

Κατευθυντήρια γραμμή πιστοποίησης και εργαλείο αξιολόγησης

Με την ενσωμάτωση σε αυτό το έργο σκεφτόμαστε

- Self confidence and Self esteem
- Motivation
- Health issues and Mental health
- Customized learning
- Social factors
- Foreign speaking learners



Included Education



ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ.....	3
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	3
Το Πλαίσιο Αναφοράς.....	4
Γιατί να αξιολογουν εκπαιδευτές στην εκπαίδευση ενηλίκων?	4
Προτυπα διεξαγωγής της αξιολόγησης	7
Τι μετράται και τι δεν μετράται	7
Οργάνωση της Αξιολόγησης.....	7
Επανεξέταση των Ικανοτήτων.....	8
Αξιολόγηση μετά την Διεξαγωγή της Ηλεκτρονικής Μαθησης	8
Μεθοδολογία των τριών σταδίων αξιολόγησης	8
Επανεξέταση των ικανοτήτων.....	9
Αξιολόγηση μετά την διεξαγωγή της ηλεκτρονικής μαθησης	9
Αξιολόγηση μετά από την δια ζώσης εκπαίδευση.....	10
Απαιτήσεις για τον φορέα πιστοποίησης	10
Διαχείριση της αξιοπιστίας	10
Εχεμυθία	10
Αλλαγές που επηρεάζουν την πιστοποίηση	11
Τερματισμός, Αναστολή ή Άρση της Πιστοποίησης.....	11
Αξιολόγηση και αναθεώρηση της διαδικασίας αξιολόγησης.....	11

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ο γενικός στόχος της πιστοποίησης ενός εκπαιδευτή ενηλίκων είναι η παροχή εμπιστοσύνης σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέλη ότι οι δραστηριότητες κατάρτισης και μάθησης πληρούν συγκεκριμένες απαιτήσεις. Η πιστοποίηση των εκπαιδευτών ενηλίκων είναι ένα μέσο για την παροχή διαβεβαίωσης ότι το πιστοποιημένο πρόσωπο πληροί τις απαιτήσεις του συστήματος πιστοποίησης. Η εμπιστοσύνη στα αντίστοιχα συστήματα πιστοποίησης ατόμων επιτυγχάνεται μέσω μιας παγκοσμίως αποδεκτής διαδικασίας αξιολόγησης και περιοδικών επαναξιολογήσεων της επάρκειας των πιστοποιημένων ατόμων.

Ο εκπαιδευτής ενηλίκων στο παρόν έγγραφο ορίζεται ως το πρόσωπο που διεξάγει δραστηριότητες κατάρτισης ή μάθησης σε συγκεκριμένα θέματα για ενήλικες.



Η αξία της πιστοποίησης είναι ο βαθμός εμπιστοσύνης που δημιουργείται από την αμερόληπτη και ικανή απόδειξη της εκπλήρωσης συγκεκριμένων απαιτήσεων από ένα τρίτο μέλος. Τα ενδιαφερόμενα μέλη που έχουν συμφέρον από την πιστοποίηση είναι, μεταξύ άλλων, τα εξής:

- οι πελάτες των φορέων πιστοποίησης,
- οι πελάτες των οργανισμών των οποίων τα προϊόντα, οι διαδικασίες ή οι υπηρεσίες πιστοποιούνται,
- κυβερνητικές αρχές,
- Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις,
- καταναλωτές και άλλα μέλη του κοινού.

Οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να αναμένουν και να απαιτούν από τους πιστοποιημένους εκπαιδευτές ενηλίκων να πληρούν όλες τις απαιτήσεις που θέτει η Included Education.

Η πιστοποίηση των εκπαιδευτών ενηλίκων προσδιορίζεται για τα διάφορα επαγγελματικά θέματα στα οποία εργάζεται το έργο Included Education.

ΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΑΝΑΦΟΡΑΣ

Η ομάδα-στόχος για την πιστοποίηση είναι εκπαιδευτικοί, εκπαιδευτές και δάσκαλοι που εργάζονται με νέους ή νεαρούς ενήλικες. Μπορεί να είναι στο επίσημο σχολικό σύστημα ή σε άλλο εκπαιδευτικό και επιμορφωτικό περιβάλλον. Στο παρόν έγγραφο τους αποκαλούμε όλους εκπαιδευτές ενηλίκων και τους ενήλικες εκπαιδευόμενους των μαθητών.

