



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Manuál Monitorovací návštěvy zkoušky z profesní kvalifikace pro experta monitorovací návštěvy u autorizované osoby

Listopad 2017



1. Úvodní informace

Manuál monitorovací návštěvy zkoušky z profesní kvalifikace pro experta monitorovací návštěvy u autorizované osoby (dále jen také experta) vznikl v rámci projektu „**Nastavení mechanismů spolupráce a komunikace zaměstnavatelů a zástupců zaměstnanců s autorizovanými osobami (AOs) pro zvýšení kvality zkoušek a procesu přípravy uchazečů v systému dalšího profesního vzdělávání**“, financovaného z Operačního programu Zaměstnanost Ministerstva práce a sociálních věcí. Projekt byl spolufinancován z prostředků Evropského sociálního fondu a státního rozpočtu ČR.

Tento manuál byl vytvořen za účelem standardizace postupu expertních návštěv při realizaci zkoušek z profesních kvalifikací (PK) dle zákona 179/2006 Sb., o ověřování a uznávání výsledků dalšího vzdělávání tak, aby forma a obsah informací získaných v průběhu monitorovacích návštěv byly využitelné jako zpětná vazba k ovlivnění a zvýšení kvality samotných zkoušek. V průběhu projektu byl manuál upravován dle poznatků z realizace monitorovacích návštěv u autorizovaných osob.

Monitorovací návštěva, která dosud není zakotvena v zákoně 179/2006 Sb., je expertní návštěvou zkoušky z profesní kvalifikace, a zaměřuje se výhradně na získání poznatků o možnosti zlepšení kvality zkoušek z PK tak, aby lépe vyhovovaly požadavkům praxe na držitele osvědčení z PK, byly smysluplně realizovatelné z hlediska zkoušejících, a aby dobře reflektovaly realitu praxe v podnicích. Na rozdíl od kontrolních návštěv, realizovaných autorizujícími orgány, není výsledkem monitorovací návštěvy soupis formálních nedostatků a nápravných opatření určených autorizované osobě, ale kvalitativní vyhodnocení realizace zkoušky a návrh rozvoje profesních kvalifikací, hodnotících standardů, zefektivnění komunikace autorizovaných osob s autorizujícími orgány a zástupci tvůrců profesních kvalifikací, zlepšení informovanosti autorizovaných osob, rozšíření sociálního dialogu o kvalitě zkoušek a hodnověrnosti udělených osvědčení z PK z hlediska praxe v podnicích. Hlavním cílem monitorovací návštěvy v žádném případě není hledání pochybení ze strany zkoušejícího, ale získání výše zmíněných informací.

Struktury zapojené do procesu realizace monitorovacích návštěv a jejich role:

- **Svaz průmyslu a dopravy ČR (SP ČR)** – realizátor projektu. Pracovníci SP ČR – odborní **garanti návštěv koordinují proces přípravy a realizace monitorovacích návštěv**. Oslovují autorizované osoby, resp. autorizované zástupce, na jejichž zkouškách by se měly monitorovací návštěvy realizovat. Garanti návštěv dále vybírají vhodné profesně kompetentní experty z podnikové praxe (experty zkoušek u AOs) a zprostředkovávají jim komunikaci s autorizovanými osobami/autorizovanými zástupci před realizací monitorovacích návštěv. Expertům zkoušek u AOs poskytují veškeré potřebné informace, včetně instruktáže k provádění standardizovaných monitorovacích návštěv a záznamu nálezů do Protokolu z monitorovací návštěvy. Shromažďují



výstupy z jednotlivých monitorovacích návštěv ve formě protokolů a spolupracujících s experty na vyhodnocení doporučení vzešlých z monitorovacích návštěv.

