAL apima penkis vartotojo suvokimo apie teikiamą paslaugą kriterijus:

- apčiuopiamumas – ši kriterijų sudaro įrangos, personalo, vaizdo informacijos fizinės charakteristikos;

- patikimumas – jam priskiriamas gebėjimas atlikti žadėtą paslaugą patikimai ir kruopščiai;
- dėmesingumas - susijęs su darbuotojų ir darbdavių iniciatyva, noru padėti vartotojams ir teikti greitą paslaugą;
- tikrumas – šis kriterijus apima komunikabilumą, kompetenciją, paslaugumą, pasitikėjimą, saugumą;
- empatija - prieinamumas ir vartotojo supratimas.

Šis modelis bei jo modifikacijos buvo panaudoti eilėje šalių atliekant paslaugų kokybės matavimo empirinius tyrimus tokiose srityse, kaip kelionės ir turizmas, viešbučiai, medicininės paslaugos, aukštasis mokslas ir kt.

Tyrimas buvo vykdomas pagal kelių kokybės valdymo modelių metodiką, kurie (tyrėjo nuomone) atspindi organizacijų veiklos visumą bei atspindi jų stipriąsias ir silpnąsias grandis, o remiantis tyrimo duomenimis galima numatyti pastarųjų vystymosi gaires.

Anketa paslaugų teikėjams (administracijos darbuotojams ir pedagoginiam personalui buvo sudaryta remiantis remiantis **Bendro vertinimo modelio (BVM)** metodika. Metodas skirtas organizacijai pačiai savo viduje įvertinti savo veiklos kokybę.

BVM sudarančiuose blokuose kriterijai suskirstyti į dvi dalis. Viena iš jų nagrinėja organizacijos galimybių požymius. Jie nustato, ką organizacija daro ir kaip jos išskelti uždaviniai priartina ją prie siekiamo rezultato. Kitame bloke kriterijais matuojami klientus/piliečius, į žmones orientuoti rezultatai, poveikis visuomenei ir pagrindinės veiklos rezultatai bei nustatomos vidinių rodiklių vertės. Kiekvienas kriterijus padalijamas į dalinius kriterijus, kuriuos iliustruoja pavyzdžiai. Pavyzdžiais yra siekiama detaliau paaiškinti dalinio kriterijaus esmę ir:

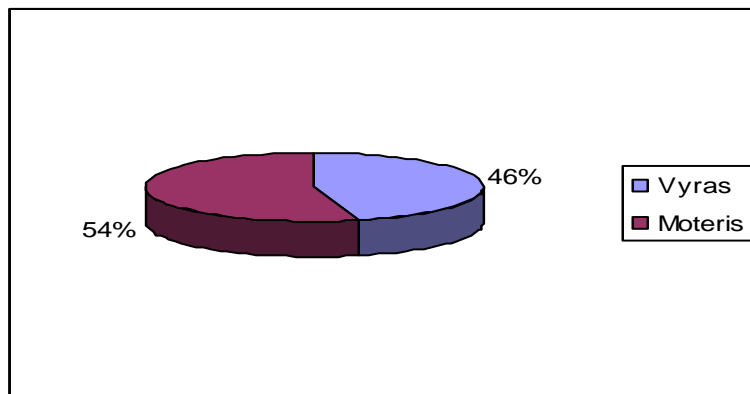
- Išsiaiškinti, kaip esama situacija atitinka dalinių kriterijų reikalavimus.
- Padėti nustatant įrodymus.
- Pateikti tam tikros srities gerosios patirties požymį.

Šis kriterijus atspindi kaip įmonės teikėjai planuoja ir valdo partnerystės ryšius su klientais, ar tiekėjų įmonėse vykdomi strategijų ir planavimo procesai, užtikrinantys veiksmingą ryšį su partneriais.

Vykdam tyrimą, darbo rinkos mokymo centruose (Vilnius, Kaunas, Klaipėda ir Šiauliai) buvo išdalinta 240 anketų. 180 anketų buvo pateikta paslaugos vartotojams (mokiniam), besimokantiems šiuose centruose. Sugrįžo 144 anketos. Kitos 60 anketų buvo pateikta keturių darbo rinkos mokymo centrų darbuotojams (administracijos darbuotojai ir pedagoginis personalas). Sugrįžo 50 anketų.

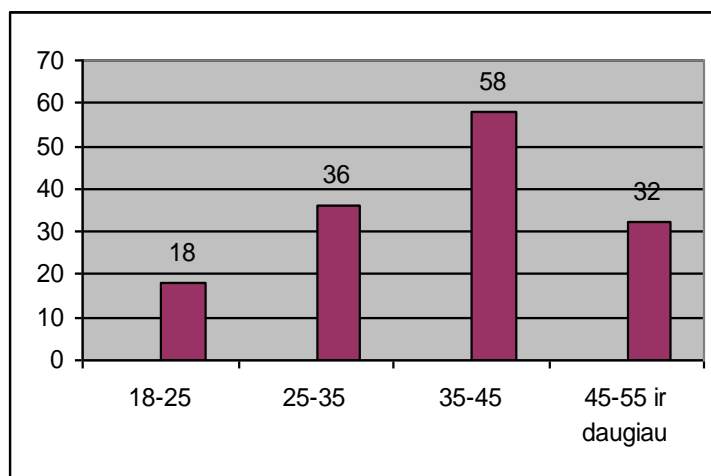
Toliau tyrimo aprašyme pateikti demografiniai duomenys apie respondentus.

Prieš nagrinėjant anketos (žr. 1 priedas) tiriamojo bloko duomenis, tikslinga išsiaiškinti apklaustųjų (mokinių) pasiskirstymą pagal lytį, amžių, gyvenamą vietą ir socialinį statusą (dirbantis, bedarbis, studijuojantis asmuo).



2 pav. Respondentų pasiskirstymas (proc.) pagal lytį, (N=144)

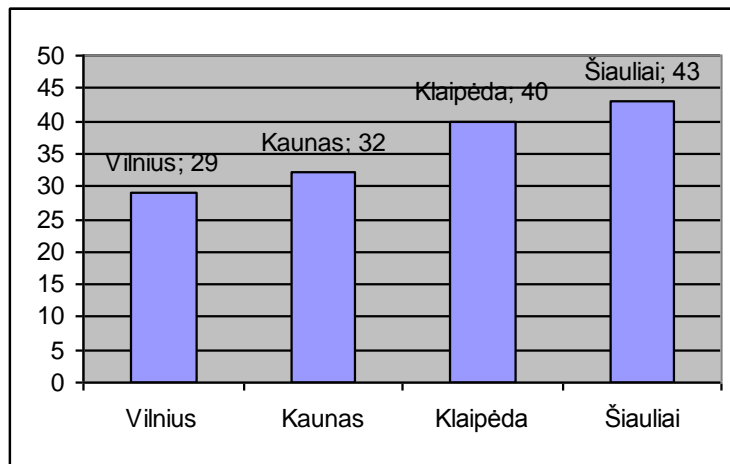
2 paveiksle pateiktas respondentų pasiskirstymas pagal lytį. Nustatyta, kad iš apklausoje dalyvavusių darbo rinkos mokymo centrų mokinių, buvo 54 proc. vyrų ir 46 proc. moterų (žr. 2 pav.). Šis skaičius dalinai atspindi ir besimokančiųjų darbo rinkos centruose pasiskirstymą pagal lytį.



3 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal amžių, (N =144)

Gauti duomenys ir jų analizė parodė, kad daugiausia apklaustųjų respondentų yra 35 – 45 metų amžiaus (žr. 3 pav.). Mažiausiai – 18- 25 metų amžiaus darbo mokymo centrų mokinių, norinčių įgyti reikiamą kvalifikaciją (žr. 3 pav.). Kitose dviejose amžiaus grupėse respondentų skaičius panašus: apklausoje dalyvavo trisdešimt šeši 25 – 35 metų amžiaus asmenys ir 32 asmenys, sulaukę 45 ir daugiau metų.

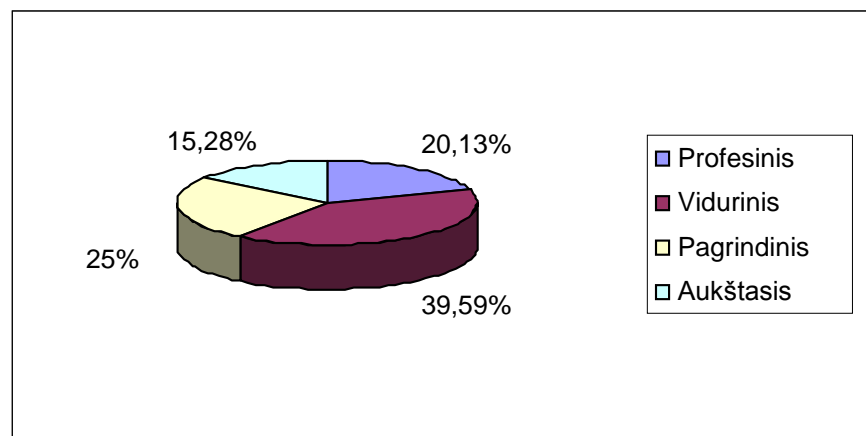
Kitame demografinių duomenų bloke respondentai pateikė informaciją apie gyvenamą vietą. Apklausoje dalyvavo asmenys iš keturių didžiųjų miestų: Vilniaus, Kauno, Klaipėdos ir Šiaulių (žr. 4 pav.).



4 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal gyvenamą vietą, (N=144)

Visiems keturių miestų darbo rinkos mokymo centrams buvo išdalinta po 45 anketas. Daugiausiai anketų su pateiktais atsakymais sugrįžo iš Šiaulių (43 anketos) ir atitinkamai iš Klaipėdos mokymo centro - 40, Kauno - 32 anketos. Mažiausiai, 29 anketas su atsakymais pateikė Vilnius (žr. 4 pav.).

Pagal išsilavinimą daugiausiai apklaustųjų yra įgiję vidurinį išsilavinimą, 57 respondentai, kiti 36 – turintys pagrindinį išsilavinimą. Mažiausiai respondentų (29 respondentai) yra įgiję profesinį ir aukštąjį (22 respondentai) išsilavinimą (žr. 5 pav.).



5 pav. Respondentų pasiskirstymas procentais pagal išsilavinimą, (N= 144)

Iš 5 paveiksle pateiktų duomenų matoma, kad darbo rinkos mokymo centruose profesinio mokymo kursus lanko palyginti nemaža respondentų grupė, turinti profesinį ir aukštąjį išsilavinimą. Tai gali lemti keletas priežasčių: nepaklausė jų anksčiau įgyta kvalifikacija, jos neatitiktas dabartiniams darbo rinkos reikalavimams, taip pat jų įgyta profesija neberekalinga, nes atsirado naujos technologijos, pasikeitė darbo sąlygos ir t.t.

Atliekant apklausą buvo nustatyta, kaip respondentai pasiskirsto pagal jų socialinį statusą, t.y. kiek dirbančių, bedarbių ir studentų mokosi darbo rinkos mokymo centruose.

Respondentų pasiskirstymas pagal socialinį statusą (N=144)

Socialinis statusas	Respondentų skaičius	Respondentų skaičius procentais
Dirbantis	22	15 proc.
Bedarbis	94	66 proc.
Studentas	28	19 proc.
Iš viso:	144	100 proc.

Iš 4 lentelės matoma, kad daugiausiai, net 94 respondentai (66%) yra bedarbiai. Tačiau iš 4 lentelės taip pat matoma, kad nemaža dalis besimokančių darbo rinkos mokymo centruose yra dirbantys asmenys (15%) ir studentai (28%). Pagal tai galima spręsti apie profesinio mokymo reikalingumą, nes profesiniu rengimu ar kvalifikacijos tobulinimu yra suinteresuoti dirbantys asmenys ir studentai.

Toliau pateikiame apklaustų paslaugos teikėjų (administracijos darbuotojų ir pedagoginio personalo) demografinius duomenis, jų pasiskirstymą pagal lytį, amžių, gyvenamą vietą ir einamas pareigas.

Keturiems darbo rinkos mokymo centrams buvo pateikta po 15 anketų. Iš Klaipėdos ir Šiaulių darbo rinkos mokymo centrų sugrįžo po 14 anketų su pateiktais atsakymais ir atitinkamai iš Vilniaus – 12, Kauno – 10 anketų.