Η πιστοποίηση καλύπτει τις γνώσεις και τις δεξιότητες που είναι απαραίτητες για έναν εκπαιδευτή ενηλίκων ώστε να μπορεί να αντιμετωπίσει εκπαιδευόμενους που έχουν προσωπικά ζητήματα, τα οποία μπορεί να οδηγήσουν σε μειωμένα μαθησιακά αποτελέσματα εάν ο εκπαιδευτής δεν τα γνωρίζει και δεν είναι σε θέση να τα αντιμετωπίσει. Μιλάμε για εκπαιδευόμενους που παρακολουθούν κανονικές ομάδες ή τάξεις. Οι γνώσεις και οι δεξιότητες που παρέχονται στους εκπαιδευτές δεν έχουν σκοπό να αντικαταστήσουν τα καθήκοντα που εκτελούν οι εκπαιδευτικοί ειδικής αγωγής, αλλά περισσότερο να είναι σε θέση να αντιμετωπίζουν τα προσωπικά ζητήματα των εκπαιδευομένων ως μέρος της διδασκαλίας τους.

Τα προσωπικά θέματα που καλύπτονται από τη διαδικασία πιστοποίησης ορίζονται ως εξής:

- Αυτοπεποίθηση / Αυτοεκτίμηση
- Κίνητρο
- Θέματα υγείας (παράγοντας κινδύνου) / Ψυχική υγεία
- Προσαρμοσμένη μάθηση
- Κοινωνικοί παράγοντες (δύσκολο υπόβαθρο, φίλια, οικογένεια με χαμηλό μορφωτικό επίπεδο, περιβάλλον κ.λπ.)
- Ξενόγλωσσοι μαθητές

ΓΙΑΤΙ ΝΑ ΑΞΙΟΛΟΓΟΥΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΕΣ ΣΤΗΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΕΝΗΛΙΚΩΝ?

Η έρευνα που διεξήχθη στο πλαίσιο των προκαταρκτικών εργασιών ανέφερε ότι οι εκπαιδευτικοί χρειάζονται ικανότητες προκειμένου να δώσουν στους μαθητές με προσωπικά ζητήματα καλύτερα μαθησιακά αποτελέσματα. Οι ίδιες έρευνες κατέληξαν επίσης στο συμπέρασμα ότι οι ευρωπαϊκές χώρες διαθέτουν λίγες και σε ορισμένες περιπτώσεις καθόλου ποιοτικές μεθόδους για την υποστήριξη μαθητών με τέτοια προσωπικά ζητήματα.

Ο γενικός στόχος της πιστοποίησης ενός εκπαιδευτή ενηλίκων είναι η παροχή εμπιστοσύνης σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέλη ότι οι δραστηριότητες κατάρτισης και μάθησης πληρούν συγκεκριμένες απαιτήσεις. Η πιστοποίηση των εκπαιδευτών

ενηλίκων είναι ένα μέσο για την παροχή διαβεβαίωσης ότι το πιστοποιημένο πρόσωπο πληροί τις απαιτήσεις του συστήματος πιστοποίησης. Η εμπιστοσύνη στα αντίστοιχα συστήματα πιστοποίησης ατόμων επιτυγχάνεται μέσω μιας παγκοσμίας αποδεκτής διαδικασίας αξιολόγησης και περιοδικών επαναξιολογήσεων της επάρκειας των πιστοποιημένων ατόμων.

Στο μεταβαλλόμενο πλαίσιο της εκπαίδευσης και, ειδικότερα, στη διαδικασία της εκπαίδευσης ενηλίκων, είναι σημαντικό να εστιάζουμε σε άτομα που έχουν το ρόλο του εκπαιδευτή. Δεν πρόκειται μόνο για τις στρατηγικές διδασκαλίας λόγω της αλλαγής κατεύθυνσης από την τυπική στη μη τυπική και άτυπη εκπαίδευση, αλλά και για την κατανόηση των εκπαιδευομένων ως πηγή γνώσης. Αυτή η αλλαγή δίνει την προσδοκία ότι θα αναλάβουν το ρόλο του διευκολυντή ή του συντονιστή. Το κύριο ενδιαφέρον των ιδρυμάτων και των οργανισμών που προσφέρουν μαθήματα, κατάρτιση ή άτυπη εκπαίδευση ενηλίκων είναι η κατανόηση των απαιτήσεων που έχουν από τους εκπαιδευτές στην εκπαίδευση ενηλίκων. Τι είδους ικανότητες αναμένουν από τους εκπαιδευτές προκειμένου να τους προσλάβουν και να τους κρατήσουν στο σύστημα εκπαίδευσης ενηλίκων;