- **Autorizující orgán** (AO_r příslušný ústřední správní úřad) – není do monitorovacích návštěv zapojen přímo, poskytuje odborným garantům návštěv přehled plánovaných zkoušek a nově udělených autorizací. Je příjemcem doporučení, zpracovaných na základě protokolů z monitorovacích návštěv.
- **Autorizovaná osoba** (AO_s)/autorizovaný zástupce (AZ) – je osloven/a pro vyjádření souhlasu s monitorovací návštěvou, poskytne kontakt na zkoušejícího konkrétní zkoušky z PK, může si vyžádat protokol z realizace monitorovací návštěvy.
- **Zkoušející** – zkoušejícím je buď daná autorizovaná osoba v případě fyzické osoby, nebo autorizovaný zástupce v případě kdy autorizovanou osobou je právnická osoba. Zkoušející přímo provádí zkoušku z profesní kvalifikace, v rámci monitorovací návštěvy spolupracuje po realizaci zkoušky s expertem zkoušek u AO_s na formulaci doporučení z monitorovací návštěvy.
- **Expert zkoušek u AO_s** – je nezávislý odborník z praxe, vybraný odbornými guaranty návštěv pro realizaci monitorovací návštěvy u konkrétní zkoušky z PK. Účastní se hlavně praktické části zkoušky z PK, účast na teoretické části zkoušky záleží na jeho uvážení a dohodě se zkoušejícím. Experti jsou vybíráni na základě prověření jejich kvalifikace z hlediska odbornosti a praktické zkušenosti v oboru, které uvedou v identifikační kartě experta zkoušek u AO_s. Vybírání jsou zejména z řad tvůrců PK, ze sektorových rad, pracovních skupin a externích posuzovatelů PK. Experti provádí přípravu, realizaci a vyhodnocení monitorovací návštěvy tak, aby získali co nejvíce poznatků, které pomohou kvalitě zkoušek z PK i zlepšení komunikace autorizujících orgánů s autorizovanými osobami. Expert na monitorovací návštěvě reprezentuje zaměstnavatelskou sféru a jeho příprava i vystupování by měly odpovídat standardům slušného chování a vystupování vůči zkoušejícím i účastníkům zkoušky z PK. Poznatky získané z monitorovacích návštěv expert předává **pouze** odbornému garantovi návštěv, na vyžádání též příslušné autorizované osobě nebo autorizovanému zástupci. Experti jsou pro svoji práci vyškoleni v rámci instruktáže, ve které jsou shrnuty jejich úkoly uvedené v tomto manuálu. Tuto instruktáž provádějí odborní guaranti návštěv.



2. Příprava monitorovací návštěvy na straně experta

Pro správně provedenou monitorovací návštěvu s využitelnými výstupy je třeba, aby se expert na monitorovací návštěvu dostatečně připravil.

Příprava spočívá v následujících krocích:

1. Seznámení se s podklady

Od odborného garanta návštěv obdrží expert základní dokumentaci k provedení Monitorovací návštěvy v elektronické podobě:

- a) Název a kód ověřované PK, aktuálně platné
- b) Termín a místo konání zkoušky z PK
- c) Název autorizované osoby / autorizovaného zástupce/ jméno zkoušejícího, kontakty
- d) Hodnoticí standard ověřované PK
- e) Aktuální informace o stavu připravovaných a nově schválených PK
- f) Formulář protokolu z monitorovací návštěvy

Tuto dokumentaci je třeba považovat za základní a v případě potřeby ji expert rozšíří na základě vlastní odbornosti a zkušeností. Obzvláště pozorně se expert seznámí s hodnoticím standardem tak, aby mohl sledovat průběh zkoušky a případné odchylky od standardu mohl zaznamenat, a po skončení zkoušky tyto prodiskutovat se zkoušejícím.

Expert se podrobně seznámí se strukturou a obsahem webu www.narodnikvalifikace.cz tak, aby byl schopen na něm vyhledávat informace v průběhu diskuse se zkoušejícím. Seznámí se hlavně s informacemi o PK standardech z oblasti, do které spadá zkoušená PK.

2. Doplnění informací odborným garantem návštěvy

Pokud po předání výše uvedených informací přetrvávají nějaké nejasnosti, případně pokud nějaká část informace chybí, expert kontaktuje odborného garanta návštěv a požádá ho o doplnění, případně vysvětlení.

3. Kontaktování zkoušejícího

Expert komunikuje s odborným garantem návštěv a nekontaktuje zkoušejícího před konáním zkoušky. Oslovit ho může jen v případě, kdy se nemůže zúčastnit zkoušky, na jejímž konání účast přislíbil.

V žádném případě expert se zkoušejícím neprobírá obsah zkoušky, ani další detaily, které by mohly ovlivnit realizaci zkoušky ze strany zkoušejícího.

Zkoušející kontaktuje experta pouze tehdy, pokud je zkouška zrušena nebo změněn termín či čas konání.



4. Organizační zajištění monitorovací návštěvy

Součástí řádné přípravy na monitorovací návštěvu je zajištění logistiky celé monitorovací návštěvy, za kterou zodpovídá expert.

1. Expert si zajistí dopravu do místa konání zkoušky tak, aby byl na místě v dostatečném předstihu a nerušil v průběhu zkoušky.
2. Veškerou dokumentaci (hlavně hodnoticí standard a protokol z monitorovací návštěvy) si předem připraví k použití (elektronicky na vlastním počítači či v tištěné podobě z pdf pro ruční poznámky), tak aby ji měl k dispozici před konáním zkoušky.