Iš apklausoje dalyvavusių darbo rinkos mokymo centrų darbuotojų- 38 moterys ir 12 vyrų.

Pagal amžių respondentai pasiskirstė taip: 3 respondentai yra 18-25 metų amžiaus, 6 respondentai- 25-35 metų; 10 respondentų- 36-45 metų amžiaus, 15 respondentų yra – 45-55 metų amžiaus ir 16 respondentų yra 56 metų amžiaus ir vyresni. Pagal šiuos duomenis galime daryti prielaidą, kad darbo rinkos mokymo centruose dirbantys darbuotojai yra vyresnio amžiaus.

Pagal išsilavinimą daugiausia apklaustųjų yra įgiję aukštąjį universitetinį išsilavinimą- 20 respondentų, 18 respondentų yra įgiję aukštąjį neuniversitetinį išsilavinimą, 7 respondentai – aukštesnįjį ir 5 respondentai yra įgiję profesinį išsilavinimą. Iš gautų duomenų matoma, kad darbo rinkos mokymo centrų darbuotojų kvalifikacija yra pakankamai aukšta ir jie gali teikti kokybiškas paslaugas savo klientams.

Pagal atliekamas pareigas respondentai pasiskirstė taip: 12 yra administracijos darbuotojai ir 38 profesijos mokytojai.

2.3. Besimokančių darbo rinkos mokymo centruose požiūrių į paslaugų kokybę analizė

Tiriamajame anketos bloke klausimynas sudarytas pagal anksčiau aprašytą SERVQUAL kokybės valdymo metodiką tokiu principu, kad paslaugos suvokimo kriterijų

ilustruoja po 10 skirtingų pavyzdžių. Šie pavyzdžiai atspindi kuo daugiau etapų, kuriais vykdoma profesinė edukacinė veikla, o šių paslaugų vartotojai pateikia savo nuomonę vertindami pavyzdį, kaip jie suvokia šių paslaugų kokybės lygį.

Pirmajame klausimų bloke buvo siekta ištirti, kaip mokymo centre teikiamų edukacinių paslaugų kokybę respondentai vertina pagal jiems skiriamus materialiuosius išteklius, t. y. paslaugos apčiuopiamumą.

5 lentelė

Respondentų požiūris į darbo rinkos mokymo centruose teikiamų edukacinių paslaugų apčiuopiamumą (N=144)

Eil.Nr.	Paslaugą apibūdinančio kriterijaus pavyzdys	Vertinimo balais vidurkis
1	Mokymo centro struktūra leidžia čia mokiniams ir mokytojams dirbti efektyviai	3,40
2	Mokymo centre vyrauja mokymo(si) formų įvairovė (paskaita, praktiniai užsiėmimai, darbas grupėse)	2,80
3	Mokymo centre panaudojami informacinių technologijų privalumai	3,35
4	Naujausių technologijų įranga, specifinių mokymo priemonių gausa	2,90
5	Socialinių poreikių tenkinimas (poilsis, lankstūs mokymosi užsiėmimų tvarkaraščiai ir kt.)	3,20
6	Apie mokymo centro veiklą galiu sužinoti iš įvairių informacijos šaltinių: per masines informavimo priemones (žiniasklaida, internetas, televizija), konferencijose, seminaruose, atvirų durų renginiuose	4,30
7	Mokymo centre dirba geri, kompetentingi specialistai	2,85
8	Mokymas(sis) efektyvus - nuolat vertinama ir matuojama jo kokybė	1,85
9	Aiškos mokymo užduotys ir atsakomybė už jų atlikimą	2,25
10	Mokyme taikomi metodai, aktyvina besimokančių dalyvavimą paskaitose	2,40
Bendras kriterijaus pavyzdžių vertinimo balais vidurkis		2,98

5 lentelėje pateikti duomenys rodo, kad palankiausiai buvo įvertintas paslaugos apčiuopiamumą iliustruojantis pavyzdys, kuris apibūdina informacijos apie mokymosi centrą ir jo veiklą prieinamumą (žr. 5 lentelė, 6 kriterijaus pavyzdys). Mažiausiai balų -1,85, respondentai skyrė kriterijaus pavyzdžiui apie mokymo ir mokymosi efektyvumui skatinti skiriamą veiklą (žr. 5 lentelė, 8 kriterijaus pavyzdys). Tai gali reikšti, kad darbo rinkos mokymo centruose sistemingai neatliekami aiškūs jų veiklos kokybiniai vertinimai, arba atliekami netikslingai ir neduoda apčiuopiamų rezultatų, kadangi paslaugų gavėjas to nepastebi. Kiti pavyzdžiai apie mokymo centro materialinius resursus, mokymo centro administravimą, technines mokymo priemones įvertinti balais nuo 3,20 iki 3,40 (žr. 5 lentelė, 1, 3 ir 5 kriterijaus pavyzdžiai).

Šiame bloke respondentai mažiau balų skyrė pavyzdžiams, kurie iliustruoja mokymo proceso organizavimą: mokymo formų įvairovė, mokinių įtraukimas į mokymo procesą, mokymo užduočių aiškumas (žr. 5 lentelė, 2, 9, 10 pavyzdžiai). Pastarieji įvertinti balais nuo 2,25 iki 2,80.

Suskaičiavus šio kriterijaus, apibūdinančio respondentų požiūrį į darbo rinkos mokymo centruose teikiamų edukacinių paslaugų apčiuopiamumą, gautas bendras rezultatas – 2,98 balo.

Kitame klausimų bloke respondentų prašoma pateikti savo nuomonę apie tai, ar mokymo paslaugos jiems buvo suteiktos patikimai ir kruopščiai bei atitiko jų lūkesčius.

6 lentelė

Respondentų požiūris į darbo rinkos mokymo centruose teikiamų edukacinių paslaugų patikimumą (N=144)

Eil.Nr.	Paslaugą apibūdinančio kriterijaus pavyzdys	Vertinimo balais vidurkis
1	Skatinama partnerystė su darbo rinkos dalyviais, potencialiais darbdaviais	2,85
2	Rengiami susitikimai su žmonėmis, visuomeninėmis tarybomis, tikslinėmis grupėmis, rengiamos suinteresuotų asmenų (grupių) apklausa	2,75
3	Atliekama besimokančių darbo centre analizė, jos metu įvertinami kiekvieno jų poreikiai ir lūkesčiai bei jų svarba organizacijai	1,20
4	Matoma aiški mokymo centro strategija, prisitaikymas prie esamų darbo rinkos poreikių	1,25
5	Mokymo centras diegia profesinio rengimo naujoves; procesai nuolat optimizuojami ir pritaikomi įvertinus jų veiksmingumą ir efektyvumą	2,20
6	Suinteresuoti asmenys turi galimybę dalyvauti profesinio rengimo sistemos kūrime (tiesiogiai arba netiesiogiai)	3,00
7	Esate įtraukiami į mokymo proceso planavimo veiklą (mokymo tikslai nustatomi atsižvelgiant į Jūsų poreikius)	1,85
8	Vietos valdžios palaiko mokymo centro veiklą	2,15
9	Mokymo centro veikla atitinka deklaruojamas paslaugas	3,05
10	Mokymo centre yra galimybė mokytis pagal individualų darbo planą	2,20
Bendras kriterijaus pavyzdžių vertinimo balais vidurkis		2,28

Šioje klausimyno dalyje respondentai palankiausiai įvertino mokymo įstaigų išorinius ryšius, partnerystės plėtojimą, bendradarbiavimą su kitais darbo rinkos dalyviais (žr. 6 lentelė, 1, 2, 6 pavyzdžiai). Paslaugos patikimumo kriterijų iliustruojantys pavyzdžiai įvertinti tarp 2,75 iki 3,00 balų. Visi šie kriterijai daugiau sietini su vieša darbo rinkos mokymo centrų teikiama informacija. Tai taip pat iliustruoja daugiausia balų (3,05 balo) įvertintas teiginys, kad įstaiga atitinka deklaruojamas paslaugas.

Kiti patikimumo kriterijų atspindintys pavyzdžiai susiję su mokymo centrų vidaus veikla, įvertinti žemesniais balais. Pažymėtina, kad besimokantys įvertino žemais balais galimybę mokytis individualiai (žr. 6 lentelė, 10 pavyzdys), taip pat vertinimas balais atspindi kitas mokymo paslaugos kokybės spragas: pasigendama profesinio rengimo naujovių, netinkamai atsižvelgiama į darbo rinkos poreikius, įstaigų strategijos formuojamos pernelyg nutolus nuo mokymo paslaugų gavėjų (žr. 6 lentelė 4, 5, 7 pavyzdžiai). Šiuos pavyzdžius darbo rinkos mokymo centrų mokiniai įvertino nuo 1,25 iki 2,20 balo. Mažiausiai įvertintas teiginys (tik 1,20 balo), kuris turėtų būti vienas iš prioritetinių: „Atliekama besimokančių darbo centre analizė, jos metu įvertinami kiekvieno jų poreikiai ir lūkesčiai bei jų svarba organizacijai“.

Bendrai edukacinių paslaugų patikimumas darbo rinkos mokymo centruose įvertintas 2,28 balo (žr. 6 lentelė).

Trečiojo klausimyno bloko pavyzdžiais siekta nustatyti, kaip edukacinių paslaugų gavėjai vertina darbuotojų ir darbdavių iniciatyvą, norą jiems padėti ir teikti greitą paslaugą.

7 lentelė

Respondentų požiūris į dėmesingumą, teikiant edukacines paslaugas darbo rinkos mokymo centruose (N=144)

Eil.Nr.	Paslaugą apibūdinančio kriterijaus pavyzdys	Vertinimo balais vidurkis
1	Skatinama partnerystė tarp panašaus profilio įstaigų, plėtojami ir įgyvendinami bendri projektai su kitomis organizacijomis, siekiant patenkinti Jūsų poreikius	1,40
2	Dėmesys besimokantiems reiškiamas pagal jų individualius poreikius (gabiems, turintiems mokymosi sunkumų)	1,35
3	Mokymo centro mokytojai geba pripažinti besimokančiųjų savarankiškumą (gebėjimą savarankiškai spręsti aktualius klausimus)	2,50
4	Mokymo centre vyrauja pozityvi energija	2,05
5	Besimokantys skatinami įvardinti savo poreikius bei lūkesčius	0,15
6	Mokymo centras domisi besimokančių mokymosi sėkme	0,95
7	Mokymo įstaigos ir mokytojų gebėjimas tinkamai valdyti darbo (mokymo užsiėmimų) laiką	1,60
8	Mokydamasis šioje įstaigoje, jaučiuosi jos dalimi	1,25
9	Yra galimybė pasirinkti reikiamą mokymosi programą ar jos dalį	1,80
10	Mokymo centre dirbantys mokytojai sąžiningi, laikosi profesinės etikos normų	1,75
Bendras kriterijaus pavyzdžių vertinimo balais vidurkis		1,48

Respondentų čia buvo prašoma įvertinti, ar jie, besimokydami mokymo centre, jautė dėmesingumą, ar centro darbuotojai ir vadovai rodė iniciatyvą, norą padėti jiems. Kaip ir prieš

tai nagrinėtuose klausimų blokuose, geriau įvertinti pavyzdžiai, susiję su organizacinėmis centrų savybėmis, pvz.: mokymo programų pasirinkimo galimybę (žr.7 lentelė, 1, 9 pavyzdžiai). Teigiamai respondentai įvertino darbo rinkos mokymo centrų mokytojų darbą (žr. 7 lentelė, 7, 10 pavyzdžiai). Vertinamas mokytojų profesinės etikos normų laikymasis, tolerancija, gebėjimas pripažinti besimokančiųjų savarankiškumą. Teiginys apie besimokančiųjų savarankiškumo pripažinimą, įvertintas aukščiausiu balų skaičiumi, šiame klausimyno bloke - 2,50 balo (žr. 7 lentelė, 3 pavyzdys). Kiti teiginiai, iliustruojantys mokymo centrų veiksmus, atsižvelgiant į individualius besimokančiųjų poreikius, vertinami ne itin palankiai. Mažiausiai balų respondentai skyrė kriterijaus pavyzdžiui „Besimokantys skatinami įvardinti savo poreikius bei lūkesčius“, kuris įvertintas tik 0,15 balo. Panašiai įvertinti su individualiai suvokiama mokymosi aplinka susieti teiginiai (žr.7 lentelė, 2, 6, 8 pavyzdžiai). Pastarųjų vertinimas nuo 0,95 balo siekia 1,35 balo.

