



#MENTOR4WBL@EU

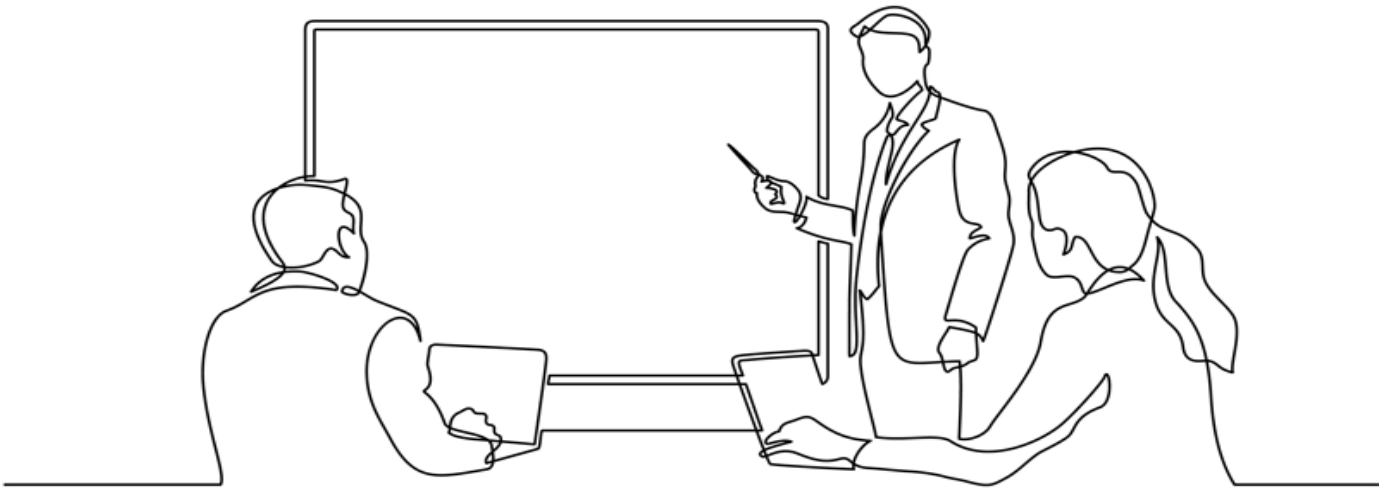
Empowering EU Company Mentors



Est. 2006
IME GSEVEE
Small Enterprises Institute
of GSEVEE



Erasmus+



#Mentor4WBL@EU

Ι.Ο.3: Σχήμα πιστοποίησης για μέντορες στον χώρο της εργασίας

ΕΝΔΥΝΑΜΩΝΟΥΜΕ ΤΟΥΣ ΕΝΔΟΕΤΑΙΡΙΚΟΥΣ ΜΕΝΤΟΡΕΣ ΤΗΣ Ε.Ε.





Τίτλος Έργου	<i>Mentorship Evaluation aNd Training in Organizations for WBL at EU</i>
Ακρωνύμιο	#Mentor4WBL@EU
Αριθμός έργου	2018-1-EL01-KA202-047778
Επικεφαλής έργου	EFCoCert
Συνεργαζόμενοι φορείς	IME GSEVEE, ViaSyst Synergy Services SA (ViaSyst), Centre for Factories of the Future Limited (C4FF), Bahçesehir Universitesi Foundation (BAU), Δημόσιο Ινστιτούτο Επαγγελματικής Κατάρτισης Αιγάλεω (ΔΙΕΚ ΑΙΓΑΛΕΩ), Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού (ΟΑΕΔ)
Συντάκτες	Γεράσιμος Κάρουλας & Ελίζα Μυσίρη (IME ΓΣΕΒΕΕ), Τζένη Καλλέργη (ΔΙΕΚ ΑΙΓΑΛΕΩ), Didier Blanc & Stephane Jacquemart (EFCoCert), Florence Le Lann (ViaSyst), Prof. Reza Ziarati, Zena Zariati, Lakhvir Singh, & Joanna Niedzwiedz (C4FF), Yaman Erzurumlu (BAU) Μαρία Μπαρτζόκα & Μόσχα Στασού (ΟΑΕΔ)
Τύπος παραγόμενου εγγράφου	Μεθοδολογίες / κατευθυντήριες γραμμές – Σύστημα πιστοποίησης
Έκδοση	Τελική

-Ιανουάριος 2021-

Ευχαριστίες και αποποίηση ευθύνης

Το παρόν Πνευματικό Προϊόν δημιουργήθηκε στο πλαίσιο του έργου #Mentor4WBL@EU 2018-1-EL01-KA202-047778. Το έργο είναι συγχρηματοδοτούμενο από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην παραγωγή της παρούσας έκδοσης δεν συνιστά αποδοχή του περιεχομένου, το οποίο αντικατοπτρίζει αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και η Επιτροπή δεν μπορεί να αναλάβει την ευθύνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.