3. Realizace Monitorovací návštěvy

Po příchodu do místa realizace zkoušky z PK se expert představí zkoušejícímu i účastníkům zkoušky a krátce vysvětlí smysl své návštěvy. Po celou dobu konání zkoušky je pouze v roli pozorovatele, zapisuje si poznatky do protokolu z monitorovací návštěvy, **nijak do průběhu zkoušky nezasahuje**, pokud ho zkoušející sám neosloví a nevyzve ke konzultaci. Prostor pro diskusi se zkoušejícím je vymezen **až po skončení zkušebního procesu**.

V průběhu zkoušky expert sleduje její průběh, soulad průběhu zkoušky s hodnoticím standardem, zapisuje si poznatky z pozorování do protokolu tak, aby odpověděl na všechny otázky.

Po skončení zkoušky a odchodu účastníků zkoušky zahájí expert diskusi se zkoušejícím, která bude zahrnovat jak sdělení ze strany zkoušejícího tak řízený rozhovor dle jednotlivých bodů protokolu z monitorovací návštěvy.

V první řadě expert nechá hovořit zkoušejícího o jeho poznatcích s využitím daného PK standardu PK, vyzve ho ke zhodnocení využitelnosti a obsahové komplexnosti hodnoticího standardu a jeho jednotlivých otázek k ověření PK tak, aby držitel osvědčení mohl být bezproblémově zařazen na odpovídající pracovní pozici. Expert požádá zkoušejícího o případné náměty úprav hodnoticího standardu, tj. na doplnění/zúžení hodnoticího standardu či iniciaci vytvoření nových PK, které v soustavě chybí, a pro něž by bylo vhodné standardy PK vytvořit. Kromě úplnosti Národní soustavy kvalifikací je vhodné se zaměřit i na obsah webu narodnikvalifikace.cz, na to, jak je zkoušejícím využíván a které informace na webu postrádá.

Sám expert seznámí zkoušejícího se svým názorem na vhodnost hodnoticího standardu či žádoucí změnu standardu z hlediska zástupce zaměstnavatele s praktickou zkušeností, pokud o to zkoušející projeví zájem.



Expert se zkoušejícím rovněž prodiskutuje úroveň informovanosti autorizované osoby ze strany autorizujícího orgánu a požádá ho o názor, jak a v čem by se informovanost mohla zlepšit.

Pokud má expert připomínky k vedení zkoušky ze strany zkoušejícího (nedodržení hodnotícího standardu ať v otázkách ověřování či materiálně technického zázemí zkoušky, způsobu komunikace s účastníky zkoušky), náměty na zlepšení mu sdělí zdvořilou formou a požádá zkoušejícího o vyjádření k případným připomínkám. Vše zaznamená do protokolu.

Expert oznámí zkoušejícímu, že si může vyžádat konečnou verzi protokolu.

Při rozloučení expert poděkuje zkoušejícímu za umožnění monitorovací návštěvy a ujistí ho, že jeho náměty budou využity ke zlepšení procesu ověřování výsledků dalšího vzdělávání.

4. Protokol z monitorovací návštěvy

Standardním výstupem monitorovací návštěvy a vyhodnocením realizace odborné zkoušky je **řádně vyplněný protokol**, který zpracuje expert v průběhu a po skončení zkoušky z PK na základě vlastního pozorování a doplní ho poznatky z diskuse se zkoušejícím. V protokolu budou uváděny skutečnosti, které byly se zkoušejícím prodiskutovány. Pouze v případě, kdy zkoušející takovou diskusi odmítne či pokud dojde k mezní situaci – svévolného závažného porušení průběhu zkoušky ze strany zkoušejícího, nebude toto zjištění diskutováno, ale bude zaznamenáno do protokolu a bude řešeno s garantem návštěv.

Vyplněný protokol předá expert v elektronické podobě e-mailem odbornému garantovi návštěv do 5 dnů po skončení monitorovací návštěvy.

Odborný garant si může vyžádat doplnění protokolu. Opravenou verzi předá expert ke konečnému schválení odbornému garantovi a v tištěné a podepsané podobě jej zašle na pokyn odborného garanta poštou na adresu Svazu průmyslu a dopravy ČR, Freyova 948/11, 190 00 Praha 9.

Informace, zaznamenané do protokolu zahrnují následující části:

- a. Část identifikační – v této části protokolu zaznamená expert základní údaje o zkoušce, které se zúčastňuje. Zkontroluje přesný název profesní kvalifikace a kód, který nalezne na www.narodnikvalifikace.cz. Vedle toho uvede expert svoje jméno, název autorizované osoby, která obdržela autorizaci pro příslušnou profesní kvalifikaci a jména autorizovaných zástupců (zkoušejících), kteří pro autorizovanou osobu zkoušku realizují. Expert také uvede, datum, čas (dobu přítomnosti na zkoušce), místo realizace zkoušky a počet uchazečů o osvědčení, kteří se v daný den zkoušky zúčastnili.