Bendras dėmesingumo vertinimas darbo rinkos mokymo centruose tesiekia 1,48 balo. Tai pagal penkių balų vertinimo sistemą nėra daug.

Tikrumo kriterijaus vertinimu, atliekant tyrimą, siekta įvertinti komunikabilumą, kompetenciją, paslaugumą, pasitikėjimą, saugumą besimokant darbo rinkos mokymo centruose.

8 lentelė

Respondentų požiūris į mokymo paslaugos tikrumą, mokantis darbo rinkos mokymo centruose (N=144)

Eil.Nr.	Paslaugą apibūdinančio kriterijaus pavyzdys	Vertinimo balais vidurkis
1	Mokymo centas turi sukūręs išsamią besimokančiųjų teises reglamentuojančią tvarką bei ją aprašančius dokumentus	4,10
2	Mokymo centre nuolat skatinama aukšta motyvacija ir puoselėjami individualūs talentai	2,65
3	Mokymo centras pasižymi kultūringais ir šiuolaikiškais vadovais, mokytojais	3,85
4	Mokymo centre nėra „destruktyvios“ politikos, aiški jo ateities strategija	3,15
5	Besimokantys turi galimybę pabendrauti su juos mokančiais mokytojais, išsakyti savo nuomonę	3,75
6	Esu patenkintas mano įgytų žinių ir praktinių įgūdžių vertinimo sistema	2,05
7	Mokymo centras organizuoja darbą, atkreipdamas dėmesį į Jūsų asmeninius reikalus, šeimyninę padėtį	4,20
8	Mokymo centras nuolat stebi savo darbuotojų kompetencinius gebėjimus	2,55
9	Mokymosi problemos, kylančios mokymo cente viešai įvardinamos	3,80
10	Spręsti problemas kolektyve yra daug lengviau	3,50
Bendras kriterijaus pavyzdžių vertinimo balais vidurkis		3,36

8 lentelėje pateikti duomenys, iliustruojantys kaip respondentai aukštais balais įvertino darbo rinkos mokymo centrų kompetencinius gebėjimus, teigiamai įvertino šių mokymo įstaigų personalo – vadovų ir mokytojų savybes, viešumą, darbo organizavimo ypatybes (žr. 8 lentelė, 1, 3, 4, 7, 9 kriterijaus pavyzdžiai). Tai iliustruojantys teiginiai įvertinti balais nuo 3,15 iki aukščiausio šiame klausimų bloke – 4,20 balo. Aukščiausiai įvertintas teiginys pažymintis, kad darbo sąlygos mokymo centruose suderintos su asmeniniais mokinių poreikiais, patogiais užsiėmimų tvarkaraščiais ir pan.

Mažiau balų respondentai skyrė trims – 2, 6, 8 pavyzdžiams. Vienas iš jų aptaria individualų skatinimą mokytis, mokymosi motyvaciją (žr. 8 lentelė, 2 pavyzdys.). Šį teiginį respondentai įvertino 2,65 balo. Mokymo centrų mokiniai, vertindami mokytojų kompetencijas, išvelgė, kad įstaigos vadovybė vangiai rūpinasi pačių mokytojų kvalifikacijos tobulinimu (žr. 8 lentelė, 8 pavyzdys.). Mažiausiai balų (2,05 balo) tarp šio kriterijaus pavyzdžių, respondentai skyrė žinių ir įgūdžių vertinimo sistemai darbo rinkos mokymo centruose (žr. 8 lentelė, 6 pavyzdys).

Apskaičiavus šio kriterijaus vertinimo rezultatus, gautas 3,36 balo vertinimo vidurkis.

Paskutinėje anketos darbo rinkos mokymo centrų mokiniams klausimyno dalyje buvo siekiama nustatyti, kaip tiriamieji suprato jiems suteiktą edukacinę paslaugą (vartotojo empatija).

9 lentelė

Respondentų požiūris į jiems suteiktą edukacinę paslaugą, mokantis darbo rinkos mokymo centruose (N=144)

Eil.Nr.	Paslaugą apibūdinančio kriterijaus pavyzdys	Vertinimo balais vidurkis
1	Besimokydamas patyriau sunkumų	2,45
2	Besimokydamas centre įgijau komandinio darbo įgūdžių	2,80
3	Darbo su besimokančiais uždaviniai planuojami atsižvelgiant į žmoniškųjų išteklių paskirstymą ir jų kompetencijos ugdymą	2,45
4	Mokymosi programa man buvo patraukli ir naudinga	2,95
5	Čia galiu siekti asmeninio profesinio meistriškumo	2,10
6	Nebijočiau diegti naujoves, priimti netradicinius sprendimus	3,15
7	Mokymosi paslaugos man yra siejamos su besimokančių gyvenimo kokybe	1,65

8	Gavus pirmines žinias mokymo centre atsirastų poreikis mokytis individualiai	3,60
9	Mokydamasis čia, aiškiau suvokiau savo ateitį, tapau geriau organizuotas	1,90
10	Savo žinias galėsiu prisitaikyti nuolat kintančioje darbo rinkoje	1,95
Bendras kriterijaus pavyzdžių vertinimo balais vidurkis		2,50

9 lentelės teiginiai parodo, ką patyrė paslaugos vartotojas, besimokydamas darbo rinkos mokymo centre, kokius įgavo įgūdžius. Pavyzdžiai bendrais bruožais, nesigilinant į konkrečios programos turinį, atskleidžia ar suteiktos žinios padeda, ar padėjo pačiam besimokančiajam atskleisti savo individualų talentą, norą tobulėti profesinių įgūdžių dėka.

Respondentai mažiausiai balų įvertino jiems suteiktų edukacinių paslaugų pritaikomumą jų praktinėje veikloje, užtikrinančioje pragyvenimo lygį. Tai iliustruojantys kriterijaus pavyzdžiai (žr. 9 lentelė, 7, 9, 10 pavyzdžiai) įvertinti nuo 1,65 iki 1,95 balo. Toks vertinimas rodo respondentų suvokimą apie jiems suteiktų paslaugų neapibrėžtumą, siekiant žinias ir įgūdžius pritaikyti realioje veikloje.

Į patį mokymą respondentai žvelgė pozityviau. Daugelis pažymėjo, kad čia įgautos žinios suteikia galimybę toliau individualiai mokytis (žr. 9 lentelė, 8 pavyzdys). Šis teiginys įvertintas daugiausia balų – 3,60. Kiti teiginiai (žr.9 lentelė, 2, 4, 6 pavyzdžiai) įvertinti vidutiniškai 2,5 balo atskleidžia mokymo programų turinio kokybę ir kai kurias išugdytas asmenines mokinio savybes. Sunkumai besimokant, mokymo programų pritaikomumas pagal individualius poreikius įvertinti (žr.9 lentelė, 1, 3, 5 pavyzdžiai) nuo 2,10 iki 2,45 balo.

Bendrai suvokta gautos paslaugos kokybė, suskaičiavus vidurkį, įvertinta 2,50 balo.

Visų penkių blokų vertinimo rezultatai pateikti 10 lentelėje.

10 lentelė

Bendras respondentų požiūrio į edukacinių paslaugų kokybę vertinimas (N=144)

Paslaugos kriterijaus pavadinimas	Bendras kriterijaus pavyzdžių vertinimo balais vidurkis
Apčiuopiamumas	2,98
Patikimumas	2,28
Dėmesingumas	1,48
Tikrumas	3,36
Vartotojo paslaugos suvokimas (empatija)	2,50

Iš 10 lentelės duomenų matyti, kad palankiausiai respondentai įvertino paslaugų tikrumo kriterijų, kuris apima organizacinius edukacinių paslaugų teikimo aspektus, fizines šių paslaugų

savybes, dėstytojų, administracijos darbuotojų asmenines savybes (komunikabilumas, mandagumas ir kt.).

Mažiausiai balų, 1,48, respondentai skyrė dėmesingumui, teikiant šias paslaugas. Savo atsakymais tiriamieji iš esmės akcentavo jų individualių poreikių netenkinimą, kad profesinio rengimo paslaugos teikiamos masiškai neatsižvelgiant į individualias kiekvieno besimokančio galimybes.

2.4. Darbo rinkos mokymo centrų darbuotojų nuomonių apie teikiamas edukacines paslaugas analizė

Antrajame tyrimo etape buvo tiriama, kaip edukacines paslaugas darbo rinkos mokymo centruose kokybės aspektu vertina jų tiekėjai – mokytojai, administracijos darbuotojai. Šiai tiriamųjų grupei buvo išdalinta 50 anketų.

Apžvelgus šių keturių darbo rinkos mokymo centrų vykdomos veiklos ir darbuotojų apklausos metu gautą informaciją teikiamų edukacinių paslaugų tema, galima pateikti apibendrintus rezultatus, iliustruojančius darbo rinkos mokymo centrų teikiamų edukacinių paslaugų kokybės vertinimo situaciją.

Apibendrinus DRMC darbuotojų atsakymus, nustatyta, kad nuo 2004 m. mokymo centrai savo veikloje diegia kokybės valdymo elementus. 2004 m mokymo centrai pradeda dalyvauti Leonardo da Vinči paramos fondo finansuojamame projekte „*Kokybės vadybos sistemos ES suaugusiųjų profesinio mokymo įstaigose*“. Projekto metu mokymo centro vadovai ir pedagoginis personalas turėjo galimybę susipažinti su kokybės vadybos sistemomis, kurios jau sėkmingai įdiegtos Danijos ir Vokietijos profesinio mokymo įstaigose. Pasinaudoję šių šalių patirtimi mokymo centrai pradėjo taikyti kokybės vertinimo elementus: mokinių ir darbuotojų apklausos, įstaigos, mokytojų metinės veiklos ataskaitos, ataskaitiniai susirinkimai. Visa mokymo centro bendruomenė yra informuojama ir supažindinama su įstaigos tikslais ir uždaviniais, tame tarpe, ir pagrindiniu siekiu dirbti gerai ir kokybiškai.

Paminėtina EQUASS Assurance kokybės sertifikavimo sistema. (Europos socialinių paslaugų kokybės užtikrinimas). Ji yra skirta socialinių paslaugų srities kokybės užtikrinimui ir įvertinimui. Sistema siekia stiprinti paslaugų darbo rinkos edukacinių paslaugų sektorių siekiant kokybės ir nuolatinio gerinimo visoje Europoje, bei teikiamų paslaugų kokybę naudoti kaip konkurencinį pranašumą.

EQUASS sudaro tokie etapai, kaip suinteresuotos institucijos vadovybės iniciatyva vertinti veiklos kokybę (vadovybės apsisprendimas), sistemai diegti taip pat turi būti sudaroma darbo

bei koordinuojanti grupė. Vėliau vykdomas įstaigos veiklos savęs įsivertinimas, esamos situacijos analizė, trūkumų identifikavimas ir veiksmų plano veiklai gerinti sudarymas.

Vertinant naudojami tokie kriterijai: lyderystė, teisės, etika, partnerystė, dalyvavimas, orientacija į asmenį, kompleksiskumas, orientacija į rezultatus ir nuolatinis gerinimas.

Kriterijai apima daugelį kokybės valdymo modelių elementų, todėl tinkamai įdiegus sistemą, galimi teigiami pokyčiai darbo rinkos edukacinių paslaugų sferoje.

Labai svarbu mokymo centrams sužinoti, ką apie jų vykdomą veiklą galvoja paslaugų vartotojai – mokiniai. DRMC vadovai ir darbuotojai nurodė, kad yra atliekami mokinių nuomonių tyrimai. Mokinių apklausa (anketinė apklausa) vykdoma pasibaigus teoriniam mokymui, pasibaigus praktiniam mokymui ir kurso pabaigoje. Apklausos metu siekiama išsiaiškinti: ar tenkina mokymo aplinka; mokymo proceso organizavimas; mokytojų kvalifikacija; ar buvo pateisinti besimokančiųjų poreikiai.

Atlikus anketų analizę, su rezultatais yra supažindinami darbuotojai, kurie yra atsakingi už profesinį mokymą (mokytojai, administracijos darbuotojai, vadybininkai). Kaip teigia mokymo centrai, į nurodytus trūkumus stengiamasi greitai reaguoti ir rasti būdų trūkumams pašalinti.

