Fræðslumiðstöð Vestfjarða
Miðstöð símenntunar á Vestfjörðum

Gæðahandbók

Fræðslumiðstöð Vestfjarða

2025

Útgáfudagur: 23. 9. 2025

Fræðslumiðstöð Vestfjarða

Ritstjórn/ábyrgð: Sædís María Jónatansdóttir

Útgáfa: 1.0

Um gæðahandbókina

Gæðahandbók þessi lýsir starfsemi og innra eftirliti hjá Fræðslumiðstöð Vestfjarða, miðstöðvar símenntunar á Vestfjörðum, og hefur þann tilgang að tryggja gæði fræðslu, náms- og starfsráðgjafar og raunfærnimats sem fram fer hjá miðstöðinni.

Handbókin byggir á viðmiðum *European quality mark* (EQM/EQM+) sem er afurð Evrópuverkefnisins RECALL (e. Recognition of Quality in Lifelong learning). EQM+ er matskerfi sérstaklega hannað fyrir fræðsluaðila sem standa utan hins formlega skólakerfis í Evrópu til að meta eigin starfsemi út frá viðurkenndum gæðaviðmiðum.

Gæðahandbókin er verkfæri fyrir starfsfólk Fræðslumiðstöðvar Vestfjarða og veitir leiðbeiningar um helstu verkferla, ábyrgðarsvið og gæðaviðmið. Hún tryggir samræmi í starfsháttum, styður við faglegt starf og veitir yfirsýn yfir hvernig gæðamál eru skilgreind, framkvæmd og metin. Hún er einnig stuðningsskjal fyrir leiðbeinendur og samstarfsaðila sem koma að starfi miðstöðvarinnar.

Forstöðumaður og verkefnastjóri gæðamála bera ábyrgð á að handbókin sé í gildi og í samræmi við lög, reglur og samninga. Gæðahandbókin er lifandi skjal sem tekið er til reglulegrar endurskoðunar, að lágmarki árlega eða oftar ef breytingar í starfsemi, regluverki eða gæðaviðmiðum gera kröfu um það. Allar breytingar eru skráðar í útgáfusögu skjalsins.

Gæðahandbókin vísar í gæðaskjöl Fræðslumiðstöðvar og önnur stuðningsskjöl sem nánar útfæra framkvæmd einstakra ferla. Þessi skjöl eru hluti af gæðakerfi Fræðslumiðstöðvar Vestfjarða.

Efnisyfirlit

Um gæðahandbókina 2
1 Almennar upplýsingar um Fræðslumiðstöð Vestfjarða 4
1.1 Hlutverk 4
1.2 Fulltrúaráð og stjórn 5
1.3 Skipurit 5
1.4 Starfsfólk 5
1.5 Árskýrslur og samningar 5
1.6 Persónuvernd 6
2 Varðveisla gagna 6
2.1 Trúnaður og meðferð persónupplýsinga 6
2.2 Skráning náms 7
2.3 Skráning náms- og starfsráðgjafar 7
2.4 Skráning raunfærnimats 7
3 Nám 7
3.1 Framkvæmd náms 7
3.1.1 Upplýsingar um nám 8
3.1.2 Skráning viðveru 8
3.1.3 Námsumhverfi og stuðningur 9
3.2 Mat á námsárangri 9
3.3 Þarfir námsmanna 10
3.4 Kröfur til leiðbeinenda 10
4 Náms- og starfsráðgjöf 10
4.1 Markmið náms- og starfsráðgjafar 11
4.2 Aðgengi að ráðgjöf 11
4.3 Ráðgjafarferli 11
5 Raunfærnimat 12
5.1. Markmið raunfærnimats 12
5.2 Aðgengi að raunfærnimati 12
5.3 Ferli raunfærnimats 13
6 Gæðastjórnun 13
6.1 Gæðastjórnun og viðmið 13
6.2 Mat og gæðaeftirlit 14
6.2.1 Nám 14
6.2.2 Náms- og starfsráðgjöf 14
6.2.3 Raunfærnimat 15
6.3 Ábendingar og kvartanir 15
6.4 Umbætur 15
7 Útgáfustýrð skjöl 16

1 Almennar upplýsingar um Fræðslumiðstöð Vestfjarða

Fræðslumiðstöð Vestfjarða er sjálfseignarstofnun stofnuð árið 1999 og starfar á grundvelli laga um sjóði og stofnanir sem starfa samkvæmt staðfestri skipulagsskrá, nr. 19/1998. Aðilar að Fræðslumiðstöðinni eru; Byggðasamlag Vestfjarða um málefni fatlaðs fólks, Fjórðungssamband Vestfirðinga, Kjölur stéttarfélag, Menntaskólinn á Ísafirði, Náttúrustofa Vestfjarða, Útvegsmannafélag Vestfjarða, Verkalýðsfélag Vestfirðinga**,** Vestfjarðastofa og Vinnuveitendafélag Vestfjarða.

Starfsemi Fræðslumiðstöðvar Vestfjarða byggir á lögum um framhaldsfræðslu nr. 27/2010, reglugerð um framhaldsfræðslu nr. 1163/2011, samningi við mennta- og barnamálaráðuneytið og við Fræðslusjóð. Starfssvæði miðstöðvarinnar er fyrst og fremst Vestfirðir, miðstöðin er með skrifstofur og kennsluaðstöðu á Ísafirði og Patreksfirði en lögð er áhersla á að sem flestir íbúar Vestfjarða hafi aðgang að þjónustu miðstöðvarinnar óháð búsetu.

Fræðslumiðstöðin er með viðurkenningu sem fræðsluaðili í framhaldsfræðslu frá mennta- og barnamálaráðuneytinu. Í viðurkenningu felst staðfesting á því að starfsemin uppfylli, á þeim tíma sem viðurkenningin er veitt, almenn skilyrði laga um framhaldsfræðslu nr. 27/2010 og reglna sem settar eru með stoð í þeim. Viðurkenningin er veitt til þriggja ára í senn og er núverandi gildistími 13. desember 2024 – 13. desember 2027.