Δεοντολογική Δήλωση για το Πνευματικό Προϊόν 3 «Σχήμα πιστοποίησης για μέντορες στον χώρο της εργασίας»

Δηλώνουμε εκ μέρους όλων των συντακτών ότι η έκθεση που κατατέθηκε για το τρέχον Πνευματικό Προϊόν του έργου #Mentor4WBL@EU είναι σύμφωνη με τους κανόνες της σχετικής διαχειριστικής αρχής και τις κατευθυντήριες γραμμές της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Όλοι οι συντάκτες δηλώνουν ότι:

1. το παρόν υλικό δεν έχει εκδοθεί πουθενά, εν όλω ή εν μέρει,
2. όλο το χρησιμοποιούμενο υλικό ακολουθεί τους κατάλληλους κανόνες και συμβάσεις αναφοράς,
3. το χειρόγραφο δεν προορίζεται για δημοσίευση σε ακαδημαϊκά περιοδικά και παραδοτέα έργων,
4. όλοι οι συντάκτες έχουν συμμετάσχει ενεργά και έχουν καταβάλει προσωπική ουσιαστική εργασία για να προκύψει το Προϊόν, και συνεπώς, θεωρούνται από κοινού και ατομικά υπεύθυνοι για το περιεχόμενό του.

Ημερομηνία: 31/01/2021



Περίληψη

Η πιστοποίηση ανθρώπινου δυναμικού έχει γίνει ένα σημαντικό στοιχείο της επαλήθευσης της ικανότητας ενός ολοένα και πιο κινητικού και παγκόσμιου εργατικού δυναμικού, υπογραμμίζοντας την αξία των αναγνωρισμένων από τη βιομηχανία διαπιστευτηρίων που μπορούν να μεταφερθούν πέρα από τα εθνικά σύνορα. (www.iso.org).

Ο κύριος στόχος αυτού του εγχειριδίου του σχήματος συστήματος πιστοποίησης είναι να βοηθήσει στην αναγνώριση και την επικύρωση των ικανοτήτων των μεντόρων, βοηθώντας τους να βελτιώσουν την κινητικότητά τους, στην περίπτωση που αναζητούν άλλη παρόμοια απασχόληση σε άλλους οργανισμούς, ή στον ίδιο οργανισμό, στην Ευρώπη.

Η ανάπτυξη του εγχειριδίου του σχήματος πιστοποίησης μέντορα βασίζεται στις τυποποιημένες οδηγίες πιστοποίησης της EFCoCert (σε συμμόρφωση με τους κανόνες του ISO) και καταρτίστηκε με την συμμετοχή μιας διεθνούς επιτροπής εμπειρογνομόνων σύμφωνα με τους κανόνες και τις διαδικασίες που δίνονται στο σύστημα διαχείρισης ποιότητας της EFCoCert. Οι κανόνες αυτοί και οι διαδικασίες βρίσκονται σε συμμόρφωση με τις καλές πρακτικές τυποποίησης, και ιδίως με τις οδηγίες κατά ISO.

Συγκεκριμένα, το εγχειρίδιο του σχήματος πιστοποίησης, όπως περιγράφεται στα ακόλουθα παραρτήματα, συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις του ISO 17024. Το ISO 17024 περιέχει αρχές και απαιτήσεις για έναν οργανισμό που πιστοποιεί άτομα έναντι συγκεκριμένων απαιτήσεων και περιλαμβάνει την ανάπτυξη και τη συντήρηση ενός συστήματος πιστοποίησης για άτομα. Αυτό το πρότυπο διασφαλίζει ότι οι οργανισμοί πιστοποίησης που θα αξιοποιήσουν τα συστήματα πιστοποίησης μετά το έργο θα λειτουργούν με συνεπή, συγκρίσιμο και αξιόπιστο τρόπο παγκοσμίως, επιτρέποντας έτσι στους μέντορες να έχουν δεξιότητες που μεταφράζονται πέρα από τα εθνικά σύνορα.

Επιπλέον, το σχήμα πιστοποίησης περιγράφει τη διαδικασία εξέτασης ικανοτήτων. Η διαδικασία εξέτασης ικανοτήτων βασίζεται στον πίνακα ικανοτήτων του ενδοεταιρικού μέντορα μαθητείας και πρακτικής άσκησης στο χώρο εργασίας (IO1). Η διαδικασία εξέτασης περιέχει διαφορετικές μεθόδους αξιολόγησης που θα διασφαλίσουν την εγκυρότητα της εξέτασης ικανοτήτων. Αυτές οι μέθοδοι επιλέχθηκαν από τους εμπλεκόμενους εταίρους.



