

## MOKYMO PASLAUGŲ TEIKĖJŲ SUTEIKTŲ MOKYMO PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMO METODIKA

### I. Bendrosios nuostatos

1.1. Mokymo paslaugų kokybės vertinimo metodika (toliau - **Metodika**) nustato duomenų, kurie gaunami surinkus Mokymų kokybės vertinimo apklausas (toliau – **Apklausa**) (1 priedas), vertinimo tvarką.

1.2. Metodika parengta vadovaujantis Lietuvos Respublikos ūkio ministro 2016 m. spalio 27 d. įsakymu Nr. 4-663 patvirtintu Mokymo paslaugų teikėjų ir mokymo programų įtraukimo į mokymo teikėjų ir mokymo programų sąrašą ir išbraukimo iš jo sąlygų ir tvarkos aprašu (toliau – **Aprašas**) bei VŠĮ „Versli Lietuva“ generalinio direktoriaus 2017 m. sausio 26 d. įsakymu Nr. ĮS2017-005 patvirtintu Mokymo paslaugų teikėjų ir mokymo programų teikimo kokybės priežiūros procedūrų vadovu (toliau - **Vadovas**).

1.3. **NPS** (angl. Net Promoter Score) – rodiklis, atspindintis klientų palankumą.

1.4. Vertinimo metodikoje vartojamos sąvokos (*įskaitant, bet neapsiribojant: Mokymo paslaugų teikėjas, Paslaugų gavėjas, Projekto administravimo grupė ir kt.*) yra vartojamos taip, kaip jos apibrėžtos Apraše, Vadove ir kituose teisės aktuose.

### II. Apklausoje metu surinktų duomenų vertinimas

2.1. Paslaugų gavėjai, atlikdami Apklausas, gautų mokymų kokybę vertina balais (nuo 1 iki 5 balų), aukščiausias balas – 5.

2.2. Paslaugų gavėjams pateikiama Apklausa sudaro septyni klausimai.

2.3. Klausimai Nr. 1 – Nr. 3 skirti surinkti statistinei informacijai apie mokymų programose dalyvaujančius Paslaugų gavėjus.

2.4. Klausimas Nr. 4 skirtas identifikuoti Mokymo paslaugų gavėją.

2.5. Klausimu Nr. 5 nustatoma, kuris Mokymo paslaugų teikėjas suteikė mokymus.

2.6. Klausimu Nr. 6 nustatoma mokymo programa, kurioje Mokymo paslaugų gavėjas dalyvavo.

2.7. Klausimas Nr. 3 skirtas identifikuoti Mokymo paslaugų gavėją.

2.8. Klausimu Nr. 7 paslaugų gavėjas įvertina suteiktų mokymų kokybę balais (nuo 1 iki 5 balų), aukščiausias balas – 5.

### III. Mokymo paslaugų kokybės įvertinimo vidurkio apskaičiavimas

3.1. Kiekvienos gautos Apklausoje rezultatas nustatomas apskaičiuojant paslaugų gavėjo klausime Nr. 7 suteiktų balų vidurkį. Vidurkis apskaičiuojamas pagal matematinio apvalinimo taisyklę.

3.2. Visi surinkti apklausų rezultatai vertinami NPS metodu:

3.2.1 Balai skirstomi į „Gerbėjus“ (apklausoje rezultatas - 5 ir 4 balai), „Neutralius“ (apklausoje rezultatas - 3 balai), „Peikėjus“ (apklausoje rezultatas - 2 ir 1 balai);

3.2.2 Apskaičiuojama, kokia dalis surinktų apklausų patenka į „Gerbėjus“, „Neutralius“ ir „Peikėjus“;

3.2.3 Apskaičiuojamas NPS rodiklis:  $NPS = \text{„Gerbėjai“}(\%) - \text{„Peikėjai“}(\%)$ ;

3.2.4 Pagal žemiau pateiktą lentelę, nustatomas mokymo paslaugų teikėjo suteiktų mokymų kokybės vertinimo vidurkis balais:

<b>NPS</b>	1-14,99%	15-29,99%	30-49,99%	50-69,99%	70-100%
<b>Balai</b>	1	2	3	4	5

3.3 Mokymo paslaugų teikėjo suteiktų mokymų kokybės vertinimo balas interneto portale yra atnaujinamas 1 kartą per mėnesį.

3.4 Mokymo paslaugų teikėjų metiniai mokymo paslaugų kokybės vertinimo balai apskaičiuojami vertinamų kalendorinių metų paskutinę darbo dieną. Ataskaita apie metinius kokybės vertinimo rezultatus skelbiama interneto portale per 5 darbo dienas kalendoriniams metams pasibaigus.

#### **4 Baigiamosios nuostatos**

4.2 Patikros grupė mokymų kokybės vertinimo analizę rengia vieną kartus per mėnesį – kiekvieno mėnesio 30 dieną.

4.3 Patikros grupė mokymų kokybės vertinimo analizę atlieka ne ilgiau kaip per 4 dienas nuo termino, už kurį ruošiama analizė, pabaigos ir ne vėliau kaip kitą dieną perduoda informaciją elektroniniu paštu Projekto administravimo grupės vadovo paskirtam nariui, kuris atnaujina informaciją apie mokymo paslaugų teikėjo suteiktų mokymų kokybės įvertinimo vidurkį interneto svetainėje [www.versli Lietuva.lt](http://www.versli Lietuva.lt).

---

## MOKYMŲ KOKYBĖS VERTINIMO APKLAUSOS ANKETA

1. Jūsų lytis:

- Moteris                       Vyras

2. Jūsų išsilavinimas:

- Pagrindinis                       Vidurinis  
 Aukštesnysis                       Aukštasis  
 Profesinis                       Kita

3. Jūsų amžius:

- Iki 18 metų                       18 – 25 m.  
 26 – 35 m.                       36 – 50 m.  
 Virš 50 m.

4. Jūsų vardas, pavardė: .....

5. Mokymo paslaugos teikėjas (įrašykite tik vieną): .....

6. Mokymo programos pavadinimas (įrašykite tik vieną): .....

7. Pažymėkite, sutinkate ar nesutinkate su pateiktais teiginiais:

	Visiškai sutinku (5)	Iš dalies sutinku (4)	Nei sutinku, nei nesutinku (3)	Iš dalies nesutinku (2)	Visiškai nesutinku (1)
Mokymas buvo informatyvus.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mokymo medžiaga buvo aiški ir suprantama.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mokymo metu suteiktos visos reikalingos priemonės / įrankiai / medžiagos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mokytojas išmanė dėstomą dalyką ir atsakė į visus iškilusius klausimus.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mokymuose įgytas žinias paprasta pritaikyti praktikoje.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mokymas atitiko mano lūkesčius.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rekomenduočiau šiuos mokymus kitiems.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Jūsų pasiūlymai, komentarai: .....