Viðurkenning fræðsluaðila (vefsíða)

1.1 Hlutverk

Markmið Fræðslumiðstöðvar Vestfjarða er að efla menntun á Vestfjörðum og þá einkum að standa fyrir fræðslustarfsemi sem ekki heyrir undir námskrárbundið nám á grunn- og framhaldsskólastigi, nema sérstaklega verði um það samið. Fræðslumiðstöð Vestfjarða þjónustar einstaklinga, hópa, fyrirtæki og stofnanir hvar sem er á Vestfjörðum. Í námstilboðum og annarri þjónustu miðstöðvarinnar er markvisst unnið að því að efla færni fólks og bæta þannig stöðu þess á vinnumarkaði. Skipulag námsins tekur bæði mið af þörfum vinnandi fólks og atvinnulífsins hverju sinni og er lögð áhersla á kennsluaðferðir sem henta fullorðnu fólki. Lögð er áhersla á að sem flestir íbúar Vestfjarða hafi aðgang að þjónustu Fræðslumiðstöðvarinnar óháð búsetu.

Helstu verkefni Fræðslumiðstöðvar Vestfjarða:

- skipulagning og umsjón með námsleiðum Fræðslumiðstöðvar atvinnulífsins
- skipulagning og umsjón með íslenskunámskeiðum
- skipulagning og umsjón með almennum námskeiðum; endurmenntun og tómstundir
- skipulagning og umsjón með námskeiðum fyrir fatlað fólk
- skipulagning og umsjón með réttindanámi; smáskipanám og endurmenntun atvinnubílstjóra
- raunfærnimat
- náms- og starfsráðgjöf
- fræðslustjóri að láni ásamt fræðsluáætlun
- upplýsingamiðlun
- nemendabókhald
- próftaka háskólanema og annarra á Ísafirði, Hólmavík og Patreksfirði

1.2 Fulltrúaráð og stjórn

Við Fræðslumiðstöðina er starfrækt fulltrúaráð, skipað einum fulltrúa frá hverjum stofnaðila og einum til vara. Fulltrúaráðið er æðsta stjórn miðstöðvarinnar. Hlutverk þess er að ákveða meginþætti í stefnu og starfstilhögun Fræðslumiðstöðvar Vestfjarða.

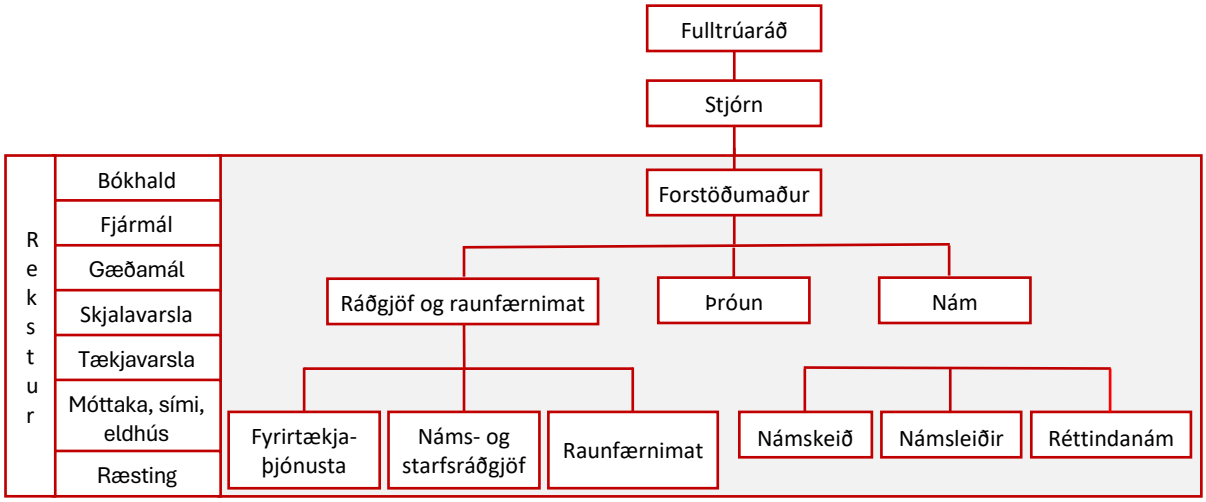
Fulltrúaráð Fræðslumiðstöðvar Vestfjarða (vefsíða)

Stjórn Fræðslumiðstöðvar Vestfjarða er skipuð fimm fulltrúum. Þrír aðalfulltrúar og þrír til vara eru kosnir á aðalfundi fulltrúaráðs, einn aðalfulltrúi og einn til vara eru tilnefndir af skólanefnd Menntaskólans á Ísafirði og þá á formaður fulltrúaráðs sjálfkrafa setu í stjórn og er varaformaður fulltrúaráðs varamaður hans. Stjórnin skiptir með sér verkum.

Stjórn Fræðslumiðstöðvar Vestfjarða ber að vinna að markmiðum miðstöðvarinnar og koma fram fyrir hennar hönd gagnvart þeim sem veita henni fjárhagslegan stuðning. Stjórnin ber ábyrgð á rekstri, fjárhag og eignum miðstöðvarinnar og ræður í stöðu forstöðumanns. Framkvæmdastjóri annast daglegan rekstur og ber ábyrgð gagnvart stjórn miðstöðvarinnar. Hann undirbýr fjárhagsáætlun, vinnur að fjáröflun, annast reikningsskil og ræður annað starfsfólk.

Stjórn Fræðslumiðstöðvar Vestfjarða (vefsíða)

1.3 Skipurit



1.4 Starfsfólk

Stöðugildi hjá Fræðslumiðstöð Vestfjarða eru 4,85, forstöðumaður, verkefnastjórar og náms- og starfsráðgjafi, alls átta manns. Eitt stöðugildi er verkefnabundið. Allir leiðbeinendur hjá Fræðslumiðstöðinni eru verktakar.

Starfsfólk Fræðslumiðstöð Vestfjarða (vefsíða)

1.5 Árskýrslur og samningar

Ársskýrslur eru gefnar út hvert ár þar sem farið er yfir starfsemi ársins og framvindu verkefna. Samkvæmt samningi við ráðuneyti menntamála er rekstur Fræðslumiðstöðvarinnar endurskoðunarskyldur og eru ársreikningar endurskoðaðir að fullu hvert ár og lagðir fyrir ársfund til samþykktar. Ársskýrsla og reikningar eru birtir á heimasíðu miðstöðvarinnar.