Τέλος, το σχήμα πιστοποίησης περιέχει απαιτήσεις με τις οποίες πρέπει να συμμορφώνονται οι οργανισμοί πιστοποίησης και οι εξεταστές για να μπορούν να προβαίνουν σε πιστοποίηση μεντόρων.

Λέξεις-κλειδιά: πίνακας ικανοτήτων του ενδοεταιρικού μέντορα μαθητείας και πρακτικής άσκησης στο χώρο εργασίας, πιστοποίηση ενδοεταιρικού μέντορα μαθητείας και πρακτικής άσκησης στο χώρο εργασίας, ISO 17024, σχήμα πιστοποίησης, φορείς πιστοποίησης

Table of Contents

Ευχαριστίες και αποποίηση ευθύνης	3
Περίληψη	4
Table of Contents	6
Κεφάλαιο 1 Μεθοδολογία Υλοποίησης.....	7
Κεφάλαιο 2 Το EU WBL Σχήμα Πιστοποίησης Ικανοτήτων για Μέντορες	8
Παράρτημα Α	9
Παράρτημα Β	16
Παράρτημα Γ	35
Παράρτημα Δ	88

Κεφάλαιο 1 Μεθοδολογία Υλοποίησης

Η μεθοδολογία υλοποίησης που χρησιμοποιήθηκε στα πλαίσια αυτού του Πνευματικού Προϊόντος υποδιαιρείται σε 3 κύρια βήματα:

Βήμα 1: Επιτροπή Εμπειρογνομόνων για το Σχήμα

Μία "EU WBL Mentor" επιτροπή εμπειρογνομόνων δημιουργήθηκε κατά την διάρκεια του έργου #MENTOR4WBL@EU, με την συμμετοχή εκπροσώπων από όλους τους ενδιαφερόμενους φορείς από διάφορες χώρες της ΕΕ, με σκοπό τον σχολιασμό και επίτευξη συναίνεσης για τα διαδοχικά σχέδια του Συστήματος Πιστοποίησης Ικανοτήτων (CCS) που εκπόνησε η EFCoCert.

Βήμα 2: Σύνταξη του εγχειριδίου του σχήματος πιστοποίησης μεντόρων

Στην αρχή αυτού του βήματος δημιουργήθηκε μια συντακτική επιτροπή αποτελούμενη από εκπροσώπους της EFCoCert & ViaSyst. Αυτή η συντακτική επιτροπή καθόρισε τη διαδικασία που πρέπει να ακολουθήσει η κοινοπραξία για να αναπτύξει το σύστημα πιστοποίησης και τις προδιαγραφές σχεδιασμού. Στη συνέχεια, το εγχειρίδιο του σχήματος πιστοποίησης μεντόρων συντάχθηκε από αυτήν την συντακτική επιτροπή λαμβάνοντας υπόψη:

- τις προαναφερόμενες προδιαγραφές σχεδιασμού
- τα συντακτικά και τεχνικά σχόλια της επιτροπής εμπειρογνομόνων

Στο τέλος αυτού του βήματος, το σχήμα πιστοποίησης μεντόρων ολοκληρώθηκε λαμβάνοντας επίσης υπόψη τα ευρήματα από την εφαρμογή της δοκιμαστικής φάσης δοκιμής.

Βήμα 3 : Ανάπτυξη υλικού εξετάσεων πιστοποίησης

Κατά τη διάρκεια αυτού του βήματος δημιουργήθηκε το υλικό εξέτασης που απαιτείται για την πραγματοποίηση των βημάτων της διαδικασίας εξέτασης, όπως σχεδιάστηκε στο εγχειρίδιο πιστοποίησης. Αυτό το υλικό αποτελείται κυρίως από ερωτήσεις πολλαπλών επιλογών και ανοικτές ερωτήσεις.



