



Karta Systemu Jakości

wersja 1.0

Spis treści:

1	Wstęp.....	3
2	Oświadczenie o jakości.	3
3	Cele dotyczące jakości.	3
4	Własność i odpowiedzialność.....	4
5	Budowa Systemu Jakości.	4
6	Kategorie standardów.....	5
7	Monitorowanie Standardów.....	5
8	Utrzymanie, poprawianie i rozpowszechnianie Systemu Jakości.....	5

1 Wstęp.

Karta Jakości jest dokumentem, który stanowi zestaw fundamentalnych zasad, dotyczących jakości, które muszą być przestrzegane podczas implementacji Programu ECDL we wszystkich krajach.

Dokument ten zawiera:

- **Oświadczenie o jakości** - opisujące rolę jakości w Programie ECDL oraz rolę poszczególnych osób i organizacji w dostarczaniu rozwiązań najwyższej jakości,
- **Cele** dotyczące jakości – opisujące poszczególne elementy Systemu Jakości,
- Szczegóły dotyczące **własności oraz odpowiedzialności** wykazane w Systemie Jakości,
- Streszczenie opisu **budowy Systemu Jakości**,
- Opis różnych **kategorii standardów**,
- Opis sposobu monitorowania **implementacji** Standardów Jakości,
- Opis sposobu, w jaki System Jakości jest **zarządzany i usprawniany** w celu spełnienia wymagań.

Karta stanowi wsparcie dla Systemu Jakości (Systemu), który oparty jest na poprzedniej wersji Standardów Jakości (wersja 5.0) opracowanych przez Fundację ECDL. Zakres i struktura Systemu zostały w części zmienione w zakresie dostosowania systemu do rozwoju technologii oraz do zwiększenia elastyczności w certyfikacji dostępnej w nowym Programie ECDL. Zadaniem Systemu jest tak jak dotychczas zdefiniowanie warunków operacyjnych, które muszą zostać spełnione, aby zapewnić integralność, zgodność i spójność certyfikacji Kandydatów.

2 Oświadczenie o jakości.

Jakość jest podstawowym czynnikiem podczas wdrażania Programu ECDL we wszystkich krajach. Neutralność wobec producentów rozwiązań, których testy opracowane przez Fundację ECDL mogą dotyczyć oraz wartości społeczne i właśnie jakość - tworzą unikalną wartość Programu ECDL. Operatorzy Krajowi, akredytowane Centra Egzaminacyjne, producenci rozwiązań oraz Fundacja ECDL zobowiązują się do dołożenia wszelkich starań, aby zarówno osoby indywidualne jak i organizacje oraz społeczności skupione wokół Programu ECDL wykorzystwały jak najwięcej swojego doświadczenia, umiejętności i wiedzy. Cel ten można osiągnąć poprzez konsekwentne stosowanie norm zapewniających jakość w połączeniu z naciskiem na stałą poprawę zarówno kompetencji Kandydata jak i efektywności operacyjnej.

3 Cele dotyczące jakości.

System Jakości musi zapewnić zgodność w następujących obszarach:

- Standaryzowane Programy ECDL są dostępne we wszystkich lokalizacjach,
- Kandydaci powinni być rejestrowani, informowani i obsługiwani w zbliżony sposób,
- Wszystkie Centra Egzaminacyjne powinny posiadać akredytację i być zarządzane w spójny sposób, nieprzerwanie dbając o standardy, szczególnie te dotyczące przeprowadzania egzaminów,
- Certyfikacja ECDL musi opierać się na testach odpowiadających przyjętym standardom,
- Formalne zatwierdzanie szkoleń i podręczników musi odbywać się w spójny sposób,

- Certyfikaty ECDL muszą być przyznawane na takich samych zasadach we wszystkich krajach oraz mieć standardowy format,
- Systemy, które wspierają proces implementacji muszą sprawnie zarządzać egzaminami oraz informacjami dotyczącymi Kandydatów.