Ársskýrslur og ársreikningar Fræðslumiðstöðvar Vestfjarða (vefsíða)

Fræðslumiðstöðin er með samning við mennta- og barnamálaráðuneytið um ráðstöfun rekstrarframlags í fjárlögum. Miðstöðin er með samninga við Fræðslusjóð um kennslu vottaðra námsleiða, náms- og starfsráðgjöf og raunfærnimat. Þá er miðstöðin með samning við Rannís um íslenskukennslu og við Fjölmennt um kennslu námskeiða fyrir fatlað fólk. Samningarnir eru endurnýjaðir árlega.

Fræðslumiðstöð sækist eftir þátttöku í tímabundnum samstarfs- og þróunarverkefnum, bæði innanlands og í Evrópu, með það að markmiði að efla starfsemi sína og stuðla að framþróun og nýsköpun.

Frá desember 2024 er Fræðslumiðstöð með aðild að Erasmus+ og fékk í framhaldi styrk sem gerir starfsfólki, kennurum og nemendum kleift að sækja náms- og kynnisferðir til annarra Evrópulanda. Aðildin veitir tækifæri til að tengjast öðrum skólum í fullorðinsfræðslu, læra af reynslu annarra og miðla þekkingu.

1.6 Persónuvernd

Fræðslumiðstöð Vestfjarða leggur áherslu á að tryggja að öll meðferð persónuupplýsinga sé í samræmi við ákvæði laga um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga nr. 90/2018. Með það að leiðarljósi hefur miðstöðin sett sér persónuverndarstefnu sem birt er á heimasíðu miðstöðvarinnar. Markmið persónuverndarstefnunnar er að auðvelda einstaklingum að átta sig á hvaða upplýsingar miðstöðin skráir, hvernig þær eru notaðar og hvað er gert við þær.

Persónuverndarstefna Fræðslumiðstöðvar Vestfjarða (vefsíða)

2 Varðveisla gagna

Trúnaðargögn og persónuupplýsingar eru varðveittar með tryggum hætti hjá Fræðslumiðstöð Vestfjarða. Upplýsingar um allt nám, náms- og starfsráðgjöf og raunfærnimat eru skráðar í *Innu*, nemendabókhaldskerfið sem hýst er hjá InfoMentor. Fræðslumiðstöðin er með sameiginlegt gagnasvæði/*SharePoint* svæði í Microsoft 365 þar sem geymdar eru upplýsingar um nám, raunfærnimat og ráðgjöf auk gagna sem tilheyra tilteknum verkefnum. Hver starfsmaður hefur persónulegt gagnasvæði á *OneDrive*.

Upplýsingar um námsferla, námslok og niðurstöður raunfærnimats eru varðveittar ótímabundið í *Innu*. Afrit af viðurkenningum og staðfestingum eru varðveitt á *SharePoint*. Auk þess eru afrit af prófskírteinum í réttindanámi varðveitt á pappírsformi í skjalageymslu Fræðslumiðstöðvarinnar.

Úrlausnir skriflegra prófa sem Fræðslumiðstöðin hefur umsjón með fyrir aðra fræðsluaðila eru varðveittar í skjalageymslu miðstöðvarinnar og fargað í lok annar, nema viðkomandi fræðsluaðili óski eftir öðru.

Gögn varðandi starfsfólk, fastráðið og verktaka, svo sem ráðningasamningar og ferilskrár, eru varðveitt á aðgangsstýrðu svæði forstöðumanns á *SharePoint* og eftir atvikum í skjalageymslu Fræðslumiðstöðvar.

Fylgiskjal

- VRL-016 Meðferð skjala og gagna

2.1 Trúnaður og meðferð persónupplýsinga

Fræðslumiðstöð Vestfjarða hefur sett sér stefnu um meðferð persónuupplýsinga þar sem farið er eftir ákvæðum laga og reglna um persónuvernd (Lög um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga 2018 nr. 90).

Í ráðningarsamningum starfsfólks og vertakasamingum leiðbeinenda sem og í starfslýsingum eru ákvæði um persónuvernd, trúnað og þagnarskyldu. Í *Kennarahandbók* miðstöðvarinnar, er fjallað um

meðferð persónuupplýsinga og bent á persónuverndarstefnu. Samningur er gerður við hýsingaraðila skráningargrunna um að þeir áframsendi ekki upplýsingar til þriðja aðila.

Fylgiskjal

- Persónuverndarstefna Fræðslumiðstöðvar Vestfjarða (vefsíða)
- SKJ-003 Kennarahandbók.docx

2.2 Skráning náms

Upplýsingar um nemendur hjá Fræðslumiðstöð Vestfjarða eru skráðar í *Innu*. Auk þess eru upplýsingar vistaðar í öruggu skýjaumhverfi Microsoft 365. Reglur um hvernig skráningu er háttað í námi er að finna í verkferlum. Nánar er fjallað um umsýslu náms í kafla 3.

Fylgiskjal

- VRL-007 Skráning þátttakenda og varðveisla þátttakendalista

2.3 Skráning náms- og starfsráðgjafar

Upplýsingar um einstaklinga sem sækja náms- og starfsráðgjöf hjá Fræðslumiðstöð Vestfjarða eru skráðar í ráðgjafavef *Innu* samkvæmt leiðbeiningum frá FA. Einnig eru grunnupplýsingar og niðurstöður viðtala skráðar á þar til gerð eyðublöð sem minnisatriði fyrir náms- og starfsráðgjafa meðan á ráðgjöf stendur en svo er þeim gögnum eytt.

Fylgiskjal:

- EYD-018 Viðtal við náms- og starfsráðgjafa

2.4 Skráning raunfærnimats

Upplýsingar um þátttakendur og framvindu raunfærnimats eru skráðar og vistaðar í skjali á *SharePoint*, auk þess sem upplýsingar um staðnar einingar eru skráðar í *Innu*. Matslistar og fylgigögn eru skönnuð og geymd á *SharePoint* í a.m.k. þrjú ár.