Κεφάλαιο 2 Το EU WBL Σχήμα Πιστοποίησης Ικανοτήτων για Μέντορες

The EU WBL Mentor CCS αποτελείται από τα ακόλουθα κανονιστικά έγγραφα, όπως περιγράφονται παρακάτω:

- EU WBL Mentor 3000 Σχήμα Πιστοποίησης Ικανοτήτων – Λεξιλόγιο ([Παράρτημα Α](#))
- EU WBL Mentor 3001 Σχήμα Πιστοποίησης Ικανοτήτων – Απαιτήσεις ([Παράρτημα Β](#))
- EU WBL Mentor 3002 Σχήμα Πιστοποίησης Ικανοτήτων – Υλικά Εξέτασης ([Παράρτημα Γ](#))
- EU WBL Mentor 3024 Σχήμα Πιστοποίησης Ικανοτήτων – Απαιτήσεις για τους φορείς πιστοποίησης ([Παράρτημα Δ](#))





#MENTOR4WBL@EU
Empowering EU Company Mentors



Est. 2006
IME GSEVEE
Small Enterprises Institute
of GSEVEE



Erasmus+

Παράρτημα Α

#Mentor4WBL@EU

ERASMUS+ KA2 Στρατηγική Σύμπραξη
Αριθ. Έργου 2018-1-EL01-KA202-047778
IO3-A2

EU WBL Mentor 3000 Σχήμα Πιστοποίησης Ικανοτήτων
Θεμελιώδεις έννοιες και λεξιλόγιο

Στάδιο: Τελικό Πρότυπο

Ημερομηνία έναρξης του έργου: 1η Οκτωβρίου 2018

Διάρκεια: 28 μήνες



Σύνοψη

Πρόλογος.....	11
0 Εισαγωγή.....	12
0.1 Προέλευση του EU WBL Mentor CSS.....	12
0.2 Μέντορες στους οποίους αφορά το EU WBL Mentor CCS	12
0.3 Πλαίσιο του EU WBL Mentor CCS	12
0.4 Αντίκτυπο του EU WBL Mentor CCS.....	12
1 Πεδίο εφαρμογής.....	13
2 Κανονιστικά έγγραφα αναφοράς	13
3 Όροι και ορισμοί.....	13
3.1 Διαπίστευση	13
3.2 Φορέας διαπίστευσης.....	13
3.3 Φορέας πιστοποίησης.....	13
3.4 Βεβαίωση	13
3.5 Πιστοποίηση.....	13
3.6 Σύστημα πιστοποίησης (ικανοτήτων).....	13
3.7 Ιδιοκτήτης σχήματος	13
3.8 Ικανότητα	14
3.9 Αξιολόγηση.....	14
3.10 Εξέταση.....	14
3.11 Εξεταστής.....	14
3.12 Μάθηση στο χώρο εργασίας (WBL)	14
3.13 Καθοδήγηση (mentoring).....	14
3.14 Μέντορας WBL	14
3.15 Καθοδηγούμενος WBL	14
3.16 Μαθητεία	15

Πρόλογος

Το σύμφωνο με το πρότυπο EU WBL Mentor 3000 ISO 17024 Σχήμα Πιστοποίησης Ικανοτήτων (CCS) αναπτύχθηκε στο πλαίσιο του έργου Στρατηγικής Σύπραξης ERASMUS+ #MENTOR4WBL@EU 2018-1-EL01-KA202-047778 (βλ. <https://www.mentor4wbl.eu/>), σύμφωνα με τις οδηγίες τυποποίησης του EFCoCert, οι οποίες συμμορφώνονται με τις οδηγίες ISO.

Κατά τη διάρκεια του έργου #MENTOR4WBL@EU δημιουργήθηκε μια επιτροπή ειδικών σε θέματα «EU WBL Mentor», μεντόρων στο χώρο εργασίας στην Ευρωπαϊκή Ένωση, με εκπροσώπους από όλους τους σχετικούς ενδιαφερόμενους φορείς από διάφορες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, προκειμένου να εκφράσουν τις παρατηρήσεις τους και να πετύχουν ομοφωνία σχετικά με τα διαδοχικά προσχέδια του CCS που καταρτίστηκαν από το EFCoCert. Τα μέλη της επιτροπής ειδικών σε θέματα EU WBL Mentor αναφέρονται στον Πίνακα 1.

Επώνυμο	Όνομα	Χώρα	Οργανισμός
ΜΠΑΡΤΣΩΚΑ	Μαρία	GR	ΟΑΕΔ
BESKESE	Ahmet	TR	BAU
BLANC	Didier	CH	EFCoCert Foundation
ERZURUMLU	Yaman	TR	BAU
GOMEZ GUTIERREZ	Fabian	SP	FyG Consultores
GOYA	Miguel Angel	SP	Andalucia Emprende
ΚΑΛΛΕΡΓΗ	Τζέννυ	GR	ΔΙΕΚ Αιγάλεω
ΚΑΡΟΥΛΑΣ	Γεράσιμος	GR	IME ΓΣΕΒΕΕ
ΚΥΡΙΑΚΟΣ	Δημήτρης	GR	ΔΙΕΚ Αιγάλεω
LE LANN	Florence	CH	ViaSyst SA
LEE	Mark	US/AUS	IBSTPI
ΜΕΡΚΟΣ	Στέφανος	GR	ΟΑΕΔ
ΜΥΣΙΡΗ	Ελίζα	GR	IME ΓΣΕΒΕΕ
NIEDZWIEDZ	Joanna	UK	C4FF
RANELLETTI	Andrea	IT	Erifo Project
SINGH	Lakvir	UK	C4FF
ΣΙΩΜΑΔΗΣ	Βασίλης	GR	IME ΓΣΕΒΕΕ
TAVELLA	Andrea	IT	E.RI.FO
TUNC BOZBURA	F.	TR	BAU
TUZCUOGLU	Selcuk	TR	BAU
ZIARATI	Reza	UK	C4FF