Δεν υπάρχει καθολικό πλαίσιο ή κοινές αναφορές σχετικά με την επάρκεια για την αξιολόγηση του τι κάνει έναν εκπαιδευτή ενηλίκων "καλό εκπαιδευτή". Και υπάρχει πάντα ο κίνδυνος η αξιολόγηση να μετράει ένα περιορισμένο φάσμα "τεχνικών δεξιοτήτων" ή έναν απλοϊκό κατάλογο ικανοτήτων που είναι εύκολο να μετρηθούν αλλά μπορεί να μην αποτελούν βασικούς παράγοντες για την αξιολόγηση της ικανότητας ενός εκπαιδευτή.

Όπως αναφέρθηκε παραπάνω, οι εκπαιδευτές ενηλίκων επιτελούν διαφορετικούς ρόλους και, ως εκ τούτου, πρέπει να διαθέτουν ένα ευρύ φάσμα ικανοτήτων που να

τους επιτρέπει να παρακινούν τους ενήλικες εκπαιδευόμενους και να τους μεταδίδουν τις γνώσεις τους.

Γιατί, λοιπόν, να αξιολογούνται οι εκπαιδευτές στην εκπαίδευση ενηλίκων;

Εκπαιδευτικός έλεγχος

Η καθιέρωση εθνικών προτύπων και η εθνική αξιολόγηση μπορούν να αποτελέσουν έναν τρόπο σύνδεσης των αναπτυγμένων προγραμμάτων σπουδών και της διδασκαλίας, με βάση αυτό που όλοι υποθέτουμε ότι είναι οι κατάλληλες γνώσεις και δεξιότητες διδασκαλίας στην εκπαίδευση ενηλίκων.

Προσδοκίες του πελάτη

Η εκπαίδευση ενηλίκων είναι συχνά ένα είδος κατάρτισης στην εργασία. Αυτό σημαίνει ότι ο πελάτης της εκπαίδευσης ενηλίκων και ο εκπαιδευτής είναι συνήθως ο εργοδότης όσον αφορά την παραγγελία ή την έγκριση της κατάρτισης και συχνά επίσης την πληρωμή και τη διευκόλυνση της κατάρτισης.

Σε άλλες περιπτώσεις, ο ίδιος ο εκπαιδευόμενος είναι ο πελάτης, ζητώντας κατάρτιση με βάση τις προσωπικές του ανάγκες.

Όπως και σε άλλες αγορές, οι πελάτες στην εκπαίδευση ενηλίκων θα πρέπει να γνωρίζουν τα πρότυπα ποιότητας των ατόμων που παρέχουν την κατάρτιση.

Self-reflection

Όταν η αξιολόγηση των εκπαιδευτικών γίνεται σωστά και εμπλέκει τους αξιολογούμενους, μπορεί να δώσει την ευκαιρία στους εκπαιδευτικούς να αναστοχαστούν τις καθημερινές τους πρακτικές και να βελτιωθούν. Σε ορισμένες περιπτώσεις. Η διαδικασία αξιολόγησης στηρίζει επίσης τους εκπαιδευτικούς που μπορεί να στερούνται παιδαγωγικής εμπειρογνομοσύνης ή οι οποίοι έχουν ουσιαστικά πεταχτεί στις τάξεις χωρίς επαρκή εκπαίδευση.