3 Nám

Fræðslumiðstöð Vestfjarða býður upp á fjölbreytt nám bæði að innihaldi og lengd. Námið skiptist í:

- vottaðar námsleiðir frá Fræðslumiðstöð atvinnulífsins
- íslensku sem annað mál
- réttindanám; smáskipanám og endurmenntun atvinnubílstjóra
- almenn námskeið (bæði starfstengd og ætluð til eflingar á persónulegri færni)
- nám fyrir fatlað fólk

Námið er allt frá 1-2 klukkustunda fyrirlestrum eða örnámskeiðum upp í tæplega 400 kennslustunda nám. Nám hjá miðstöðinni er ýmist staðkennt eða fjarkennt.

3.1 Framkvæmd náms

Nám hjá Fræðslumiðstöð Vestfjarða er skipulagt með mismunandi markhópa í huga. Sumt nám er öllum opið en nám á verðlista Fræðslusjóðs er einkum ætlað markhópi laga um framhaldsfræðslu. Fræðslumiðstöðin þjónustar fyrirtæki og stofnanir á Vestfjörðum varðandi sí- og endurmenntun starfsfólks. Miðstöðin heldur einnig námskeið fyrir fatlað fólk í samstarfi við Fjölmennt. Þá á miðstöðin í samstarfi við Vinnumálastofnun, Virk og Starfsendurhæfingu Vestfjarða um nám og námskeið fyrir fólk í vinnumarkaðs- og endurhæfingarúrræðum

Þátttakendur skrá sig í nám í gegnum heimasíðu miðstöðvarinnar eða fyrirtæki/stofnanir senda miðstöðinni nafnalista.

Með hverju námi er skipaður verkefnastjóri úr hópi starfsmanna sem ber ábyrgð á öllum þáttum í rekstri námsins í samræmi við feril um rekstur náms.

Fylgiskjöl

- FER-001 Rekstur námskeiða
- VRL-007 Skráning þátttakenda og varðveisla þátttakendalista.docx
- GÁT-001 Undirbúningur náms
- GÁT-002 Framkvæmd náms
- GÁT-003 Lok náms

3.1.1 Upplýsingar um nám

Upplýsingar um námsframboð og fyrirkomulag eru birtar á heimasíðu miðstöðvarinnar og samfélagsmiðlum. Upplýsingar eru einnig sendar í tölvupósti til einstaklinga, fyrirtækja og stofnana. Starfsfólk Fræðslumiðstöðvar kynna jafnframt nám og námskeið á fundum og í samskiptum við einstaklinga. Þá eru auglýsingar stundum hengdar upp í almannarýmum.

Upplýsingar um nám, skráningu og viðveru eru varðveittar í *Innu* og á *SharePoint*. Á námstímanum hafa nemendur aðgang að upplýsingum sem skráðar eru í *Innu*. Að auki er haldið utan um umfang náms í excelskjali með ópersónugreinanlegum upplýsingum. Kennarar nota *Innu* sem námsvef eftir því sem við á og deila þar upplýsingum, kennsluefni og verkefnum.

Í upphafi námsleiða og lengra náms fá nemendur námslýsing þar sem fram koma allar helstu upplýsingar svo sem um fyrirkomulag, námsþætti, námsmat, kennslugögn og kennslukerfi - allt eftir því sem við á.

Við lok náms er gefin út viðurkenning eða staðfesting samkvæmt verklagi. Að námi loknu geta nemendur leitað til miðstöðvarinnar varðandi staðfestingu á fyrra námi.

Fylgiskjöl

- FER-001 Rekstur náms/námskeiða
- VRL-005 Yfirlit námskeiða á hverri önn - skráning í excelskjal
- VRL-007 Skráning þátttakenda og varðveisla þátttakendalista
- VRL-003 Viðurkenningar-staðfestingar
- GÁT-013 Upplýsingar til nemenda í upphafi náms.docx

3.1.2 Skráning viðveru

Misjafnt er eftir námskeiðsflokkum hvaða viðmið eru sett um viðveru, hvernig skráning viðveru fer fram og hvar upplýsingar eru varðveittar. Kennarar/leiðbeinendur skrá viðveru nemenda ýmist sjálfir rafrænt í *Innu* eða á mætingarblað sem verkefnastjóri vinnur úr og skráir í *Innu*. Þegar viðvera er skráð á mætingarblað er það einnig vistað undir möppu námskeiðsins.

Séu nemendur í námi á vegum þriðja aðila eru mætingar skráðar í þeirra þjónustukerfi sé þess óskað. Í námi sem er kennt í samstarfi við Virk er lokaskýrslu skilað til Virk.

Nemendur þurfa að hafa lágmarksviðveru til að ljúka námi. Verkefnastjóri hefur umsjón með yfirferð mætinga.

Fylgiskjöl

- VRL-006 Skráning viðveru
- EYD-006 Mætingalisti

3.1.3 Námsumhverfi og stuðningur

Fræðslumiðstöð Vestfjarða leggur áherslu á að skapa umhverfi sem hentar fullorðnum námsmönnum, bæði hvað varðar aðstöðu og „andrúmsloft“. Nám og námskeið eru ýmist kennd í húsnæði Fræðslumiðstöðvar, húsnæði sem miðstöðin leigir eða skaffar, í húsnæði samstarfsaðila eða fjarkennt á Zoom eða Teams.

Þegar nám er fjarkennt fá nemendur tæknilega aðstoð eftir þörfum. Ef fjarkenndir tímar eru teknar upp þá er það tilkynnt í upphafi náms og upptökurnar aðgengilegar nemendum í tiltekinn tíma eða á meðan á námi stendur.

Fræðslumiðstöðin leitast við að tryggja nemendum viðeigandi stuðning bæði hvað varðar hagnýta þætti sem og ýmsar hamlamir í námi. Öllum sem sækja nám hjá Fræðslumiðstöðinni stendur til boða viðtal við náms- og starfsráðgjafa auk þess sem nemendur eru hvattir til að leita til verkefnastjóra eftir stuðningi og aðstoð þegar þörf er á.