Πίνακας 1 – Μέλη επιτροπής ειδικών σε θέματα EU WBL Mentor (* = εταίροι)

Εισαγωγή

Πρόελευση του EU WBL Mentor CCS

Το Σχήμα Πιστοποίησης Ικανοτήτων (CCS) του Μέντορα WBL ΕΕ αναπτύσσεται στο πλαίσιο του έργου Στρατηγικής Σύμπραξης ERASMUS+ #WBL MENTOR@EU (2018-2020).

Το EU WBL Mentor CCS ορίζει τις ισχύουσες απαιτήσεις για:

- α) τις προϋποθέσεις και τις ικανότητες του μέντορα στο χώρο εργασίας,
- β) τη διαδικασία πιστοποίησης μέντορα στο χώρο εργασίας,
- γ) τους φορείς πιστοποίησης προσώπων (PCBs) που παρέχουν υπηρεσίες πιστοποίησης έναντι του EU WBL Mentor CCS.

Μέντορες στους οποίους αφορά το EU WBL Mentor CCS

Οι μέντορες στους οποίους απευθύνεται το Σχήμα Πιστοποίησης Ικανοτήτων (CCS) του Μέντορα WBL ΕΕ μπορούν να είναι εργαζόμενοι εταιρείας ή και όχι, οι οποίοι παρέχουν υπηρεσίες καθοδήγησης στο χώρο εργασίας σε καθεστώς πλήρους ή μερικής απασχόλησης.

Το EU WBL Mentor CCS μπορεί να χρησιμοποιηθεί από:

- α) μέντορες στο χώρο εργασίας που θέλουν να επιδείξουν ικανότητες στην παροχή υπηρεσιών καθοδήγησης στο χώρο εργασίας,
- β) οργανισμούς που αναζητούν να στελεχώσουν ικανούς μέντορες στο χώρο εργασίας,
- γ) οργανισμούς επαγγελματικής κατάρτισης που θέλουν να προσαρμόσουν τις πρακτικές τους για την κατάρτιση και εξειδίκευση μεντόρων στο χώρο εργασίας.

Πλαίσιο του EU WBL Mentor CCS

Το EU WBL Mentor CCS αποτελείται από τα ακόλουθα κανονιστικά έγγραφα:

- EU WBL Mentor 3000: Σχήμα Πιστοποίησης Ικανοτήτων Μέντορα – Λεξιλόγιο
- EU WBL Mentor 3001: Σχήμα Πιστοποίησης Ικανοτήτων Μέντορα – Απαιτήσεις
- EU WBL Mentor 3002: Σχήμα Πιστοποίησης Ικανοτήτων Μέντορα – Υλικά Εξέτασης
- EU WBL Mentor 3024: Σχήμα Πιστοποίησης Ικανοτήτων Μέντορα – Απαιτήσεις για φορείς πιστοποίησης

Αντίκτυπο του EU WBL Mentor CCS

Το Σχήμα Πιστοποίησης Ικανοτήτων (CCS) του Μέντορα WBL ΕΕ ενισχύει την επαγγελματική αξία, την κινητικότητα και την απασχολησιμότητα των μεντόρων για μάθηση στο χώρο εργασίας (WBL) σε ευρωπαϊκή κλίμακα.

Το συγκεκριμένο σχήμα πιστοποίησης είναι ο καλύτερος τρόπος να αναγνωριστούν οι ικανότητες των μεντόρων WBL όσον αφορά την παροχή υπηρεσιών επαγγελματικής καθοδήγησης στο χώρο εργασίας, ώστε να παρέχουν όλες τις εγγυήσεις αξιοπιστίας χάρη στην πιστοποίηση ISO 17024 από τρίτο μέρος.