ΠΡΟΤΥΠΑ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ ΤΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

Σε πολλές περιπτώσεις, η αξιολόγηση δεν είναι καλά οργανωμένη και έχει μικρό αντίκτυπο στη διδασκαλία. Το πιο σημαντικό είναι ότι η αξιολόγηση είναι πολύ συχνά προσβλητική για τους εκπαιδευτικούς, ειδικά όταν αυτοί που κάνουν την αξιολόγηση δεν έχουν επαφή με την πραγματικότητα που υπάρχει στην τάξη. Σε μια τέτοια προσέγγιση, η αξιολόγηση χρησιμοποιείται απλώς για να δείξει τι γίνεται λάθος και δεν έχει σχεδιαστεί για να παρέχει πραγματικά χρήσιμη ανατροφοδότηση σχετικά με το πώς μπορεί κανείς να τα καταφέρει καλύτερα.

Έχοντας αυτό κατά νου, τα κέντρα κατάρτισης που παρέχουν στους εκπαιδευτικούς υποχρεωτική κατάρτιση και αργότερα διεξάγουν την αξιολόγηση, πρέπει τα ίδια να κατανοήσουν τις συνθήκες και το πλαίσιο στο οποίο γίνεται η κατάρτιση.

ΤΙ ΜΕΤΡΑΤΑΙ ΚΑΙ ΤΙ ΔΕΝ ΜΕΤΡΑΤΑΙ

Η αξιολόγηση στο πλαίσιο της διαδικασίας πιστοποίησης θα εκτιμά τα μαθησιακά αποτελέσματα από την υποχρεωτική ηλεκτρονική και δια ζώσης εκπαίδευση. Η κατάρτιση αυτή καλύπτει τις ελάχιστες απαιτούμενες ικανότητες σε κάθε θέμα, που συνδέονται σε μεγάλο βαθμό με μαθησιακές καταστάσεις.

Η αξιολόγηση δεν θα μετρά:

- την ικανότητα του/της εκπαιδευτικού να μετατρέπει τις γνώσεις του/της σε διδακτική πρακτική
- πόσο καλά αποδίδει ο εκπαιδευτικός στην τάξη
- την ικανότητά του να εκπληρώνει το μαθησιακό σύμφωνο με τους πελάτες.

Όλα αυτά θεωρούνται καθήκοντα για τα οποία ο εργοδότης ή ο πελάτης του εκπαιδευτικού πρέπει να έχει άποψη.

ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

Η αξιολόγηση θα διεξαχθεί σε τρία στάδια, με το κάθε ένα από αυτά να έχει τον δικό του σκοπό και την δικιά του μεθοδολογία. Τα στάδια αυτά είναι τα εξής:

1. Επισκόπηση των ικανοτήτων που αποσκοπούν στις παιδαγωγικές/διδακτικές ικανότητες. Αποδεδειγμένη εκπαίδευση, κατάρτιση και εργασιακή εμπειρία.
2. Αξιολόγηση μετά τη διεξαγωγή της ηλεκτρονικής μάθησης
3. Αξιολόγηση μετά τη διενέργεια δια ζώσης εκπαίδευσης



ΕΠΑΝΕΞΕΤΑΣΗ ΤΩΝ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ

Η εξέταση της αποδεδειγμένης εκπαίδευσης, κατάρτισης και εργασιακής εμπειρίας θα πραγματοποιηθεί όταν ένας εκπαιδευτικός υποβάλλει αίτηση για πιστοποίηση. Ο εκπαιδευτικός θα κληθεί να αποστείλει τα απαραίτητα έγγραφα και το κέντρο που διεξάγει την πιστοποίηση θα τα εξετάσει.

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΜΑΘΗΣΗΣ

Μόλις ο Εκπαιδευτής υποβάλει αίτηση πιστοποίησης και καταβάλει το απαραίτητο τέλος πιστοποίησης, θα του δοθεί πρόσβαση στις ενότητες ηλεκτρονικής μάθησης που υποστηρίζουν το θέμα που υπέβαλε την αίτηση.

Η αξιολόγηση θα διεξάγεται ηλεκτρονικά από τον Εκπαιδευτή μόλις ολοκληρώσει την ηλεκτρονική μάθηση.

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΜΕΤΑ ΤΗ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΔΙΑ ΖΩΣΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

Η εργασία αξιολόγησης που συνδέεται με την δια ζώσης εκπαίδευση θα ανατεθεί στο πλαίσιο της εκπαίδευσης. Μπορεί να διεξαχθεί κατά τη διάρκεια της εκπαίδευσης ή να δοθεί με χρονικό περιορισμό για την εκπλήρωσή της.