Fylgiskjöl

- FER-002 Náms- og starfsráðgjöf
- VRL-017 Húsnæði
- GÁT-004 Kennsluhúsnæði

3.2 Mat á námsárangri

Fræðslumiðstöð Vestfjarða leggur áherslu á að leiðbeinendur noti fjölbreyttar aðferðir við námsmat. Breytilegt er eftir markmiðum náms hvaða leiðir eru notaðar við mat á námsárangri og hvaða kröfur eru til námsloka.

Áður en nám hefst fundar verkefnastjóri með kennara eða leiðbeinanda. Þar er m.a. rætt um námsmat og námslok og um það er einnig fjallað í Kennarahandbók. Þegar nám er auglýst á vef Fræðslumiðstöðvarinnar kemur fram hvaða skilyrði þarf að uppfylla til þess að námi teljist lokið á fullnægjandi hátt.

Í lengra námi er námsárangur nemenda tekinn saman í lokin, í sumum tilfellum er eingöngu horft til mætingar, í öðrum tilfellum er það mæting og mat á virkni, skilningur, vinnubrögð og jafnvel verkefnaskil og í enn öðrum tilfellum eru þátttakendur prófaðir á formlegan hátt.

Í réttindanámi, svo sem smáskipanámi, fer námsmat fram með lokaprófum. Í sumum áföngum smáskipanáms gilda verkefni einnig til lokaeinkunnar. Nemendur þurfa að ná ákveðinni lágmarkseinkunn sem skilgreind er í námskrá til að ljúka náminu.

Í þeim tilfellum þar sem ekki er gerð krafa um mat á árangri út frá hæfniviðmiðum, til dæmis á tómstundanámskeiðum og stuttum endurmenntunarnámskeiðum, er eftir atvikum veitt einstaklingsmiðuð endurgjöf og gerð krafa um viðveru og virkni.

Við lok náms fá nemendur staðfestingu á því að markmiðum námsins hafi verið náð samkvæmt verkferli um viðurkenningar. Að loknu námi eru upplýsingar um námsárangur og námslok skráðar í *Innu*.

Fylgiskjöl

- VRL-003 Viðurkenningar-staðfestingar.docx
- VRL-006 Skráning viðveru.docx
- EYD-023 Viðurkenning-almenn námskeið.docx
- EYD-024 Viðurkenning-námsleið.docx
- EYD-025 Viðurkenning - skipstjórn.docx
- SKJ-003 Kennarahandbók.docx

3.3 Þarfir námsmanna

Námsmenn skilgreina námsþarfir sínar að miklu leyti sjálfir með því að skrá sig í tiltekið nám. Náms- og starfsráðgjafi, sem og verkefnastjórar, geta leiðbeint nemendum um val á námi við hæfi þegar þess er óskað.

Við skipulagningu náms er leitast við að mæta þörfum nemenda eins og kostur er. Við kennslu vottaðra námsleiða, íslensku fyrir útlendinga og í réttindanámi liggja fyrir samþykktar námskrár þannig að Fræðslumiðstöðin hannar ekki námið sem slíkt, heldur útfærir og skipuleggur með þarfir hópsins og einstaklinganna í huga.

Fræðslumiðstöðin leggur áherslu á að tryggja aðgengi og sveigjanleika, m.a. með námsframboði, fjarlausnum og skipulagi. Miðstöðin býður upp á stuðning og leiðbeiningar þegar þörf er á, aflar reglulega endurgjafar frá nemendum til að meta hvort námið mæti þörfum þeirra og leggur áherslu á að námið hafi hagnýta tengingu t.d. við persónulega færni og atvinnulíf.

Starfsfólk Fræðslumiðstöðvar leitast við að leiðbeina nemendum um áframhaldandi nám þegar það á við.

3.4 Kröfur til leiðbeinenda

Fræðslumiðstöð Vestfjarða leggur áherslu á að leiðbeinendur séu kennaramenntaðir eða með menntun og/eða færni sem hæfir því námi sem þeir kenna. Í styttri námskeiðum er meira lagt upp úr færni í því fagi/grein sem verið er að kenna en formlegri kennaramenntun.

Leiðbeinendur geta verið beðnir að staðfesta menntun sína eða hæfni, t.d. með ferilskrá, prófskírteinum eða meðmælum. Þeir bera faglega ábyrgð á kennslunni, námsmati og hvetjandi námsumhverfi og skulu gæta virðingar og faglegra viðmiða í samskiptum við nemendur og samstarfsfólk.

Leiðbeinendur eru hvattir til að nota fjölbreyttar kennsluaðferðir sem henta þörfum fullorðinna námsmanna og stuðla að virkni og þátttöku nemenda.

Þegar við á fá leiðbeinendur tilsögn í notkun *Innu* og/eða annarra lausna sem notaðar eru við kennslu.

Allir leiðleiðbeinendur starfa samkvæmt verktakasamningi. Samningnum fylgir hlekkur á Kennarahandbók Fræðslumiðstöðvar þar sem farið er yfir hlutverk, starfsumhverfi og viðmið í samskiptum við nemendur og bent á gagnlegt efni um kennslu fullorðinna.

Fylgiskjöl

- EYD-001 Samningur um kennslu
- VRL-008 Ráðning og skyldur verktaka-kennara
- SKJ-003 Kennarahandbók

4 Náms- og starfsráðgjöf

Fræðslumiðstöð Vestfjarða býður upp á náms- og starfsráðgjöf samkvæmt samningi við Fræðslusjóð og ber forstöðumaður ábyrgð á framkvæmd hennar. Æskilegt er að við miðstöðina starfi náms- og starfsráðgjafi með tilskylda menntun. Verkefnastjórar sinna einnig ráðgjöf eftir því sem þekking, reynsla og þörf gefa tilefni til.

Verkefnastjórar sem koma að ráðgjöf hafa kynnt sér siðareglur Félags náms- og starfsráðgjafa og hafa þær að leiðarljósi.

Í ljósi fjölmenningarsamfélags á Vestfjörðum hefur Fræðslumiðstöðin lagt áherslu á að veita þjónustu

á fleiri tungumálum en íslensku s.s. ensku og pólsku. Sé þörf á nota önnur tungumál í ráðgjöf er notast við tæknilausnir eða fenginn túlkur.