Nustatyta, kad kokybės vertinimas mokymo centruose vykdomas šiose veiklose:

- vyksta svarbiausių veiklos sričių stebėseną (mokymo proceso, mokymo užsiėmimų, gamybinės praktikos įmonėse kontrolė, mokymo programų įgyvendinimo kontrolė, kvalifikacinių egzaminų priežiūra);
- mokytojų praktinės veiklos įvertinimas atliekamas vadovaujantis kriterijais, numatytais profesijos mokytojų atestacijos nuostatuose.

Už mokymo procesą ir tuo pačiu už kokybišką mokymo proceso vykdymą įstaigose atsakingas direktoriaus pavaduotojas/a. Kokybės veiklos užtikrinimo planai dar nėra sudaromi. Užduotys kokybės gerinimui atsispindi metiniuose mokymo centro veiklos planuose. Kokybės klausimai yra aptariami vadovybės pasitarimuose, mokytojų susirinkimuose, padalinių, skyrių darbuotojų susirinkimuose.

Apklausos duomenys rodo, kad kokybės vertinimas mokymo centruose vyksta sklandžiai ir yra reglamentuojamas LR teisinių dokumentų, tačiau vieningos sistemos – nėra. Kadangi įstaigose dar neįdiegta kokybės valdymo sistema, nėra ir tiesiogiai už kokybės priežiūrą atsakingo asmens, kuris turėtų tam reikalingas kompetencijas.

Mokymo centruose nesant ir neveikiant kokybės valdymo sistemai, neįmanoma pakankamai gerai įvertinti konkrečios įstaigos veiklą, tiksliai nustatyti silpnąsias vietas, kurias reikėtų kuo greičiau taisyti. Nėra operatyviai ir planingai išskiriamos prioritetingos veiklos sritys, kurias reikėtų tobulinti. Dažniausiai problemos, susijusios su edukacinių paslaugų kokybe,

įvardijamos ir ištaisomos, kai jau įvyksta konfliktas arba jas nurodo išorės vertintojai. Nesant parengto ir patvirtinto kokybės užtikrinimo veikos plano, tuo pačiu nėra ir numatyti problemos sprendimo terminai, kas atsakingas už jos sprendimą ir vykdymo kontrolę.

Kaip nurodė per anketinę apklausą DRMC administracijos darbuotojai ir mokytojai, paskutinė naujovė profesinio rengimo kokybės vertinime yra ŠMM rengiamas projektas. Šiuo metu darbo rinkos centrai kartu su profesinio rengimo mokyklomis yra pateikę paraiškas Švietimo ir mokslo ministerijos inicijuotam projektui „Vidinių profesinio mokymo kokybės užtikrinimo sistemų sukūrimas ir diegimas profesinio mokymo įstaigose“. Šis projektas teikia vilties, kad bus sukurta vieninga švietimo paslaugų kokybės užtikrinimo, vertinimo, tobulinimo sistema.

Kitas anketos blokas buvo sudarytas remiantis Bendro vertinimo modelio (BVM) (plačiau aprašytas 2.2 poskyryje) metodika.

Pirmame anketos klausimyno bloke respondentai vertino darbo rinkos mokymo centrų galimybes teikiant edukacines profesinio rengimo paslaugas (žr.11 lentelė). Šiame anketos bloke pateikti kriterijai analizuoja, kaip plėtojama ir įgyvendinama profesinio rengimo veikla. Nuo galimybių priklauso, ką organizacija daro ir kaip ji atlieka savo užduotis, siekdama trokštamų rezultatų. Su galimybėmis susiję veiksmai vertinami pagal anksčiau minėtą 5 balų sistemą.

11 lentelė

Respondentų pasiskirstymas, vertinant galimybių kriterijų „Plėtoja ir įgyvendina profesinio rengimo veiklą“ (N =50)

Eil. Nr.	Paslaugą apibūdinančio kriterijaus pavyzdys	Vertinimo balais vidurkis
1	Įstaigos vadovai, remdamiesi misija ir vizija, strategiškai plėtoja organizaciją, įtraukdama darbuotojus ir kitas svarbias suinteresuotas šalis į strateginių tikslų nustatymo procesą.	3,30
2	Įstaigos vadovai užtikrina efektyvius kasdienes veiksmus diferencijuodami užduotis ir išteklius pagal prioritetus.	2,10
3	Mūsų įstaigoje rengiami susitikimai, kuriuose vertinama partnerystė ir aptariamos ateities galimybės. Renkama informacija apie organizacijos veiklai svarbius strateginius veiksmus.	3,80
4	Įstaiga analizuoja vidines stipriąsias ir silpnąsias puses bei išorines galimybes ir grėsmes. Vykdomi bendri plėtros projektai strategiškai naudingi mūsų įstaigai.	2,00
5	Įstaiga kuria tinkamiausią darbuotojų kompetencijų panaudojimą užtikrinančias sistemas.	4,10
6	Įstaigoje užtikrinamos sąlygos darbuotojams pasiekti darbo ir asmeninio gyvenimo pusiausvyrą.	4,05

7	Įstaiga skatina piliečius ir mokymo paslaugų vartotojus dalyvauti sprendžiant organizacijos reikalus ir darant politinius sprendimus.	3,85
8	Įstaiga efektyviai valdo finansus, turtą, plėtoja strategiškai svarbių žinių bei informacijos valdymo ir saugojimo sistemas.	3,40
9	Įstaiga tobulina svarbiausius profesinio rengimo procesus, atsižvelgdama į rezultatų duomenis ir lyginamąją analizę.	3,90
10	Pas mus derinami edukacinių paslaugų vartotojų lūkesčiai ir individualių vartotojų poreikiai su galimybėmis juos tenkinti.	3,40
Bendras kriterijaus pavyzdžių vertinimo balais vidurkis		3,30

Pirmasis kriterijus apibūdina, kaip įstaigoje nustatyta veiklos kryptis. Tai įgyvendinama formuojant strategiją, pirmiausia, ilgalaikę organizacijos misiją, viziją, organizacijos kultūrą. Tai gali būti įgyvendinama per struktūrinius organizacijos pokyčius, funkcijų perskirstymą. Formuojant strategiją ypač svarbu numatyti suinteresuotų šalių poreikius, nuolat kaupti apie juos informaciją, stebėti makroaplinkos – demografinių, socialinių, aplinkos, ekonominių, konkurencinių, teisinių veiksnių tendencijas, taip pat nuolat vertinti veiklos rezultatus ir remiantis įgyta patirtimi tobulinti arba keisti darbo organizavimo būdą ir darbo metodus veiksmų planus ir tikslus.

Strateginę veiklą įstaigose respondentai įvertino 3,30 balo (žr. 11 lentelė).

Antrasis kriterijus apibūdina vadovų veiklos reikšmę DRMC veikloje. Vadovybė paprastai bet kurioje organizacijoje įgyvendina ir prižiūri pastarosios vadybos sistemą ir apžvelgia veiklą bei rezultatus. Jie yra atsakingi už veiklos tobulinimą ir pasirengimą ateičiai, organizuoja misijai įgyvendinti būtinus pokyčius. Diegiant strateginį valdymą labai svarbu, kad vadovai įtrauktų visus, arba kiek galima daugiau organizacijos darbuotojų į veikos planavimo procesus, aiškintų priežastis, kodėl yra tokie, o ne kitokie tikslai, ir nuolat diskutuotų su darbuotojais, kaip galima tuos tikslus pasiekti. Šis kriterijus, palyginti su kitais, įvertintas tik 2,10 balo (žr. 11 lentelė). Tai vienas iš mažiausiai įvertintų kriterijų, kuris parodo, kad realios organizacijos galimybės netolygiai derinamos su ištekliais.

Ypač svarbi DRMC veikloje partnerystė tarp suinteresuotų šalių. Organizacija turi užtikrinti, kad reikiamos žinios ir informacija būtų nuolat prieinama ir gaunama patogiu formatu, taip sudaromos galimybės darbuotojams veiksmingai atlikti savo darbą, bei dalytis kritine informacija su kitomis suinteresuotomis šalimis. Tikslinga naudoti tokias edukacines priemones, kaip klausimynai, tikslinių grupių apklausos, skundų ir pasiūlymų rinkimas. Tai iliustruojantis 3 kriterijus 11 lentelėje įvertintas 3,80 balo.

Ketvirtas 11 lentelės kriterijus iliustruoja, kaip organizacija, siekdama įgyvendinti strateginius tikslus, stebi savo veiklą. Tai galima padaryti vadovams ir darbuotojams transformuojant strategijas ir konkrečius tikslus į kiekvienos grupės/padalinio operatyvinius veiksmų planus, kad vyktų reikiami procesai, ar būtų atliekami reikiami tyrimai, pvz. SSGG analizė. Šis kriterijus įvertintas mažiausiai iš visų galimybių kriterijų – 2,00 balo, strateginės analizės vykdymui darbo rinkos mokymo centruose. Tai reiškia, kad strateginiai planai dažnai lieka formalūs, neatsižvelgiama į realias organizacijos vystymo galimybes.

Tuo metu, kai organizacijoje sukuriama nuolatinio darbuotojų kompetencijos plėtojimo, didesnės atsakomybės prisiėmimo ir didesnio iniciatyvumo skatinimo sistemos, darbuotojai į tai atsiliepia didesniu indėliu į darbą. Tai įgyvendinama, kai darbuotojai įtraukiami nustatant darbo užmokesčio ir personalo politiką, o vadovai ir darbuotojai kartu rengia žmoniškųjų išteklių politiką. 11 lentelės 5 kriterijus įvertintas geriausiai iš visų galimybių kriterijų, kuris atspindi, kaip sudarytos sąlygos darbuotojams savo veikloje tinkamai panaudoti jų turimus gebėjimus. Kompetencijų raiška tampa vis aktualesnė mokymo institucijose.

Šeštasis kriterijus iliustruoja, kokios darbuotojų nuomone, yra sąlygos užtikrinančios jo darbo ir asmeninio gyvenimo pusiausvyrą, ar matuojamas darbuotojų pasitenkinimas ir darbo klimatas, sudaromos atsakingos grupės, kurios remdamosi pasitenkinimo matavimo rezultatais įgyvendina patobulinimus. Šis kriterijus įvertintas 4,05 balo (žr. 11 lentelė).

Septinto galimybių kriterijaus dėmesio centre yra piliečių įtraukimas į viešuosius reikalus ir viešosios politikos formavimą ir atvirumas piliečių poreikiams bei lūkesčiams. DRMC turi ribotas galimybes rasti papildomų finansinių šaltinių ir skirstyti bei perskirstyti lėšas mokymo paslaugoms, kurias norėtų teikti. Todėl yra svarbu, kad DRMC matuotų mokymo paslaugų, už kurių teikimą atsako, efektyvumą ir veiksmingumą. Šis kriterijus įvertintas 3,85 balo.

Jei organizacija sugeba teikti daugiau ir tobulesnių mokymo paslaugų su mažesnėmis sąnaudomis, jos turi galimybę greičiau įdiegti naujoviškesnius produktus ir paslaugas. Svarbu nustatyti reikalavimus edukacinėms technologijoms žinioms ir informacijai. DRMC turi užtikrinti, kad reikiamos žinios ir informacija būtų nuolat prieinama ir gaunama patogiausiu būdu.

Taigi aštuntas kriterijus apima visus pagrindinius materialinius išteklius, kurie reikalingi kokybiškoms edukacinėms paslaugoms teikti. Pastarąjį respondentai įvertino 3,40 balo.

Organizacijų procesai – nuoseklūs veiksmai, kurie išteklius ar sąnaudas paverčia rezultatais ir poveikiais taip sukurdami pridėtinę vertę. Procesų būna įvairių. Pagrindiniai procesai yra būtini teikiant produktus ir paslaugas.

DRMC turi sugebėti nustatyti svarbiausius procesus, nuo kurių priklauso planuoti veiklos rezultatai ir poveikis, atitinkantys besimokančiųjų darbo rinkos ir kitų suinteresuotų šalių lūkesčius.