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΤΩΝ ΤΡΙΩΝ ΣΤΑΔΙΩΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

Προκειμένου να παρέχεται ένα συνεκτικό και αναγνωρίσιμο σύστημα πιστοποίησης, κάθε θεματική θα έχει μια στρατηγική αξιολόγησης, η οποία θα βασίζεται στην ίδια μεθοδολογία που περιεγράφηκε.

Η διαδικασία πιστοποίησης θα ακολουθεί τέσσερις αρχές αξιολόγησης:

- **Δίκαιη αντιμετώπιση**
Η αρχή βασίζεται στη συνεκτίμηση των ατομικών αναγκών των εκπαιδευτικών κατά τη διαδικασία αξιολόγησης και στη διασφάλιση ότι ο εκπαιδευτικός έχει

σαφή κατανόηση της διαδικασίας αξιολόγησης και έχει τη δυνατότητα να αμφισβητήσει το αποτέλεσμα της αξιολόγησης.

- **Ευελιξία**

Η αρχή αυτή περιλαμβάνει την αξιολόγηση των δεξιοτήτων του εκπαιδευτικού ανεξάρτητα από τον τρόπο ή τον χρόνο απόκτησής τους και την εξέταση ενός φάσματος μεθόδων αξιολόγησης και τη χρήση εκείνων που ταιριάζουν καλύτερα στο πλαίσιο των θεμάτων και στις απαιτήσεις της αξιολόγησης.

- **Εγκυρότητα**

Η αρχή αυτή διασφαλίζει ότι η απόφαση αξιολόγησης βασίζεται σε αποδεικτικά στοιχεία της απόδοσης των εκπαιδευτικών. Ουσιαστικά, σημαίνει ότι η διαδικασία αξιολόγησης κάνει αυτό που ισχυρίζεται, αξιολογεί την ικανότητα του εκάστοτε εκπαιδευτικού.

- **Αξιοπιστία**

Η αρχή αυτή αναφέρεται στη συνέπεια των αποτελεσμάτων της αξιολόγησης, δηλαδή ότι, δεδομένων των ίδιων συνθηκών για την ίδια μονάδα ικανότητας, όλοι οι αξιολογητές θα πρέπει να καταλήγουν στο ίδιο συμπέρασμα όσον αφορά την ικανότητα του εκπαιδευτικού.

ΕΠΑΝΕΞΕΤΑΣΗ ΤΩΝ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ

Ο σκοπός αυτής της εξέτασης είναι να κριθεί η εκπαίδευση, η κατάρτιση και η εργασιακή εμπειρία του εκπαιδευτικού. Αυτό θεωρείται το "εισιτήριο εισόδου" για τη διαδικασία πιστοποίησης.

Η επανεξέταση θα διεξαχθεί με σκοπό να είναι περιεκτική και όχι αποκλειστική, δηλαδή να εκτιμηθούν πολλές προηγούμενες εκπαιδεύσεις, καταρτίσεις, εμπειρίες, ικανότητες κ.λπ.

Η ελάχιστη απαίτηση είναι η σχετική εκπαίδευση, η εμπειρία και/ή οι συγκεκριμένες ικανότητες που έχουν αποκτηθεί στο θέμα στο οποίο ο εκπαιδευτικός ζητά πιστοποίηση.

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΜΑΘΗΣΗΣ

Η αξιολόγηση μετά την ηλεκτρονική μάθηση, με αναφορά στο μοντέλο αξιολόγησης του Kirkpatrick, θα χαρτογραφεί τα μαθησιακά αποτελέσματα.

Οι χρησιμοποιούμενες μέθοδοι θα είναι:

- Τεστ ψηφιακών γνώσεων με βάση τα ερωτηματολόγια,
- Ερωτήσεις και εργασίες βασισμένες στα σενάρια,

- Γραπτές ανοικτές εργασίες για την διεξαγωγή.

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΜΕΤΑ ΑΠΟ ΤΗΝ ΔΙΑ ΖΩΣΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Η εργασία αξιολόγησης που συνδέεται με την δια ζώσης εκπαίδευση θα αποτυπώσει, με αναφορά στο μοντέλο αξιολόγησης του Kirkpatrick, τη μετα-εκπαιδευτική συμπεριφορά.