Þjónusta náms- og starfsráðgjafa felst m.a. í eftirfarandi:

- upplýsingagjöf um nám og störf
- aðstoð við að greina áhugasvið, hæfni og styrkleika einstaklinga
- upplýsingagjöf um raunfærnimat og stuðningur í matsviðtölum
- hvatning og leiðbeiningar við markmiðssetningu og gerð námsáætlunar
- aðstoð við að tileinka sér hentug vinnubrögð í námi og finna sinn eigin námsstíl
- aðstoð við gerð ferilskrár, umsóknar- og kynningarbréfs
- persónulegri ráðgjöf

Fylgiskjöl

- Lög um náms- og starfsráðgjafa nr.35/2009
- FER-002 Náms- og starfráðgjöf
- Siðareglur Félags náms- og starfsráðgjafa (vefsíða)

4.1 Markmið náms- og starfsráðgjafar

Yfirmarkmið náms- og starfsráðgjafar hjá Fræðslumiðstöð Vestfjarða er að aðstoða fólk við að ná settu marki í námi og starfi.

Miðstöðin setur sér markmið um fjölda viðtala sem ráðgjafar bjóða upp á, bæði almenn viðtöl og viðtöl og ráðgjöf sem tengist raunfærnimati. Grunnur að markmiðum er lagður þegar sótt er um fjármagn til Fræðslusjóðs, en endanleg markmið taka mið af úthlutun sjóðsins. Markmiðin koma fram í starfsáætlun hvers árs.

Við markmiðasetninguna er meðal annars haft í huga að:

- kynna þjónustu náms- og starfsráðgjafar og ávinning hennar fyrir nemendum og þegar starfsemi miðstöðvarinnar er kynnt almennt
- bjóða námsmönnum í vottuðum námsleiðum að koma a.m.k. einu sinni í viðtal meðan á námi stendur
- veita þann stuðning sem hægt er til þess að námsmenn ljúki námi
- fylgja einstaklingum í raunfærnimati eftir í gegnum allt ferlið

4.2 Aðgengi að ráðgjöf

Miðstöðin leggur áherslu á gott aðgengi að náms- og starfsráðgjöf fyrir fólk um alla Vestfirði. Viðtöl geta farið fram í húsnæði miðstöðvarinnar, aðstöðu sem miðstöðin útvegar, á fjarfundi eða í síma. Leitast er við að skapa traust og notalegt og afslappað umhverfi fyrir ráðgjöf.

Upplýsingar um ráðgjöfina er að finna á heimasíðu Fræðslumiðstöðvarinnar og eru uppfærðar eftir þörfum. Þar eru þjónustuþættir kynntir og upplýsingar um hvernig hægt er að panta viðtal hjá náms- og starfsráðgjafa. Pöntun viðtala fer fram í síma eða með tölvupósti.

Þjónusta náms- og starfsráðgjafar er einnig kynnt á samfélagsmiðlum, í heimsóknum til fyrirtækja og stofnana, og í tengslum við kynningu á raunfærnimati.

Fylgiskjal

- Náms- og starfsráðgjöf (vefsíða FRMST)

4.3 Ráðgjafarferli

Náms- og starfsráðgjöf er einstaklingsmiðuð og fer því eftir þörfum hvers ráðþega hvaða aðferðir eru

notaðar. Ráðgjafi og ráðþegi ákveða í sameiningu framvindu ferlisins, m.a. hvenær viðtöl fara fram og hvenær ráðgjöf lýkur. Ráðgjafi skráir öll viðtöl í *Innu.*

Allar upplýsingar sem fram koma í ráðgjöf eru trúnaðarmál og meðhöndlaðar í samræmi við lög um persónuvernd og siðareglur Félags náms- og starfsráðgjafa.

Fylgiskjal

- FER-002 Náms- og starfráðgjöf.docx
- EYD-018 Viðtal við náms- og starfsráðgjafa.docx
- Siðareglur Félags náms- og starfsráðgjafa (vefsíða)
- Persónuverndarstefna Fræðslumiðstöðvar Vestfjarða (vefsíða)

5 Raunfærnimat

Fræðslumiðstöð Vestfjarða býður upp á raunfærnimat samkvæmt samningi við Fræðslusjóð og ber forstöðumaður ábyrgð á framkvæmd þess. Við ákvörðun á framboði raunfærnimats er horft til atvinnulífs á svæðinu og eftirspurnar. Auk raunfærnimats sem alfarið er á könnu Fræðslumiðstöðvarinnar, er miðstöðin í samstarfi við aðra fræðsluaðila um ákveðnar greinar. Við framkvæmd raunfærnimats hjá Fræðslumiðstöð er farið eftir reglugerð um framhaldsfræðslu nr. 1163/2011 (1163/2011 – Reglugerð um framhaldsfræðslu. (island.is)) og verklagi sem Fræðslumiðstöð atvinnulífsins hefur sett fram.

Allt starfsfólk sem kemur að raunfærnimati hefur setið námskeið um raunfærnimat hjá Fræðslumiðstöð atvinnulífsins.

Fylgiskjöl

- FER-003 Raunfærnimat
- Raunfærnimat (vefsíða Fræðslumiðstöðvar Vestfjarða)
- Raunfærnimat til styttingar á námi - Handbók - stuðningur við framkvæmd (vefsíða)

5.1. Markmið raunfærnimats

Markmið raunfærnimats er að skrá og viðurkenna raunverulega færni þátttakenda gagnvart tiltekinni námskrá eða starfi. Markhópur raunfærnimats er fólk á vinnumarkaði, eldra en 23 ára, með stutta formlega menntun.

Hjá Fræðslumiðstöð eru sett markmið um fjölda þátttakenda og fjölda staðinna eininga í raunfærnimati ár hvert. Grunnur að markmiðum er lagður þegar sótt er um fjármagn til Fræðslusjóðs en endanleg markmið taka mið af úthlutun og koma fram í starfsáætlun fyrir hvert ár. Miðað er við að allir þeir sem ljúka skimunarviðtali með fullnægjandi árangri ljúki ferlinu í heild sinni. Niðurstöður raunfærnimats eru skráðar í *Innu* og að loknu ferlinu fá þátttakendur afhent skjal til staðfestingar á niðurstöðum.