Η διαθεσιμότητα του EU WBL Mentor CCS σε ολόκληρη την ΕΕ διασφαλίζεται από το εφαρμοζόμενο επιχειρηματικό μοντέλο ιδιοκτήτη σχήματος, στο οποίο ο ιδιοκτήτης του σχήματος αναθέτει σε PCBs και παρακολουθεί την παροχή υπηρεσιών πιστοποίησης έναντι EU WBL Mentor CCS σε οποιαδήποτε χώρα που παρουσιάζει ζήτηση αγοράς.

Πεδίο εφαρμογής

Το παρόν κανονιστικό έγγραφο καθορίζει τους όρους και τους ορισμούς που ισχύουν για όλα τα κανονιστικά έγγραφα που αποτελούν μέρος του συστήματος πιστοποίησης ικανοτήτων (CCS) του Μέντορα WBL ΕΕ.

Κανονιστικά έγγραφα αναφοράς

Τα ακόλουθα έγγραφα, εν όλω ή εν μέρει, αναφέρονται στο παρόν έγγραφο και είναι απαραίτητα για την εφαρμογή του. Για αναφορές με ημερομηνία, ισχύει μόνο η αναφερόμενη έκδοση. Για αναφορές χωρίς ημερομηνία, ισχύει η τελευταία έκδοση του εγγράφου αναφοράς (συμπεριλαμβανομένων τυχόν τροποποιήσεων).

- ISO 9000, Συστήματα διαχείρισης ποιότητας – Θεμελιώδεις έννοιες και λεξιλόγιο
- ISO 17000, Αξιολόγηση συμμόρφωσης – Λεξιλόγιο και γενικές αρχές
- ISO 17024, Αξιολόγηση συμμόρφωσης — Γενικές απαιτήσεις για φορείς πιστοποίησης προσώπων

Όροι και ορισμοί

Για τους σκοπούς αυτού του εγγράφου, ισχύουν τα ISO 17000 και ISO 17024, στην τρέχουσα ισχύουσα έκδοση, και οι ακόλουθοι όροι και ορισμοί.

Διαπίστευση

Βεβαίωση (3.4) τρίτου σχετικά με έναν **φορέα πιστοποίησης** (3.3) η οποία επιδεικνύει επισήμως την ικανότητά του να φέρει εις πέρας συγκεκριμένες εργασίες αξιολόγησης συμμόρφωσης

Πηγή: προσαρμοσμένο από ISO 17000

Φορέας διαπίστευσης

Εξουσιοδοτημένος οργανισμός που εκτελεί **διαπίστευση** (3.1)

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Η εξουσία ενός φορέα διαπίστευσης παρέχεται κατά βάση από την κυβέρνηση.

Πηγή: ISO 17000

Φορέας πιστοποίησης

Φορέας που εκτελεί υπηρεσίες **πιστοποίησης** (3.5)

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Ένας **φορέας διαπίστευσης** (3.2) δεν είναι φορέας πιστοποίησης.

Πηγή: προσαρμοσμένο από ISO 17000

Βεβαίωση

Έκδοση πιστοποιητικού, βάσει απόφασης μετά από **επανεξέταση**, που δηλώνει ότι αποδεικνύεται η εκπλήρωση **συγκεκριμένων απαιτήσεων**

Πηγή: ISO 17000

Πιστοποίηση

Βεβαίωση (3.4) τρίτου σχετικά με προϊόντα, διαδικασίες, συστήματα ή πρόσωπα

Πηγή: ISO 17000

Σχήμα πιστοποίησης (ικανοτήτων)

Αφορά **ικανότητα** (3.8) και άλλες απαιτήσεις σχετικά με συγκεκριμένες επαγγελματικές ή ειδικευμένες κατηγορίες προσώπων

Πηγή: προσαρμοσμένο από ISO 17024

Ιδιοκτήτης σχήματος

Οργανισμός υπεύθυνος για την ανάπτυξη και διατήρηση ενός **συστήματος πιστοποίησης** (3.6)



ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Ο οργανισμός μπορεί να είναι ο ίδιος ο φορέας πιστοποίησης, μια κρατική αρχή ή άλλο.

Πηγή: ISO 17024

Ικανότητα

Δυνατότητα εφαρμογής γνώσεων και δεξιοτήτων για την επίτευξη επιδιωκόμενων αποτελεσμάτων.