- b. Pozorování experta – tato část protokolu slouží pro monitorování průběhu zkoušky, která má probíhat dle hodnoticího standardu dané PK. Expert sleduje soulad průběhu zkoušky s hodnoticím standardem - zda zkoušející ověřuje způsobilosti dle zadaných způsobů ověření a zda využil všechna uvedená kritéria hodnoticího standardu. V případě, že zkoušející použije jiné způsoby ověření, uvede je expert zkoušky do protokolu a po skončení zkoušky se zkoušejícího zeptá, co ho k takovému způsobu ověřování vedlo. Expert také v protokolu uvede, zda kritéria pro ověření způsobilosti uvedená v hodnoticím standardu jsou podle jeho názoru dostačující nebo je třeba některé části doplnit nebo jsou nedostačující, anebo naopak jsou některé části nadbytečné. Expert dále sleduje, zda hodnoticímu standardu odpovídá také počet zkoušejících a materiálně technické vybavení (MTZ) pro provedení zkoušky (zaznamenaná konkrétní typ využívaných zařízení a nástrojů a použitých materiálů). Dále uvede, zda množství MTZ (vybavení) odpovídalo počtu uchazečů dle hodnoticího standardu. V hodnoticím standardu je uvedeno vybavení, které je dostatečné pro prozkoušení jednoho uchazeče. Při větším počtu uchazečů může nastat situace, kdy vybavení nedostačuje pro řádné praktické prozkoušení všech. Pokud se odchýlila zkouška od standardu, uvede expert, zda to mělo zásadní vliv na průběh zkoušky a ověření způsobilosti uchazeče. Expert také uvede do protokolu, zda doba určená pro přípravu na zkoušku a doba určená pro vykonání zkoušky byla dodržena dle hodnoticího standardu nebo byla nepřiměřeně zkrácena či prodloužena. Expert na konci této části protokolu uvede, zda je třeba, z jeho pohledu, upravit hodnoticí standard, jaké jeho části a jakým způsobem - tato část je zpracovávána v průběhu konání zkoušky.
- c. Náměty z rozhovoru se zkoušejícím – zde expert zaznamená klíčové podněty k úpravě profesní kvalifikace, případně i rozšíření portfolia profesní kvalifikace pro standardizované zkoušky. Vedle toho může také dojít k námětu na vytvoření nových profesních kvalifikací nebo naopak zrušení PK – zde je vhodné pracovat s webem narodnikvalifikace.cz a projít oborově příbuzné PK. Expert vyzve zkoušejícího ke sdělení názoru na počet přítomných uchazečů při realizaci zkoušky (min. z hlediska ceny, max. z hlediska možnosti praktického ověření způsobilosti uchazeče). Rovněž ho vyzve ke komentování podmínek realizace zákona 179/2006 Sb. o ověřování a uznávání výsledků dalšího vzdělávání (problémy při autorizaci, v komunikaci a informovanosti ze strany autorizujících orgánů např. při revizi hodnoticího standardu, apod.).
- d. Vysvětlení odchylek od hodnoticího standardu – expert po skončení zkoušky a rozhovoru se zkoušejícím o námětech ke zlepšení procesu, vede se



zkoušejícím diskusi o důvodech nedodržení hodnoticího standardu. Zde dá expert zkoušejícímu prostor, aby vysvětlil důvody odchýlení od hodnoticího standardu, které uvede do protokolu spolu s informací, zda má nedodržení standardu zásadní vliv na ověření kompetencí uchazeče.

Expert rovněž zjistí zájem o zasílání aktuálních informací (revize profesních kvalifikací, nově připravovaných či nově schválených profesních kvalifikací, jejich termínů, apod.).

- e. Závěr – expert zde uvede, zda zkouška proběhla v souladu s hodnoticím standardem a pokud ne, zda byly odchylky zdůvodněny. Rovněž zde budou uvedena zásadní doporučení, vzešlá z diskuse se zkoušejícím. **Tuto část protokolu expert zpracuje až po skončení monitorovací návštěvy.**
- f. Kontakt pro zasílání novinek – pokud zkoušející projeví zájem o zasílání novinek, bude zde uveden kontakt na osobu a oblasti (odvětví), pro které budou informace zasílány.

Formát Protokolu z monitorovací návštěvy tvoří přílohu tohoto Manuálu, ve Word verzi pro vyplnění a pro odevzdání garantovi návštěv, v pdf verzi pro případné ruční poznámky v místě konání monitorovací návštěvy.