Vertinant DRMC edukacinių paslaugų kokybę, juose besimokančių asmenų vaidmuo gali būti tokiuose lygmenyse: besimokantys įtraukiami į edukacinių paslaugų asortimento kūrimą, mokymo proceso projektavimą; gali būti bendradarbiaujama su besimokančiais įgyvendinant edukacines paslaugas; besimokančių įgalinimas naudoti ar pasiekti edukacines paslaugas.

Tai įgyvendinama nustatant kriterijus ir matuojant rezultatus mokymo paslaugų vartotojų pasitenkinimo, organizacijos procedūrų kokybės ir efektyvumo požiūriais. Ugdymo proceso formavimo galimybes pagal pasiektus DRMC rezultatus respondentai įvertino 3,90 balo (žr. 11 lentelė).

Paskutinis galimybių vertinimo bloko kriterijus apibūdina kaip DRMC kuriamos ar tobulinamos edukacinės paslaugos, atsižvelgiant į pastarųjų vartotojų ir kitų suinteresuotų šalių idėjas, siūlymus, ar tai daroma pagal vartotojų apklausų rezultatus arba jie kviečiami dalyvauti tikslinių grupių apklausose. Taip pat, kiek lanksčiai DRMC geba sukurti gerą mokymosi aplinką ar kaupiama geroji patirtis naudotis kūrybiškais metodais idėjoms generuoti, projektų aprašymais, edukacinių paslaugų vartotojų testavimu, naujų procesų įgyvendinimo organizacijoje planais, mokymo proceso pažangai. Visą tai apibūdina 10 kriterijus, kuris įvertintas 3,40 balo (žr.11 lentelė).

Kitame klausimyno bloke pateikti rezultatų kriterijai matuoja suvokimą, ką besimokantys mano apie DRMC. Vidiniai veiklos rodikliai parodo, kaip sekasi siekti užsibrėžtų tikslų, koks pasiekiamas poveikis.

Mokymo centrų veiklos rezultatų vertinimas pateiktas 12 lentelėje.

12 lentelė

Respondentų pasiskirstymas, vertinant rezultatų kriterijų „Klientų patenkinimo teikiama paslauga vertinimo rodikliai ir rezultatai bei tikslus atitinkantis poveikis“ (N =50)

Eil. Nr.	Paslaugą apibūdinančio kriterijaus pavyzdys	Vertinimo balais vidurkis
1	Įstaiga teikia reikiamas paslaugas ir taip gerina gyventojų gyvenimo kokybę.	2,20
2	Įstaiga inicijuoja savo srities naujausius pokyčius, nuolat atsinaujina, išnaudoja kvalifikacijos tobulinimo renginius, taip semiasi idėjų ir žinių iš savo aplinkos.	3,50
3	Įstaiga, pripažįstama suinteresuotų šalių, jai būdinga atitiktis skelbiamiems paslaugų standartams.	2,50

4	Pretenzijų, dėl nekokybiškų ar nereikalingų mokymo paslaugų skaičius, gautų ir užfiksuotų pasiūlymų skaičius.	3,80
5	Jūs esate patenkintas centro vadovų veikla, sudarant sąlygas darbo kompetencijos tobulinimui.	3,90
6	Įstaigos pagrindinės profesinės veiklos išorinio ir vidinio kokybės matavimo rezultatai (pvz. procesų eigos testavimas atsitiktine tvarka arba kolegų vertinimai).	2,35
7	Susitikimų su ugdymo paslaugų vartotojais, kitomis suinteresuotomis grupėmis skaičius.	2,90
8	Pastangos didinti centre besimokančių pasitikėjimą juo ir jame teikiamomis paslaugomis mastas.	2,40
9	Įstaigos išitraukimas į bendruomenę ir jos ekonominis poveikis visuomenei bei vietos bendruomenei.	3,30
10	Atsiliepimai žiniasklaidoje ir kitų išorinių suinteresuotų šalių nuomonė apie tai, kiek Jūsų įstaigos veikla rodo jos jautrumą visuomenei.	2,70
Bendras kriterijaus pavyzdžių vertinimo balais vidurkis		2,96

DRMC, kaip ir kitoms viešojo sektoriaus organizacijoms, svarbu tiesiogiai matuoti savo mokymo paslaugų gavėjų pasitenkinimą organizacijos įvaizdžiu, teikiamomis edukacinėmis paslaugomis, organizacijos atvirumu ir besimokančiųjų įtraukimo mastu. Šis kriterijus apibendrina šiuos klausimus, ar patenkinti edukacinių paslaugų vartotojai paslaugų kokybe, ar suteikia DRMC savo deklaruojamas edukacines paslaugas, vykdo kitus išsipareigojimus, įgyvendina savo veiklos planus. Ar šie visi veiklos aspektai gerina besimokančių gyvenimo kokybę. Šiam kriterijui respondentai skyrė mažiausia balų (žr.12 lentelė, 1 pavyzdys).

DRMC yra svarbu tiesiogiai nustatyti jų darbuotojų pasitenkinimo rezultatus, susijusius su jų susidarytu įvaizdžiu apie organizaciją ir jos misiją, darbo aplinką, organizacijos valdymą ir vadybos sistemas, karjerą, asmeninių įgūdžių tobulinimą ir organizacijos teikiamus produktus ir paslaugas. Kriterijus apibūdina, ar organizacijos darbuotojai jaučiasi prisidėję prie jos tikslų pasiekimo, yra įtraukti į organizacijos strateginių elementų kūrimą, ar darbuotojai jaučiasi malonios darbo aplinkos dalimi, koks santykis ir grįžtamasis ryšys su vadovybe. Tai iliustruojanti (žr.12 lentelė, 2 pavyzdys) kriterijų respondentai įvertino 3,50 balo.

DRMC savo tiesiogine veikla ar teisės aktų nustatytais įgaliojimais daro poveikį visuomenei, nes jos pagrindinės veiklos sukuriama rezultatai veikia tiesioginius ir netiesioginius naudos gavėjus, šiuo atveju, darbo rinką. Kriterijus matuoja planuotą ir neplanuotą įtaką visuomenei, pavyzdžiui, organizacijos politiką, kuri pranoksta jos misiją, teisės aktų nustatytus įgaliojimus, pagrindinę veiklą, efektus. Šiuo požiūriu analizė apima planuotų tikslų pasiektus poveikius ir neplanuotas pasekmes, t.y. pašalinius poveikius, kurie gali būti teigiami arba neigiami. Visą tai iliustruojantis trečiasis (žr.12 lentelė) kriterijus respondentų buvo įvertintas 2,50 balo.

DRMC veikloje matuojamas besimokančiųjų pasitenkinimas jiems svarbiose srityse, atsižvelgiama į tai, kaip organizacija gali patobulinti savo specifines paslaugas. Kriterijus atskleidžia požiūrį, ar organizacija dėmesinga jūsų siūlomoms patobulinimams, ar jus tenkina įtraukimo į paslaugų plėtrą būdas (galimybė dalyvauti tikslinių grupių apklausose, pasitenkinimo tyrimuose ir pan). Tai geriausiai atspindi įvairių pretenzijų, pateiktų įstaigai, skaičius. (žr. 12 lentelė, 4 pavyzdys.). Šis kriterijus įvertintas 3,80 balo.

Penktasis (žr.12 lentelė) kriterijus atsako į klausimus, ar vadovai atsižvelgia į įvairius darbuotojų tobulėjimo poreikius, susietus su jų užduotimis, kiek organizacijoje aptariamas profesinis tobulėjimas, ar įstaigos vadovai suvokia, jog darbuotojai gali tobulėti dėl gaunamų individualių užduočių ir pan.

Ryšys tarp darbuotojų tobulėjimo planų, jų karjeros siekių ir organizacijos strateginių tikslų yra neatsiejamas ypač specifinėje edukacinėje veikloje. Profesinio tobulinimosi galimybes ir grįžtamąjį ryšį, atspindintį darbo rinkos mokymo centrų vadovų veiklą, respondentai įvertino 3,90 balo (žr.12 lentelė, 5 pavyzdys.), kurį respondentai įvertino palankiausiai.

DRMC nusistatyti išmatuojami pasiekimai, svarbūs tiek ilgalaikiai, tiek artimiausiai sėkmei, ir yra laikomi pagrindinės veiklos rezultatais. Jie parodo, ar pasirinkta politika ir procesai leidžia pasiekti tikslus ir uždavinius. Tai apibūdinantį šeštą kriterijų respondentai įvertino 2,35 balo.

Septintas kriterijus (žr.12 lentelė) apibūdina kaip DRMC plėtoja išorinį bendradarbiavimą su kitomis suinteresuotomis šalimis. Tai pažymi šių centrų edukacinių paslaugų vartotojų skaičius, suinteresuotų šalių supratimas apie organizaciją ir jų nuomonė apie organizacijos reputaciją. Kriterijus įvertintas 2,90 balo.

Pasitikėjimą DRMC teikiamomis edukacinėmis paslaugomis atsipinti aštuntas kriterijus (žr. 12 lentelė). Informacijos apie paslaugų patikimumą pavyzdžiais gali būti duomenys apie paslaugas, organizacijos įvaizdis, personalo mandagumas, paslaugumas ir draugiškumas. Tokie paslaugų kokybę atspindintys rodikliai, kad organizacija ir jos darbuotojai tvirtai laikosi susitarimų, kad suinteresuoti asmenys tinkamai informuoti apie organizacijos veiklą, parodo ir DRMC edukacinių paslaugų patikimumą. Aštuntas kriterijus įvertintas 2,40 balo (žr.12 lentelė).

Devintas kriterijus apibūdina DRMC veiksmus siekiant ekonomiškumo efekto. Tai gali būti dėl sutarčių su partneriais ar tiekėjais sutaupytos sąnaudos, sukurtos naujos efektyvesnės edukacinės paslaugos, taip pat sąnaudos, sutaupytos dėl užduočių perdavimo (gali būti viešojo konkurso keliu) pasirinktiems paslaugų teikėjams. Taip pat gebėjimas įsisavinti tarptautinių projektų lėšas. Tai atspindi auditų ar nuomonių apklausų rezultatai. Šis kriterijus įvertintas 3,30 balo (žr.12 lentelė).

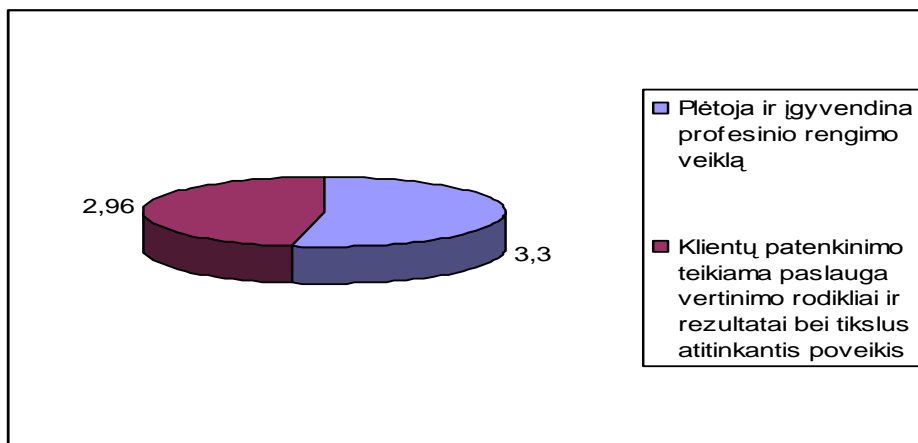
Organizacijos indėlis į visuomenę ir vietos bendruomenę geriausiai atsispindi viešojo erdvėje, taip pat tos pačios veiklos srities organizacijų pripažinimas, suinteresuotų šalių,

organizacijų pripažinimas visuomenės atsiliepiamas apie daromą įtaką bendruomenės plėtrai. Tai taip pat atsispindi seminaruose, konferencijose, kuriose buvo pristatoma organizacijos patirtis, socialinis sąmojingumas. Gali būti įtaka kitoms socialinėms sritims, pvz. darbo saugumo ir sveikatos politikos įgyvendinimo duomenys. Paskutinis, dešimtas kriterijus įvertintas 2,70 balo.