Fylgiskjal

- EYD-019 Staðfesting á niðurstöðu raunfærnimats

5.2 Aðgengi að raunfærnimati

Greiður aðgangur er að raunfærnimati hjá Fræðslumiðstöð Vestfjarða. Lögð er áhersla á að bjóða upp á góða aðstöðu til að sinna viðtölum í tengslum við matið og að umhverfið sé notalegt og afslappað. Boðið er upp á rafræn viðtöl ef við á.

Upplýsingar um raunfærnimat eru á heimasíðu Fræðslumiðstöðvar Vestfjarða, og uppfærðar eftir þörfum. Þar kemur m.a. fram í hvaða greinar hægt er að sækja um mat í hjá Fræðslumiðstöðinni og hvernig raunfærnimatsferillinn lítur út.

Raunfærnimat er auglýst á samfélagsmiðlum miðstöðvarinnar. Raunfærnimat er kynnt þegar starfsfólk miðstöðvarinnar heimsækir fyrirtæki og stofnanir á svæðinu. Eftir því sem við á er matið einnig kynnt á námsleiðum og námskeiðum sem markhópur framhaldsfræðslunnar sækir.

Fylgiskjal

- Raunfærnimat (vefsíða Fræðslumiðstöðvar Vestfjarða)

5.3 Ferli raunfærnimats

Við framkvæmd raunfærnimats er fylgt verklagi sem Fræðslumiðstöð atvinnulífsins hefur sett fram og verkferli sem Fræðslumiðstöð Vestfjarða hefur útbúið.

Lögð er áhersla á að aðlaga undirbúning og eftirfylgni að óskum og þörfum hvers og eins. Þátttakendur geta óskað eftir að hafa ráðgjafa og túlk í gegnum allt ferlið.

Allar upplýsingar sem fram koma í raunfærnimati eru trúnaðarmál og meðhöndlaðar í samræmi við lög um persónuvernd og siðareglur Félags náms- og starfsráðgjafa.

Fylgiskjöl

- FER-003 Raunfærnimat
- EYD-049 Verkáætlun fyrir raunfærnimat.docx
- Raunfærnimat til styttingar á námi (vefsíða FA)

6 Gæðastjórnun

Fræðslumiðstöðin starfar eftir viðmiðum European Quality Mark (EQM) sem er gagnsætt matsferli fyrir fræðsluaðila til að meta starfshætti sína. Árið 2013 fékk Fræðslumiðstöðin fyrst staðfestingu á því að hún uppfyllti viðmið EQM um gæði í fræðslustarfi. Árið 2015 fór fram endurtekin úttekt með sömu niðurstöðu. Árið 2020 og aftur 2022 fékk miðstöðin endurnýjaða gæðavottun samkvæmt EQM+ sem auk fræðslustarfs tekur einnig til raunfærnimats og ráðgjafar. Núverandi gæðavottun gildir til 31. desember 2025.

Fylgiskjal

- EQM+ Fræðslumiðstöð Vestfjarða (vefsíða Fræðslumiðstöðvar Vestfjarða)

6.1 Gæðastjórnun og viðmið

Gæðamál Fræðslumiðstöðvar Vestfjarða eru á ábyrgð framkvæmdastjóra.

Ábyrgðarmaður: Sædís María Jónatansdóttir

Sími: 456 5025

Netfang: saedis@frmst.is

Hjá Fræðslumiðstöðinni er gæðateymi sem samanstendur af framkvæmdastjóra og verkefnastjóra gæðamála. Gæðateymið fundar reglulega um stöðu og framkvæmd gæðastarfs og deilir verkefnum til annarra starfsmanna eftir því sem við á.

Allt fastráðið starfsfólk Fræðslumiðstöðvarinnar tekur virkan þátt í gæðastarfi bæði með formlegum og óformlegum hætti. Fræðslumiðstöðin er með samþykkta ferla, verklag, eyðublöð, gátlista og stefnur sem allt stafsfólk fylgir. Öll gæðaskjöl miðstöðvarinnar, bæði þau sem vísað er til í þessari gæðahandbók og fleiri til, eru vistuð á *SharePoint*.

Fræðslumiðstöðin hefur sett sér gæðastefnu og er með skjalfesta ferla um starfsemi sína. Að öðru leyti skuldbindur miðstöðin sig til að fara eftir lögum um framhaldsfræðslu og þar á meðal IV. kafla laganna.

Starfsfólk Fræðslumiðstöðvar Vestfjarða vinnur eftir umbótaáætlun sem birt er á vef miðstöðvarinnar.

Fylgiskjöl

- STE-003 Gæðastefna Fræðslumiðstöðvar.docx
- Umbótaáætlun Fræðslumiðstöðvar Vestfjarða (vefsíða)
- Yfirlit yfir gæðaskjöl Fræðslumiðstöðvar Vestfjarða

6.2 Mat og gæðaeftirlit

Fræðslumiðstöðin er með áætlun um framkvæmd gæðamats og er hún endurskoðuð á hverju ári. Fræðslumiðstöðin setur sér gæðamarkmið til að tryggja gæði starfsemi og þjónustu miðstöðvarinnar. Gæðamarkmiðin endurspegla áherslu á fagmennsku í þjónustu, námsframboði og innri starfsemi.

Markmiðin 2025 eru eftirfarandi:

- 90% ánægja nemenda með kennslu, þjónustu og aðbúnað
- svarhlutfall þjónustukannana sé a.m.k. 30%
- brottfall úr námi sé undir 10%
- 90% þeirra sem hefja raunfærnimat ljúki því innan 12 mánaða
- allt starfsfólk taki þátt í endurmenntun, fagþróun og Erasmus+ verkefnum árlega
- fylgt sé lögum og reglugerðum, með reglulegum innri úttektum
- nám og þjónusta sé aðgengileg íbúum alls Vestfjarðasvæðisins, m.a. með fjarnámi og staðbundnum námskeiðum

Fylgiskjöl

- Áætlun og framkvæmd gæðamats 2025.docx
- SKJ-006 Gæðamarkmið Fræðslumiðstöðvar.docx

6.2.1 Nám

Fræðslumiðstöð Vestfjarða fylgir skilgreindum verkferli varðandi framkvæmd námskeiðsmats. Námsmenn fylla út rafrænt nafnlaust lokamat þar sem þeir koma á framfæri skoðun sinni á námi og kennslu. Í lengra námi er jafnframt rætt við nemendur, formlega og óformlega um framgang og fyrirkomulag námsins. Í lok lengra náms er gerð lokaskýrsla þar sem fram koma niðurstöður námskeiðsmats sem og mat verkefnastjóra á því hvernig til tókst.