Πηγή: ISO 17024

Αξιολόγηση

Διαδικασία εκτίμησης κατά πόσο ένα πρόσωπο πληροί τις απαιτήσεις του **συστήματος πιστοποίησης (3.6)**

Πηγή: ISO 17024

Εξέταση

Μηχανισμός στο πλαίσιο της **αξιολόγησης (3.8)** ο οποίος μετρά την **ικανότητα ενός υποψηφίου (3.8)** με ένα ή περισσότερα μέσα, π.χ. γραπτώς, προφορικώς, μέσω πρακτικής και παρατήρησης, όπως ορίζεται στο **σύστημα πιστοποίησης (3.6)**

Πηγή: ISO 17024

Εξεταστής

Άτομο αρμόδιο να διεξάγει και να βαθμολογήσει **εξέταση (3.10)**, όπου απαιτείται επαγγελματική κρίση

Πηγή: ISO 17024

Μάθηση στο χώρο εργασίας (WBL)

Απόκτηση γνώσεων, τεχνογνωσίας και δεξιοτήτων μέσω εκτέλεσης – και αναστοχασμού – καθυκόντων σε επαγγελματικό πλαίσιο, είτε σε χώρο εργασίας (όπως εναλλακτική εκπαίδευση) ή σε σχολή ΕΕΚ.

Πηγή: προσαρμοσμένο από Cedefop, 2011.

Καθοδήγηση (mentoring)

Συμβουλευτική και υποστήριξη που παρέχεται με διάφορους τρόπους σε νέα άτομα ή αρχάριους (κάποιος που συμμετέχει σε ένα νέο περιβάλλον μάθησης ή οργανισμό) από κάποιο έμπειρο άτομο που λειτουργεί ως πρότυπο, οδηγός, δάσκαλος, ενθαρρυντής/ επόπτης ή έμπιστος.

Πηγή: προσαρμοσμένο από <https://europass.cedefop.europa.eu/education-and-training-glossary>

Μέντορας WBL

Άτομο που παρέχει **καθοδήγηση (3.13)** σε έναν **Καθοδηγούμενο WBL (3.15)** σε πλαίσιο **WBL (3.12)**.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ 1: Ο όρος Μέντορας WBL ισχύει τόσο για πιστοποιημένους μέντορες όσο και υποψηφίους που πρόκειται να πιστοποιηθούν σύμφωνα με το EU WBL Mentor CCS.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ 2: Σε αντίθεση με τον Μέντορα WBL, η αποστολή ενός επόπτη (coach) δεν είναι να επιτρέψει την απόκτηση επαγγελματικών τεχνικών γνώσεων και δεξιοτήτων σε μια δεδομένη εργασία. Στο επαγγελματικό περιβάλλον ο επόπτης ορίζεται ως επαγγελματίας σύμβουλος που υποστηρίζει την ανάπτυξη της απόδοσης π.χ. ενός υπαλλήλου, φορέα ή διευθυντής εταιρείας.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ 3: ακόμη και αν – όπως για τον εκπαιδευτή (trainer) – μία από τις αποστολές του Μέντορα WBL είναι να εκπαιδεύσει τον Καθοδηγούμενο WBL και να υποστηρίξει την εκμάθησή του, σε ένα πλαίσιο ΕΕΚ (όπως εναλλακτική εκπαίδευση) ο εκπαιδευτής δεν χρειάζεται να παρεμβαίνει στο χώρο εργασίας.

Καθοδηγούμενος WBL

Αποδέκτης **καθοδήγησης (3.13)** από **Μέντορα WBL (3.14)** σε πλαίσιο **WBL (3.12)**.



Μαθητεία

Εναλλασσόμενες περίοδοι συστηματικής, μακροχρόνιας κατάρτισης στο χώρο εργασίας και σε εκπαιδευτικό ίδρυμα ή κέντρο κατάρτισης. Ο μαθητευόμενος συνδέεται συμβατικά με τον εργοδότη και λαμβάνει αμοιβή (μισθό ή επίδομα). Ο εργοδότης αναλαμβάνει την ευθύνη να παρέχει στον εκπαιδευόμενο εκπαίδευση που οδηγεί σε ένα συγκεκριμένο επάγγελμα.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ 1: Η μαθητεία ανήκει στην επίσημη εκπαίδευση και με την ολοκλήρωσή της ο μαθητευόμενος λαμβάνει επίσημη αναγνωρισμένη πιστοποίηση.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ 2: Στα γαλλικά, ο όρος «apprentissage» αφορά τόσο τη μαθητεία όσο και τη διαδικασία της μάθησης (βλ. «Μάθηση»)

Πηγή: Cedefop, 2004.