Apibendrinant DRMC darbuotojų apklausos duomenis, vertinimas balais apima šiuos aspektus:

- Pateikia informaciją ir nurodo sektiną tobulinimo veiksmų kryptį.
- Pamatuoja padarytą pažangą: jei įsivertinimas atliekamas reguliariai kasmet ar kas dvejus metus, manytina, įgysime gerą daugelio kokybės metodų taikymo patirtį.
- Nustato gerą patirtį, kai yra gaunami aukšti galimybių ir rezultatų kriterijų vertinimai. Aukšti rezultatų įvertinimai visuomet rodo gerą galimybių patirtį.
- Padeda surasti tinkamų partnerių, iš kurių būtų galima pasimokyti (lyginamoji analizė – organizacijos yra lyginamos; mokymasis lyginant – ką galima išmokyti vieniems iš kitų).

Lyginant darbo rinkos mokymo centrų galimybes ir rezultatus (žr.6 paveikslas) matyti, kad pastarųjų galimybės aukščiau įvertintos nei rezultatai.



6 pav. Darbo rinkos mokymo centrų veiklos galimybių ir rezultatų vertinio balais palyginimas, (N=50)

Vertinat organizaciją, pagal BVM metodiką, galimybės viršija pasiektus veiklos rezultatus, o tai lemia kažkurios veiklos tobulinimą organizacijos viduje, taip pat vertinant išorinį aplinkos poveikį, pastarosios klientų lūkesčius.

Šio metodo tikslas: tobulinti organizacijos vykdomą veiklą. Įsivertinimo proceso komunikavimo politika turi būti orientuota į teikiamą naudą ir teigiamus rezultatus visoms suinteresuotoms šalims, darbuotojams ir visuomenei, kuriai teikiamos DRMC edukacinės paslaugos.

IŠVADOS IR REKOMENDACIJOS

Atlikus mokslinės literatūros analizę, surinktų duomenų ir standartizuoto tipo anketinės apklausos bei situacijos analizę, galima teigti:

1. Mokslinės literatūros analizė leido išskirti pagrindines edukacines paslaugas, kurios yra teikiamos darbo rinkos mokymo centruose:
 - Vykdo suaugusiųjų profesinį mokymą;
 - Organizuoja ir vykdo neformalųjį mokymą, profesinės kvalifikacijos tobulinimą;
 - Teikia profesinio informavimo ir konsultavimo paslaugas;
 - Rengia, atnaujina profesinio mokymo programas, metodinę medžiagą, skirtą profesinės kvalifikacijos įgijimui ir tobulinimui;
 - Palaiko ir plėtoja naujus ryšius su švietimo įstaigomis ir kitomis organizacijomis ir institucijomis;
 - Rengia ir vykdo projektus susijusius su mokymo centrų infrastruktūros gerinimu, personalo kvalifikacijos tobulinimu, novatoriškų darbo būdų, metodikų kūrimu.
2. Darbo rinkos mokymo centrų teikiamų edukacinių paslaugų kokybė yra neatsiejama nuo ekonomikos poreikių. Vadinasi edukacinės paslaugos turi sietis su kuo kokybiškesnėmis mokymosi metu įgyjamomis žiniomis ir gebėjimais, kurie geriausiai atitiktų darbo rinkos poreikius.
3. Literatūros analizė atskleidė, kad vieningas požiūris į besimokantį asmenį, kaip į švietimo paslaugos gavėją, gebantį komunikuoti savus poreikius, įvardinti problemas, bendrai ieškoti galimų sprendimo būdų, padėtų gerinti profesinio rengimo įstaigų švietimo veiklos kokybę.
4. Švietimo paslaugų kokybei vertinti yra eilė kokybės metodų, modelių (pvz.: BVM, SERVQUAL), kurių taikymas yra pakankamai paprastas, suprantamas bei nereikalaujantis didelių finansinių resursų.
5. Darbo rinkos mokymo centrų vykdomos veiklos priežiūrą vykdo nemaža dalis institucijų, tačiau jų veikla dažniausia apsiriboja faktų nustatymu arba įstaigos veiklos reglamentavimo švietimo ir profesinį rengimą reglamentuojančių dokumentų kontrole. Tačiau kokybės būkle yra domimasi pakankamai retai.
6. Darbo rinkos mokymo centrų didžioji dalis edukacinių paslaugų gavėjų – bedarbiai, kurie gali persikvalifikuoti ar tobulinti kvalifikaciją, todėl jų pagrindinis poreikis – gauti kokybišką, profesijai reikalingą informaciją bei praktinius įgūdžius.

7. Ištyrus darbo rinkos mokymo centrų mokinių požiūrį į jiems teikiamų edukacinių paslaugų kokybę, nustatyta, kad respondentai palankiausiai įvertino paslaugų tikrumo kriterijų, 3,36 balo. Mažiausiai balų, 1,48, respondentai skyrė dėmesingumo kriterijui, teikiant edukacines profesinio rengimo paslaugas.
8. Apibendrinus darbo rinkos mokymo centrų darbuotojų, teikiančių edukacines paslaugas nuomones, į šių įstaigų veiklos kokybę, nustatyta, kad šių įstaigų veiklos galimybės didesnės nei jų pasiekti rezultatai. Tai sudaro prielaidas tobulinti mokymo centrų veiklą.
9. Ištyrus darbo rinkos mokymo centruose dirbančių darbuotojų nuomones apie įstaigoje teikiamas edukacines paslaugas nustatyta, jog darbuotojai aukščiausiais balais vertina sudarytas sąlygas tobulinti turimas kompetencijas ir pasiekti darbo ir asmeninio gyvenimo pusiausvyrą.
10. Darbo rinkos mokymo centrai pripažįsta, kad vidinė kokybės užtikrinimo sistema yra reikalinga ir dauguma naudoja atskirus jos elementus. Silpniausiomis kokybės užtikrinimo ciklo grandimis yra vertinimas ir jo rezultatais pagrįstas kokybės gerinimas. Pilnai įdiegtos vidinės kokybės užtikrinimo sistemos nėra sukūrusi nė viena profesinio rengimo įstaiga. Viena iš priežasčių, sąlygojančių lėtą vidinių kokybės sistemų įdiegimo tempą – kokybės užtikrinimo problemas gerai suprantančių darbuotojų stygius, todėl darbo pradžioje kelta hipotezė pasitvirtino iš dalies.
11. Tyrimui parengta anketa, naudojantis SERVQUAL bei BVM modeliais, galėtų naudotis darbo rinkos mokymo centrai, siekiantys įsivertinti savo teikiamų edukacinių paslaugų kokybę.
12. Darbo rinkos mokymo centro darbuotojams didesnę dėmesį privalu skirti paslaugos gavėjo (mokinio) pažinimui, išsiaiškinant jo poreikius, lūkesčius, sėkmės galimybes.

LITERATŪRA

1. Adomėnas V., Vaičikonis E. (2002). Organizacijos procesų valdymo tobulinimas. *Kokybės vadyba Lietuvos integracijos į Europos Sąjungą procese: respublikinės konferencijos pranešimų medžiaga*. Kaunas.
2. Augienė D., Malinauskienė D. (2007). *Pedagogų karjeros pokyčiai socialinių transformacijų kontekste*. Pedagogika. 2007, t. 86. [žiūrėta 2010-01-22]. Prieiga per internetą: www.cceol.com.
3. Ališauskas R. (2003). Švietimo reformos įgyvendinimo modeliavimas Lietuvoje. *Švietimo naujienos, informacinis leidinys*, 2003, Nr. 2.
4. Baltoji knyga. Profesinis rengimas. (1999). Vilnius: Prof. Mokymo reformos programos koordinavimo centras.
5. Barczyk C. C. (1999). *Visuotinė kokybės vadyba*. Vilnius: Technika.
6. Bitinas B. (2004). *Hodegetika. Auklėjimo teorija ir technologija*. Vilnius: Kronta.
7. Beresnevičienė D. (2001). Profesinės ir aukštosios mokyklos problemos. Nuolatinis mokymasis vardan lygybės ir socialinio teisingumo kaip aukštojo mokslo misija // *Acta Paedagogica Vilnensia*.
8. Bendrojo lavinimo mokyklos vidaus audito metodika, 2002. [žiūrėta 2010-12-14]. Prieiga per internetą:
http://www.sac.smm.lt/images/file/e_biblioteka/8_Vidaus_audito_rekomendacijos.pdf
9. Bruzgelevičienė R. (2001). *Lietuvos švietimo kaita. Švietimo reformos darbai tūkstantmečių sandūroje: tendencijos, lūkesčiai*. Vilnius: Garnelis.
10. Černius V. (1997). *Mokyklos organizacija. Lietuvos edukologija*. Vilnius: Leidybos centras.
11. Dabartinės lietuvių kalbos žodynas. [žiūrėta 2010-12-13]. Prieiga per internetą:
<http://www.autoinfo.lt/webdic/>
12. Deming W. Edwards. (2000). *The New Economics for Industry, Government, Education* (2nd ed.). MIT Press.
13. Dienys V. (2002). Profesinio rengimo turinys: tobulinimo prielaidos ir perspektyvos // *Profesinis rengimas: tyrimai ir realijos*. 2002, t. 5. Kaunas:VDU.
14. Donald K. Adams (2005). Tarptautinė mokymo programos reformos ir įgyvendinimo XXI amžiuje konferencija: Strategijos perspektyvos ir įgyvendinimas, 2005 m. birželio 8–10 d. Stambulas, Turkija“. [žiūrėta 2010 -12-12]. Prieiga per internetą:
<http://www.pasisahlberg.com>.

15. Douglas T. J., Fredendall L. D. (2004). Evaluating the Deming management model of Total quality in servic// Decision Sciences. USA, Vol. 35.
16. Drago-Serverson E. E. (1994). *What does „staff development“ develope? How the staff development literature conceives adult growth. Unpublished qualifying papaer.* Harward University
17. Dukynaitė R. (2003). *Švietimo kokybės samprata.* Vilnius.
18. Europos bendrąją profesinio mokymo kokybės užtikrinimo sąrangą (2003). [žiūrėta 2011-01-12]. Prieiga per internetą: <http://www.mqc.gov.mt/file.aspx?f=123>
19. Gaižiūnaitė R., Adomavičienė G. (2006). Nevyriausybių organizacijų socialinės – edukacinės paslaugos šeimai. [žiūrėta 2010-11-12]. Prieiga per internetą: http://vddb.library.lt/fedora/get/LT-eLABa-0001:J.04~2006~ISSN_1822-1068.N_3.PG_19_26/DS.002.0.02.ARTIC
20. Jackūnas Ž. (2001). *Lietuvos švietimas XXI a. iššūkių akivaizdoje: OECD ekspertų žvilgsnis.* Vilnius.
21. Jansen E. (2001). *Tobulas mokymas.* Vilnius: AB OVO.
22. Jovaiša T. (2003). *Darbo rinkos profesinio mokymo konsultavimo tikslai, rezultatai ir perspektyva mokymosi visą gyvenimą požiūriu.* Vilnius.
23. Jucevičius R., Jucevičienė P. ir kt. (2003). *Mokyklos strategija.* Kaunas: Žinių ir visuomenės institutas.
24. Juodaitytė A. (2002). *Socializacija ir ugdymas vaikystėje.* Vadovėlis. Vilnius: UAB „Petro ofsetas“.
25. Juodaitytė A. (2004). Šiuolaikinio ugdymo neopedocentristinė refleksija: diskursas ir pedagoginio mąstymo rekonstrukcijos// *Mokytojų ugdymas. 2004. nr. 3, 136-143.*
26. Juozaitienė L., Staponkienė J. (2006). *Verslo ir vadybos įvadas.* Šiauliai: Šiaulių universiteto leidykla.
27. Juozaitytė A. (2007). *Studijų kokybė aukštojoje mokykloje: valdymo filosofija ir parakseologija.* Profesinės studijos: teorija ir praktika (3), 30-39. Šiauliai: Šiaulių kolegijos leidybos centras.
28. Kardelis K. (2002). *Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai (edukologija ir kiti socialiniai mokslai).* Vadovėlis. 2-asis pataisytas leidimas. Kaunas: Judex.
29. Kaziliūnas A. (2007). *Kokybės vadyba.* Vilnius: MRU.
30. Kindurys V. (1998). *Paslaugų marketingas.* Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla.
31. Knowles M. (1984). *Andragogy in Action.* San Francisco, Jossey-Bass.
32. Kokybės profesiniame rengime techninė darbo grupė, Europos visuotinės kokybės užtikrinimo modelis. Galutinė versija (2003).