Ef námskeiðsmat eða viðtöl sýna frávik frá því sem vænta má eru niðurstöður ræddar við forstöðumann og brugðist við eftir því sem tilefni er til. Jafnframt eru starfsmannafundir nýttir til þess að ræða útkomu mats og þær umbætur sem mögulega þarf að gera. Kennarar og samstarfsaðilar fá í hendur niðurstöður er snúa að þeim.

Við lok hverrar annar eru teknar saman tölulegar upplýsingar um hvernig gekk að ná mælanlegum markmiðum náms þá önnina. Auk þess sem farið er yfir ábendingar og kvartanir varðandi nám. Niðurstöður og mögulegar umbætur eru ræddar á starfsmannafundum..

Fylgiskjal

- VRL-002 Framkvæmd námskeiðsmats.docx
- VRL-009-Meðferð ábendinga og kvartana.docx
- EYD-008 Námskeiðsmat á íslensku.docx
- Rafrænt námskeiðsmat á Forms

6.2.2 Náms- og starfsráðgjöf

Fræðslumiðstöð Vestfjarða fylgir skilgreindum verkferli varðandi framkvæmd á mati vegna náms- og starfsráðgjafar.

Rafræn nafnlaus þjónustukönnun vegna náms- og starfráðgjafar er send út í lok hverrar annar, í byrjun janúar og júní, þar sem ráðþegar eru beðnir um endurgjöf og ábendingar. Jafnframt er ráðgjafaferlið rætt við ráðþega að í lok ráðgjafar en slíkt mat er óformlegt.

Í lok annar eru teknar saman tölulegar upplýsingar um hvernig gengið hefur að ná mælanlegum markmiðum náms- og starfsráðgjafar. Auk þess er farið yfir ábendingar og kvartanir varðandi þjónustuna sem og notendakönnun. Niðurstöður og mögulegar umbætur eru ræddar á starfsmannafundum.

Fylgiskjöl

- VRL-020 Framkvæmd þjónustukannana.docx
- EYD-017 Þjónustukönnun vegna ráðgjafar.docx
- VRL-009-Meðferð ábendinga og kvartana.docx

6.2.3 Raunfærnimat

Fræðslumiðstöð Vestfjarða fylgir skilgreindum verkferli varðandi framkvæmd á mati vegna raunfærnimats.

Rafræn nafnlaus þjónustukönnun vegna raunfærnimats er send út í lok annar, í byrjun janúar og júní, þar sem notendur eru beðnir um endurgjöf og ábendingar. Jafnframt er raunfærnimatsferlið rætt við notendur í lokin en slíkt mat er óformlegt.

Í lok hverrar annar eru teknar saman tölulegar upplýsingar um hvernig gengið hefur að ná mælanlegum markmiðum raunfærnimats, auk þess sem farið er yfir ábendingar og kvartanir varðandi þjónustuna sem og notendakönnun. Niðurstöður og mögulegar umbætur eru ræddar á starfsmannafundum.

Fylgiskjöl

- VRL-020 Framkvæmd þjónustukannana.docx
- EYD-050 Þjónustukönnun vegna raunfærnimats.docx
- VRL-009-Meðferð ábendinga og kvartana.docx

6.3 Ábendingar og kvartanir

Fræðslumiðstöðin tryggir að ábendingar og kvartanir séu meðhöndlaðar sem gagnleg innlegg í starfsemina sem ber að taka alvarlega, skrá skipulega og nýta í umbóta- og þróunarstarfi.

Fræðslumiðstöðin er með skilgreindan feril fyrir ábendingar og kvartanir þar sem fram kemur hvernig staðið skuli að þeim málum.

Fræðslumiðstöðin heldur skrá yfir fjölda og eðli þeirra ábendinga og kvartana sem berast. Ekki sjaldnar en tvisvar á ári, í lok hverrar annar, er farið yfir þær ábendingar/kvartanir sem borist hafa og leitast við að setja verkefni í umbótafarveg þegar við á. Allir starfsmenn taka þátt í þessari umbótavinnu.

Fylgiskjöl

- VRL-009-Meðferð ábendinga og kvartana.docx
- EYD-015 Móttaka ábendinga og kvartana.docx
- EYD-016 Samantekt fyrir ábendingar og kvartanir.docx

6.4 Umbætur

Reglulega og ekki sjaldnar en tvisvar í mánuði yfir vetrartímann eru haldnir starfsmannafundir þar sem farið er yfir framvindu verkefna og rætt um umbætur eftir því sem við á, bæði varðandi nám og aðra þjónustu.

Starfsmannafundir eru einnig nýttir til þess að yfirfara og skerpa á verkferlum og skoða ábendingar og kvartanir. Þannig á allt starfsfólk aðkomu að umbótum og vinnu við að tryggja gæði í starfi Fræðslumiðstöðvarinnar.

Fræðslumiðstöðin fylgir áætlun um framkvæmd gæðamats og vinnur eftir tímasettri umbótaætlun

sem er yfirfarin tvisvar á ári.

Fylgiskjöl

- VRL-012 Starfsmannafundir.docx
- Áætlun og framkvæmd gæðamats 2025.docx
- Umbótaáætlun Fræðslumiðstöðvar Vestfjarða (vefsíða)

7 Útgáfustýrð skjöl

Undir útgáfustýrð skjöl falla samþykktar stefnur, ferlar, verklag/vinnulýsingar, eyðublöð, leiðbeiningar og önnur gæðaskjöl miðstöðvarinnar sem getið er í þessari gæðahandbók sem og fleiri skjöl sem ekki er vísað til hér. Þau er að finna á SharePoint svæði miðstöðvarinnar.

Gæðateymi miðstöðvarinnar ber ábyrgð á en skjölin séu endurskoðuð reglulega og breytingar kynntar fyrir starfsfólki.

Fylgiskjal

- Yfirlit yfir gæðaskjöl.xlsx