Οι μέθοδοι αξιολόγησης που θα χρησιμοποιηθούν θα είναι οι εξής:

- Παρατήρηση των διεξαγόμενων διδακτικών εργασιών,
- Scena Επίλυση καθηκόντων που βασίζονται στα σενάρια,
- Γραπτές ανοικτές εργασίες προς διεξαγωγή.

ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΦΟΡΕΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

Οι οργανισμοί που σχεδιάζουν να εφαρμόσουν την διαδικασία πιστοποίησης θα πρέπει να ακολουθούν ορισμένα πρότυπα ποιότητας.

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΗΣ ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑΣ

Όλες οι δραστηριότητες πιστοποίησης πρέπει να διεξάγονται αμερόληπτα. Αυτό περιλαμβάνει τους κινδύνους που προκύπτουν από τις δραστηριότητές της, από τις σχέσεις της ή από τις σχέσεις του προσωπικού της. Μια τέτοια αξιολόγηση κινδύνων θα πρέπει να αποτελεί κανονικό κομμάτι των όσων εξετάζει ο οργανισμός κατά την εφαρμογή της διαδικασίας πιστοποίησης.

ΕΧΕΜΥΘΕΙΑ

Ο οργανισμός που διεξάγει την πιστοποίηση είναι υπεύθυνος, μέσω νομικά ισχυρών δεσμεύσεων, για τη διαχείριση όλων των πληροφοριών που αποκτώνται ή δημιουργούνται κατά την εκτέλεση των δραστηριοτήτων πιστοποίησης. Εκτός από τις πληροφορίες που ο πελάτης δημοσιοποιεί ή εφόσον συμφωνηθεί μεταξύ του οργανισμού πιστοποίησης και του πελάτη (π.χ. για την αντιμετώπιση καταγγελιών), όλες οι άλλες πληροφορίες θεωρούνται πληροφορίες ιδιοκτησίας και θεωρούνται εμπιστευτικές. Ο οργανισμός πρέπει να ενημερώνει εκ των προτέρων τον πελάτη για τις πληροφορίες που προτίθεται να δημοσιοποιήσει.

Οι πληροφορίες σχετικά με τον πελάτη που λαμβάνονται από άλλες πηγές εκτός του πελάτη (π.χ. από τον καταγγέλλοντα ή από τις ρυθμιστικές αρχές) πρέπει να αντιμετωπίζονται ως εμπιστευτικές.

ΑΛΛΑΓΕΣ ΠΟΥ ΕΠΗΡΕΑΖΟΥΝ ΤΗΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ

Όταν το Included Education ή ο οργανισμός πιστοποίησης εισάγει νέες ή αναθεωρημένες απαιτήσεις που επηρεάζουν τον πελάτη, πρέπει να διασφαλίζεται ότι οι αλλαγές αυτές κοινοποιούνται σε όλους τους πελάτες. Το Included Education ελέγχει την εφαρμογή των αλλαγών από τους πελάτες της και λαμβάνει τα μέτρα που απαιτούνται από το σύστημα.

ΤΕΡΜΑΤΙΣΜΟΣ, ΑΝΑΣΤΟΛΗ Η ΑΡΣΗ ΤΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

Εάν τεκμηριωθεί η μη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις πιστοποίησης, είτε λόγω επιτήρησης είτε με άλλο τρόπο, ο οργανισμός πιστοποίησης μπορεί να εξετάσει και να αποφασίσει σχετικά με την κατάλληλη δράση. Η κατάλληλη δράση μπορεί να περιλαμβάνει τα εξής:

- a. συνέχιση της πιστοποίησης υπό όρους που καθορίζονται από τον οργανισμό (π.χ. αυξημένη επιτήρηση),
- b. αναστολή της πιστοποίησης εν αναμονή διορθωτικών ενεργειών από τον πελάτη,
- c. άρση της πιστοποίησης.

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

Το έγγραφο της διαδικασίας αξιολόγησης θα επανεξετάζεται ετησίως, με βάση τις εμπειρίες, τις νέες πρακτικές, τις νέες πολιτικές και τα βελτιωμένα εργαλεία.