33. Krikštanaitienė O. (2003). *Kokybės vadyba*. Vilnius.
34. Kvalifikacijų ir profesinio mokymo plėtros centras. [žiūrėta 2010-11-12]. Prieiga per internetą: <http://www.kpmc.lt/Skelbimai/Kokybes%20standartas-1.pdf>
35. Laužackas R. (2005). *Profesinio rengimo metodologija*. Monografija, Kaunas: Vytauto Didžiojo universiteto leidykla.
36. Laužackas R. (2005). *Profesinio rengimo terminų aiškinamasis žodynas*. Kaunas
37. Laužackas R., Danilevičius E., Gurskienė O. (2004). *Profesinio rengimo reforma Lietuvoje: parametrai ir rezultatai*. Kaunas: Vytauto Didžiojo universiteto leidykla.
38. Laužackas R.(1999). *Sistemoteorinės profesinio rengimo kaitos dimensijos: monografija*. Kaunas: VDU.
39. Lisabonos sutartis (2009). [žiūrėta 2011-01-14]. Prieiga per internetą http://europa.eu/lisbon_treaty/index_lt.htm
40. Lepaitė D. (2000). *Kokybės užtikrinimas profesinėje mokykloje*. (Savianalizės metodika). Vilnius
41. LR Švietimo ir mokslo ministro įsakymas dėl 2003/2004 mokslo metų pagrindinio profesinio mokymo įstaigų planų (The training plans of initial vocational education and training institutions), (2003 06 06 Nr. ISAK-801).
42. LR Švietimo ir mokslo ministro įsakymas dėl kvalifikacinių reikalavimų mokytojams, dirbantiems pagal ikimokyklinio, priešmokyklinio, neformaliojo vaikų švietimo, pradinio, pagrindinio, vidurinio, specialiojo ugdymo ir profesinio mokymo programas, 2005-03-29 Nr. ISAK-506.
43. LR Švietimo ir mokslo ministro įsakymas dėl pagrindinio profesinio mokymo kvalifikacijos egzaminų tvarkos, 2005 06 01 Nr ISAK-991.
44. LR Švietimo ir mokslo ministro įsakymas dėl pagrindinio profesinio mokymo programų rengimo ir įteisinimo tvarkos aprašas, 2006 01 17 Nr. ISAK-90.
45. Marzano R. (2005). *Naujoji ugdymo tikslų taksonomija*. Vilnius.
46. Nakrošis V., Černiūtė R. (2010). *Kokybės vadyba Lietuvos viešajame administravime: svarbiausios iniciatyvos ir jų taikymas/ Viešoji politika ir administravimas*, Nr.31
47. *Pagrindinio profesinio mokymo programų rengimo ir įteisinimo tvarkos aprašas* (2006). [žiūrėta 2010-11-24]. Prieiga per internetas: http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=269738&p_query=&p_tr2=
48. Parasuraman A., Zeithalm V. A., Berry L. L. (1988). SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64 (1), 12-37.

49. Pečkaitis J., Tidikis R. (2001). *Edukologijos problemos. Studijų kokybės tobulinimas: studentų požiūris*. Jurisprudencija: Mokslo darbai, 20(12), 123 - 241.
50. Pociūtė D., Janušauskienė V., Vitkauskas R. (2005). *Kokybės vadyba*. Vilnius: Technika.
51. Profesinio mokymo kokybės užtikrinimo terminų žodynas. (2008). [žiūrėta 2010-11-12].
Prieiga per internetą:
http://skc.vdu.lt/downloads/kokybes_uztikrinimo_terminu_zodynas.pdf
52. Profesijos mokytojo/dėstytojo pirminio pedagoginio rengimo reglamentas.(2002). // *Profesinis rengimas: tyrimai ir realijos*. Nr.4. Kaunas: VDU.
53. Profesijos mokytojų atestacijos nuostatai (2003). [2010-12-10]. Prieiga per internetą:
<http://www.smm.lt>
54. Profesijos mokytojų/dėstytojų rengimo Lietuvoje koncepcija (2002). Projektas. // *Profesinis rengimas: tyrimai ir realijos*. Kaunas, Nr.4.
55. Profesijos vadovas. [2010-12-10]. Prieiga per internetą:
<http://www.euroguidance.lt/profesijosvadovas/gui/index.htm>
56. Profesinio informavimo ir konsultavimo paslaugų teikimo reikalavimų aprašas (2005- 04-29). ISAK-739/A1-116.
57. Lietuvos Respublikos profesinio mokymo įstatymas. (1997). Nauja redakcija 2007- 04-03. Nr. X-1065
58. Profesinio mokymo kokybės užtikrinimo Lietuvoje ir kitose šalyse studija. (2006). Kvalifikacijų ir profesinio mokymo plėtros centras. [žiūrėta 2010-11-12]. Prieiga per internetą: <http://www.pmmc.lt>
59. Profesinio mokymo kokybės vertinimo kriterijų ir rodiklių rinkinys (Kokybės standartas) (2008). [žiūrėta 2010-11-12]. Prieiga per internetą: <http://www.pmmc.lt>
60. Profesinio rengimo standarto struktūros aprašas.(2003). Vilnius
61. Profesinio rengimo standartų rengimo, atnaujinimo ir įteisinimo nuostatos (2003 -05 -30). Nr. ISAK-771/A1-91.
62. Rado P. (2003). *Švietimas pereinamuoju laikotarpiu. Švietimo politikos kūrimo kryptys Vidurio Europos ir Baltijos šalyse*. Vilnius: Garnelis.
63. Stoner J., Freeman R., Gilbert D. (1999). *Vadyba*. Kaunas: Poligrafija ir informatika.
64. Šaparnis G. (2000). *Kokybinių ir kiekybinių metodų derinimas, diagnozuojant mokyklos vadybą nestandartizuotu atviro tipo klausimynu*. Daktaro disertacija. Šiaulių universitetas, Šiauliai.
65. Šaparnis G., Merkys G. (2000). *Kokybinių ir kiekybinių metodų derinimas mokyklinės vadybos diagnostikoje: hipotezė ir pirmieji žingsniai*. Socialiniai mokslai, 2 (23), 43 – 55.

66. *Švietimo gairės*.(2002). Lietuvos švietimo plėtotės strateginės nuostatos 2003-2012 m. (projektas). Vilnius
67. Lietuvos Respublikos švietimo įstatymas. (2003). 2003 06 17 Nr. IX-1630. Vlnius
68. *Švietimo kokybės užtikrinimo koncepcija*. (2008). [2010-12-10]. Prieiga per internetą: www.smm.lt/naujienos/docs/kalbos/080826/A.%20Puodziukas%20KOKYBES%20UZTIKRINIMAS%20.
69. *Švietimo organizacijų kokybės vadyba*. (2008). Mokomoji knyga studentui. Kaunas: VDU.
70. Teboul J. (1999). *Le temps des services. Une nouvelle approche de management*. Paris: Editions d'Organisation.
71. UNESCO, EFA Global Minitoring Report 2005 Education for All: The Quality Imperatyve. [žiūrėta 2010-12-13]. Prieiga per internetą: www.unesco.org/education
72. Lietuvos Respublikos užimtumo rėmimo įstatymas (2009 06 16). Nr. XI-290.
73. Vaicekauskienė V. (2006). *Sisteminis požiūris į švietimą vertinant jo kokybę*. Vilnius: ŠPC.
74. Valstybės švietimo stebėsenos tvarkos aprašas.(2005-12-01). Nr. 141-5082.
75. Vanagas P. (2001). *Visuotinės kokybės vadybos vaidmuo, Lietuvai integruojantis į Europos Sąjungą*// Respublikinės konferencijos pranešimų medžiaga. Kaunas.
76. Vasiliauskas A. (2002). Strateginis valdymas. Vilnius: Enciklopedija.
77. *Vidinės kokybės užtikrinimo profesinėse mokyklose vadovas*.(2000). Profesinio mokymo reformos programa. Vilnius, p. 63.
78. *Vidinio kokybės valdymo sistemos diegimo profesinio mokymo institucijose metodinės rekomendacijos* (2007). Profesinio mokymo metodikos centras, Vilnius.
79. Žalimienė L. (2003). *Socialinės paslaugos*. Vilnius: Specialiosios psichologijos laboratorija.
80. Želvys R. (2003). *Švietimo politika*. Vilnius: Vilniaus leidykla.
81. Лобанов А. А. (2002). Основы профессионально-педагогического общения. Москва: АCADEMA.

Tinklalapiai:

Atvira informavimo, konsultavimo ir orientavimo sistema (AIKOS): <http://www.aikos.smm.lt>
 Darbo ir socialinių tyrimų institutas: <http://www.dsti.lt>
 Euroguidance Lietuva: <http://www.euroguidance.lt>
 Lietuvos darbo birža: <http://www.ldb.lt>
 Lietuvos darbo rinkos mokymo tarnyba, <http://www.ldrmt.lt>
 Lietuvos statistikos departamentas <http://www.stat.gov.lt/lt>

Lietuvos suaugusiųjų švietimo asociacija: <http://www.lssa.smm.lt>

Lietuvos suaugusiųjų švietimo ir informavimo centras: <http://www.lssic.lt>

Nacionalinės kvalifikacijų sistemos sukūrimas. Projektas: <http://www.lnks.lt>

Paramos fondas Europos socialinio fondo agentūra: <http://www.esf.lt>

Kvalifikacijų ir profesinio mokymo plėtros centras : <http://www.pmmc.lt>

Socialinės apsaugos ir darbo ministerija: <http://www.socmin.lt>

Švietimo ir mokslo ministerija: <http://www.smm.lt>

Švietimo valdymo informacinė sistema: <http://www.svis.smm.lt>

PRIEDAI

ANKETA

ANKETA

ŠU magistrantė atlieka darbo rinkos mokymo centrų teikiamų edukacinių paslaugų kokybės tyrimą, todėl nuoširdžiai tiki Jūsų pagalba, atliekant apklausą.
Anketa anoniminė, rezultatai bus pateikti apibendrintai.

JUMS TINKAMĄ ATSAKYMĄ ĮRAŠYKITE ARBA ŽYMĖKITE TAIP:

V arba **X**

DEMOGRAFINĖ DALIS

1. Lytis	<input type="checkbox"/> moteris <input type="checkbox"/> vyras
2. Amžius	<input type="checkbox"/> 18-25 metai <input type="checkbox"/> 25-35 metai <input type="checkbox"/> 35-45 metai <input type="checkbox"/> 45-55 ir daugiau metų
3. Jūsų išsilavinimas	<input type="checkbox"/> pagrindinis <input type="checkbox"/> vidurinis <input type="checkbox"/> profesinis <input type="checkbox"/> aukštasis
4. Jūsų socialinis statusas	<input type="checkbox"/> dirbantis <input type="checkbox"/> bedarbis <input type="checkbox"/> studentas
5. Jūsų gyvenamoji vieta (įrašykite)
6. Kokius profesinio mokymo kursus lankėte šiame mokymo centre ? (įrašykite)