Poszczególne rozdziały Standardów Jakości dotyczą każdego z tych obszarów. Wszystkie te cele potraktowane jako całość zwiększą wartość Programu ECDL oraz dadzą bezpośrednie korzyści wszystkim zainteresowanym stronom, w tym Operatorom Krajowym, Centrum Egzaminacyjnym oraz Kandydatom.

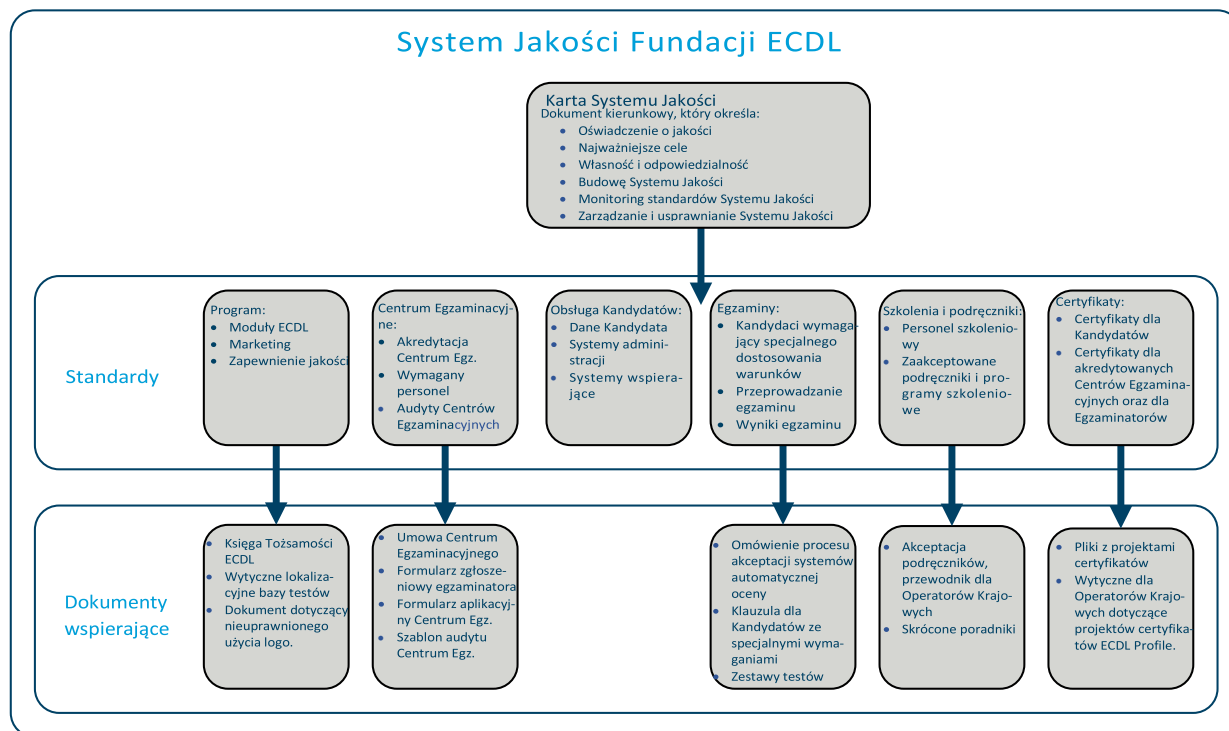
4 Własność i odpowiedzialność.

Wszystkie strony zaangażowane w dostarczanie Programu ECDL - akredytowane Centra Egzaminacyjne, producenci rozwiązań informatycznych, Operatorzy Krajowi i Fundacja ECDL - są odpowiedzialne za prawidłowe wdrożenie poszczególnych elementów Systemu Jakości. Poszczególne elementy Systemu, za które odpowiedzialna jest dana jednostka są zawarte w podpisanych, indywidualnych umowach akredytacyjnych (np. Umowa Centrum Egzaminacyjnego) oraz w innych dokumentach, wchodzących w skład Systemu.

5 Budowa Systemu Jakości.

System Jakości składa się z:

- Karty Systemu (niniejszy dokument),
- standardów, które jasno określają wymagania dla działań w poszczególnych obszarach,
- wspomagających dokumentów takich jak sylabusy Programu czy też wzory umów.



Rysunek 1: System Jakości Fundacji ECDL

6 Kategorie standardów.

Standardy zostały podzielone na dwie kategorie:

- Standardy **generalne**, które mogą być spełnione w sposób odpowiedni dla danego rynku. Standardy generalne wskazują na cechy i efekty związane z zarządzaniem Programem ECDL. Różni Operatorzy Krajowi mogą stosować zróżnicowane metody osiągnięcia tego samego poziomu jakości osiąganego celu (na przykład, stosując ręczny sposób testowania zamiast zautomatyzowanego). Takie różnice w osiąganiu celu są nie tylko akceptowalne ale są też zaletą w wymiarze globalnym. W takich przypadkach Operatorzy Krajowi powinni wskazać konkretne działania lub procesy które spełniają standardy generalne.
- Standardy **szczególne**, które muszą być spełnione przez wszystkich Operatorów Krajowych. W szczególnych przypadkach, takich jak na przykład standardowe certyfikaty oraz standardowe sylabusy, Operatorzy Krajowi muszą zachować szczególne standardy. Stwierdzenie „muszą” świadczy o obowiązku zastosowania się do wytycznych. Standardy szczególne przedstawione zostały w dokumencie *Standardy jakości* w tekście, w ramach takich jak poniżej:

Operator Krajowy musi dostarczać do Fundacji ECDL miesięczne raporty dotyczące Kandydatów, zawierające takie dane jak: liczba nowo zarejestrowanych Kandydatów oraz inne dane, określone w Umowie Operatora Krajowego.

7 Monitorowanie Standardów.

W celu uprawomocnienia wysokiej jakości Programu ECDL, konieczne jest monitorowanie kluczowych aspektów procesu implementacji Programu ECDL. Podstawowe czynności w tym monitoringu są następujące:

- Operatorzy Krajowi audytują akredytowane Centra Egzaminacyjne - audyty okresowe sprawdzają czy wymagane standardy są spełniane przez wszystkie Centra Egzaminacyjne.
- Fundacja ECDL audytuje Operatorów Krajowych - audyty okresowe sprawdzają czy standardy dotyczące Programu ECDL są zachowane przez Operatorów Krajowych. Audyty przeprowadzane są przy pomocy formularzy, które sprawdzają zgodność ze standardami.

8 Utrzymanie, poprawianie i rozpowszechnianie Systemu Jakości.

System Jakości - tak jak wszystkie inne elementy Programu ECDL - podlega stałej ewaluacji i udoskonalaniu.

Podstawowe źródła informacji dla poprawek i udoskonalania to:

- Informacja zwrotna od Operatorów Krajowych,
- Informacje pochodzące z audytów,
- Zmiany w certyfikacji.

Zmiany w Karcie Jakości jak i w Standardach Systemu Jakości są rozpatrywane i zatwierdzane przez Komitet Jakości (QAC), który tworzą przedstawiciele Zarządu Fundacji ECDL, Operatorów Krajowych oraz Dyrektor do spraw Standardów Programu ECDL oraz zapewniania jakości Fundacji ECDL. Dodatkowo Komitet Jakości ocenia

rezultaty audytów dotyczących utrzymania jakości przeprowadzanych przez Fundację ECDL oraz zaleca działania naprawcze.

Zmiany w dokumentach wspierających są wprowadzane przez odpowiednie jednostki w Fundacji ECDL tak często jak są one potrzebne (na przykład, jako wsparcie przy pojawieniu się nowych modułów).

Obecna wersja Systemu Jakości, łącznie z Kartą Jakości, Standardami Jakości oraz dokumentami wspierającymi dostępne są na portalu Fundacji ECDL. Komunikaty dotyczące zmian w którymkolwiek z tych dokumentów przesyłane są drogą mailową do osób wskazanych jako podstawowy kontakt Operatora Krajowego.