Laukiama kokybė		Patirta kokybė				
		Planuok (nesutinku)	Atlik (iš dalies nesutinku)	Tikrink (abejoju)	Veik (sutinku)	Patvirtink (visiškai sutinku)
I.	Įvertinkite mokymo centre teikiamų mokymo paslaugų kokybę pagal jiems skiriamus materialiuosius išteklius	1	2	3	4	5
1.	Mokymo centro struktūra leidžia čia mokiniams ir mokytojams dirbti efektyviai	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	Mokymo centre vyrauja mokymo(si) formų įvairovė (paskaita, praktiniai užsiėmimai, darbas grupėse)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	Mokymo centre panaudojami informacinių technologijų privalumai	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	Naujausių technologijų įranga, specifinių mokymo priemonių gausa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	Socialinių poreikių tenkinimas (poilsis, lankstūs mokymosi užsiėmimų tvarkaraščiai ir kt.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	Apie mokymo centro veiklą galiu sužinoti iš įvairių informacijos šaltinių: per masines informavimo priemones (žiniasklaida, internetas, televizija), konferencijose, seminaruose, atvirų durų renginiuose	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.	Mokymo centre dirba geri, kompetentingi specialistai	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.	Mokymas(sis) efektyvus - nuolat vertinama ir matuojama jo kokybė	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.	Aiškios mokymo užduotys ir atsakomybė už jų atlikimą	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.	Mokyme taikomi metodai, aktyvina besimokančių dalyvavimą paskaitose	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
II.	Pateikite savo nuomonę apie tai ar mokymo paslaugos Jums buvo suteiktos patikimai ir kruopščiai bei atitiko Jūsų lūkesčius					
1.	Skatinama partnerystė su darbo rinkos dalyviais, potencialiais darbdaviais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	Rengiami susitikimai su žmonėmis, visuomeninėmis tarybomis, tikslinėmis grupėmis, rengiamos suinteresuotų asmenų (grupių)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	apklausos					
3.	Atliekama besimokančių darbo centre analizė, jos metu įvertinami kiekvienos jų poreikiai ir lūkesčiai bei jų svarba organizacijai	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	Matoma aiški mokymo centro strategija, prisitaikymas prie esamų darbo rinkos poreikių	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	Mokymo centras diegia profesinio rengimo naujoves; procesai nuolat optimizuojami ir pritaikomi įvertinus jų veiksmingumą ir efektyvumą	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	Suinteresuoti asmenys turi galimybę dalyvauti profesinio rengimo sistemos kūrime (tiesiogiai arba netiesiogiai)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.	Esate įtraukiami į mokymo proceso planavimo veiklą (mokymo tikslai nustatomi atsižvelgiant į Jūsų poreikius)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.	Vietos valdžios palaiko mokymo centro veiklą	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.	Mokymo centro veikla atitinka deklaruojamas paslaugas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.	Mokymo centre yra galimybė mokytis pagal individualų darbo planą	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
III.	Besimokydamas mokymo centre Jūs jautėte dėmesingumą, centro darbuotojai ir vadovai rodė iniciatyvą, norą Jums padėti					
1.	Skatinama partnerystė tarp panašaus profilio įstaigų, plėtojami ir įgyvendinami bendri projektai su kitomis organizacijomis, siekiant patenkinti Jūsų poreikius	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	Dėmesys besimokantiems reiškiamas pagal jų individualius poreikius (gabiems, turintiems mokymosi sunkumų)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	Mokymo centro mokytojai geba pripažinti besimokančiųjų savarankiškumą (gebėjimą savarankiškai spręsti aktualius klausimus)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	Mokymo centre vyrauja pozityvi energija	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	Besimokantys skatinami					

	įvardinti savo poreikius bei lūkesčius	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	Mokymo centras domisi besimokančių mokymosi sėkme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.	Mokymo įstaigos ir mokytojų gebėjimas tinkamai valdyti darbo (mokymo užsiėmimų) laiką	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.	Mokydamasis šioje organizacijoje, jaučiuosi jos dalimi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.	Yra galimybė pasirinkti reikiamą mokymosi programą ar jos dalį	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.	Mokymo centre dirbantys mokytojai sąžiningi, laikosi profesinės etikos normų	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
IV.	Mokymo centre vyrauja komunikabilumas, kompetencija, paslaugumas, pasitikėjimas, saugumas					
1.	Mokymo centas turi sukūrus išsamią besimokančiųjų teises reglamentuojančią tvarką bei ją aprašančius dokumentus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	Mokymo centre nuolat skatinama aukšta motyvacija ir puoselėjami individualūs talentai	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	Mokymo centras pasižymi kultūringais ir šiuolaikiškais vadovais, mokytojais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	Mokymo centre nėra „destruktyvios“ politikos, aiški jo ateities strategija	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	Besimokantys turi galimybę pabendrauti su juos mokančiais mokytojais, išsakyti savo nuomonę	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	Esu patenkintas mano įgytų žinių ir praktinių įgūdžių vertinimo sistema	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.	Mokymo centras organizuoja darbą, atkreipdamas dėmesį į Jūsų asmeninius reikalus šeimyninę padėtį	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.	Mokymo centras nuolat stebi savo darbuotojų kompetencinius gebėjimus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.	Mokymosi problemos, kylančios mokymo centre viešai įvardinamos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.	Spresti problemas kolektyve yra daug lengviau	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

V.	Įvertinkite centro mokymo(si) aplinką ir Jūsų įgytus naujus įgūdžius					
1.	Besimokydamas patyriau sunkumų	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	Besimokydamas centre įgijau komandinio darbo įgūdžių	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	Darbo su besimokančiais uždaviniai planuojami atsižvelgiant į žmoniškųjų išteklių paskirstymą ir jų kompetencijos ugdymą	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	Mokymosi programa man buvo patraukli ir naudinga	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	Čia galiu siekti asmeninio profesinio meistriškumo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	Nebijočiau diegti naujoves, priimti netradicinius sprendimus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.	Mokymosi paslaugos man yra siejamos su besimokančių gyvenimo kokybe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.	Gavus pirmines žinias mokymo centre atsirastų poreikis mokytis individualiai	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.	Mokydamasis čia, aiškiau suvokiau savo ateitį, tapau geriau organizuotas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.	Savo žinias galėsiu prisitaikyti nuolat kintančioje darbo rinkoje	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Dėkoju už bendradarbiavimą 😊

Gerbiamieji,

Vykstant dinamiškiems pokyčiams visuomenėje ir viešojo sektoriaus organizacijų valdyme, jų veikloje vyksta esminiai pokyčiai. Tad siekdami tobulinti savo veiklą, maloniai prašome bendradarbiauti.

Apklausa yra ANONIMINĖ, nei vardo, nei pavardės nurodyti nereikia

Atsakymus žymėkite arba

DEMOGRAFINĖ DALIS

1. Lytis	moteris <input type="checkbox"/> vyras <input type="checkbox"/>
2. Amžius	<input type="checkbox"/> 18-25 metai <input type="checkbox"/> 25-35 metai <input type="checkbox"/> 35-45 metai <input type="checkbox"/> 45-55 <input type="checkbox"/> 56 ir daugiau metų
3. Jūsų išsilavinimas	<input type="checkbox"/> pagrindinis <input type="checkbox"/> vidurinis <input type="checkbox"/> profesinis <input type="checkbox"/> aukštesnysis <input type="checkbox"/> aukštasis neuniversitetinis <input type="checkbox"/> aukštasis universitetinis kita..... (įrašykite)
4. Jūsų pareigos	<input type="checkbox"/> administracijos darbuotojas <input type="checkbox"/> profesijos mokytojas
5. Jūsų gyvenamoji vieta (įrašykite)

6. Ar esate tiesiogiai atsakingas už edukacinių paslaugų kokybės vertinimą?	taip <input type="checkbox"/> ne <input type="checkbox"/>
--	---

7. Ar esate susipažinę su profesinio rengimo kokybės vertinimu?	Pakomentuokite

8. Kokiais edukacinių paslaugų kokybės vertinimo elementais, metodais naudojėtės?

9. Jūsų nuomone, ar funkcionuoja vieninga darbo rinkos mokymo centrų kokybės vertinimo sistema?	taip <input type="checkbox"/> ne <input type="checkbox"/>
	kita (parašykite)

10. Ar turite kokybės vertinimą koordinuojančio asmens gebėjimus?	taip <input type="checkbox"/> ne <input type="checkbox"/>
--	---

GALIMYBIŲ VERTINIMAS Galimybių kriterijai analizuoja, kaip organizacija pati mato savo veiklos galimybes.

REZULTATŲ VERTINIMAS Galimybių kriterijai analizuoja, kaip organizacija pati mato savo veiklos rezultatus.

GALIMYBIŲ VERTINIMAS						
Kriterijaus pavadinimas	Pavyzdys	Vertinimas				
		Planuok (nesutinku)	Atlik (iš dalies nesutinku)	Tikrink (abejoju)	Veik (sutinku)	Patvirtink (visiškai sutinku)
		1	2	3	4	5
Plėtoja ir įgyvendina profesinio rengimo veiklą	Įstaigos vadovai, remdamiesi misija ir vizija, strategiškai plėtoja organizaciją, įtraukdami darbuotojus ir kitas svarbias suinteresuotas šalis į strateginių tikslų nustatymo procesą.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Įstaigos vadovai užtikrina efektyvius kasdienes veiksmus diferencijuodami užduotis ir išteklius pagal prioritetus.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mūsų įstaigoje rengiami susitikimai, kuriuose vertinama partnerystė ir aptariamoms ateities galimybėms. Renkama informacija apie organizacijos veiklai svarbius strateginius veiksmus.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Įstaiga analizuoja vidines stipriąsias ir silpnąsias puses bei išorines galimybes ir grėsmes. Vykdomi bendri plėtros projektai strategiškai naudingi mūsų įstaigai.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Įstaiga kuria tinkamiausią darbuotojų kompetencijų panaudojimą užtikrinančias sistemas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Įstaigoje užtikrinamos sąlygos darbuotojams pasiekti darbo ir asmeninio gyvenimo pusiausvyrą.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Įstaiga skatina piliečius ir mokymo paslaugų vartotojus dalyvauti sprendžiant organizacijos reikalus ir darant politinius sprendimus.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Įstaiga efektyviai valdo finansus, turtą, plėtoja strategiškai svarbių žinių bei informacijos valdymo ir saugojimo sistemas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Įstaiga tobulina svarbiausius profesinio rengimo procesus atsižvelgdama į rezultatų duomenis ir lyginamąją analizę.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pas mus derinami edukacinių paslaugų vartotojų lūkesčiai ir individualių vartotojų poreikiai su galimybėmis juos tenkinti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

REZULTATŲ VERTINIMAS						
Dalinio kriterijaus pavadinimas	Pavyzdys	Vertinimas				
		Planuok (nesutinku)	Atlik (iš dalies nesutinku)	Tikrink (abejoju)	Veik (sutinku)	Patvirtink (visiškai sutinku)
Klientų patenkinimo teikiama paslauga	Įstaiga teikia reikiamas paslaugas ir taip gerina gyventojų gyvenimo kokybę.	1	2	3	4	5
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

vertinimo rodikliai ir rezultatai bei tikslus atitinkantis poveikis.	Įstaiga inicijuoja savo srities naujausius pokyčius, nuolat atsinaujina, išnaudoja kvalifikacijos tobulinimo renginius taip semiasi idėjų ir žinių iš savo aplinkos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Įstaiga, pripažįstama suinteresuotų šalių, jam būdinga atitiktis skelbiamiems paslaugų standartams.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Pretenzijų, dėl nekokybiškų ar nereikalingų mokymo paslaugų skaičius, gautų ir užfiksuotų pasiūlymų skaičius.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Jūs esate patenkintas centro vadovų veikla, sudarant sąlygas darbo kompetencijos tobulinimui.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Įstaigos pagrindinės profesinės veiklos išorinio ir vidinio kokybės matavimo rezultatai (pvz. procesų eigos testavimas atsitiktine tvarka arba kolegų vertinimai).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Susitikimų su ugdymo paslaugų vartotojais, kitomis suinteresuotomis grupėmis skaičius.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Pastangos didinti centre besimokančių pasitikėjimą juo ir jame teikiamomis paslaugomis mastas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Įstaigos įsitraukimas į bendruomenę ir jos ekonominis poveikis visuomenei bei vietos bendruomenei.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Atsiliepimai žiniasklaidoje ir kitų išorinių suinteresuotų šalių nuomonė apie tai, kiek Jūsų įstaigos veikla rodo jos jautrumą visuomenei.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Dėkoju už skirtą laiką

Darbo rinkos mokymo centruose apmokytų asmenų skaičius 2008-2010 m.

Mokymo centras	2008m. baigusių kursų asmenų sk.	I lygio profesinė kval.	II lygio profesinė kval.	Saugos ir sveikatos mokymas ir atestavimas	Neformalus mokymas	2009m.	I lygio profesinė kval.	II lygio profesinė kval.	Saugos ir sveikatos mokymas ir atestavimas	Neformalus mokymas	2010 m.	I lygio profesinė kval.	II lygio profesinė kval.	Saugos ir sveikatos mokymas ir atestavimas	Neformalus mokymas
Klaipėdos DRMC	3791	531	954	783	1523	2673	204	741	452	1276	3358	342	1424	123	1469
Šiaulių DRMC	2919	178	634	99	1845	2605	184	602	246	1573	3724	156	907	428	2233
Vilniaus Žirmūnų DRMC	3000	355	1520	-	948	1315	120	1012	-	183	2925	157	1802	-	961
Kauno Naujamiesčio DRMC	723	40	302	12	369	460	37	184	6	233	714	181	344	-	189