Παράρτημα Β

#Mentor4WBL@EU

ERASMUS+ KA2 Στρατηγική Σύμπραξη
Αριθ. Έργου 2018-1-EL01-KA202-047778

www.mentor4wbl.eu

IO3-A2

EU EFCoCert 3001 Σχήμα Πιστοποίησης Ικανοτήτων Μέντορα WBL
ΕΕ – Απαιτήσεις

Στάδιο: Τελικό Πρότυπο

Ημερομηνία έναρξης του έργου: 1η Οκτωβρίου 2018

Διάρκεια: 28 μήνες



Σύνοψη

Πρόλογος.....	18
0 Εισαγωγή.....	19
1 Πεδίο εφαρμογής.....	20
2 Κανονιστικά έγγραφα αναφοράς	20
3 Όροι και ορισμοί.....	20
4 Απαιτήσεις για Μέντορες WBL.....	20
4.1 Γενικά	20
4.2 Προϋποθέσεις	20
4.3 Απαιτήσεις ικανοτήτων.....	20
5 Κώδικας δεοντολογίας.....	21
6 Εξέταση πιστοποίησης.....	21
Παράρτημα <u>A Πίνακας Ικανοτήτων Μέντορα WBL ΕΕ.....</u>	<u>22</u>
Παράρτημα <u>B Κώδικας Δεοντολογίας Μέντορα WBL ΕΕ</u>	<u>26</u>
Παράρτημα <u>Γ Εξέταση Ικανοτήτων Μέντορα WBL ΕΕ.....</u>	<u>30</u>
Παράρτημα <u>Δ Κανονισμός Εξέτασης Ικανοτήτων Μέντορα WBL</u>	<u>33</u>

Πρόλογος

Το σύμφωνο με το πρότυπο EU WBL Mentor 3000 ISO 17024 Σχήμα Πιστοποίησης Ικανοτήτων (CCS) αναπτύχθηκε στο πλαίσιο του έργου Στρατηγικής Σύπραξης ERASMUS+ #MENTOR4WBL@EU 2018-1-EL01-KA202-047778 (βλ. <https://www.mentor4wbl.eu/>), σύμφωνα με τις οδηγίες τυποποίησης του EFCoCert, οι οποίες συμμορφώνονται με τις οδηγίες ISO.

Κατά τη διάρκεια του έργου #MENTOR4WBL@EU δημιουργήθηκε μια επιτροπή ειδικών σε θέματα «EU WBL Mentor», μεντόρων στο χώρο εργασίας στην Ευρωπαϊκή Ένωση, με εκπροσώπους από όλους τους σχετικούς ενδιαφερόμενους φορείς από διάφορες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, προκειμένου να εκφράσουν τις παρατηρήσεις τους και να πετύχουν ομοφωνία σχετικά με τα διαδοχικά προσχέδια του CCS που καταρτίστηκαν από το EFCoCert. Τα μέλη της επιτροπής ειδικών σε θέματα EU WBL Mentor αναφέρονται στον Πίνακα 1.

Επώνυμο	Όνομα	Χώρα	Οργανισμός
ΜΠΑΡΤΣΩΚΑ	Μαρία	GR	ΟΑΕΔ
BESKESE	Ahmet	TR	BAU
BLANC	Didier	CH	EFCoCert Foundation
ERZURUMLU	Yaman	TR	BAU
GOMEZ GUTIERREZ	Fabian	SP	FyG Consultores
GOYA	Miguel Angel	SP	Andalucia Emprende
ΚΑΛΛΕΡΓΗ	Τζέννυ	GR	ΔΙΕΚ Αιγάλεω
ΚΑΡΟΥΛΑΣ	Γεράσιμος	GR	IME ΓΣΕΒΕΕ
ΚΥΡΙΑΚΟΣ	Δημήτρης	GR	ΔΙΕΚ Αιγάλεω
LE LANN	Florence	CH	ViaSyst SA
LEE	Mark	US/AUS	IBSTPI
ΜΕΡΚΟΣ	Στέφανος	GR	ΟΑΕΔ
ΜΥΣΙΡΗ	Ελίζα	GR	IME ΓΣΕΒΕΕ
NIEDZWIEDZ	Joanna	UK	C4FF
RANELLETTI	Andrea	IT	Erifo Project
SINGH	Lakvir	UK	C4FF
ΣΙΩΜΑΔΗΣ	Βασίλης	GR	IME ΓΣΕΒΕΕ
TAVELLA	Andrea	IT	E.RI.FO
TUNC BOZBURA	F.	TR	BAU
TUZCUOGLU	Selcuk	TR	BAU
ZIARATI	Reza	UK	C4FF

Πίνακας 1 – Μέλη επιτροπής ειδικών σε θέματα EU WBL Mentor (* = εταίροι)

Εισαγωγή

Πρόελευση του EU WBL Mentor CCS

Το Σχήμα Πιστοποίησης Ικανοτήτων (CCS) του Μέντορα WBL ΕΕ αναπτύσσεται στο πλαίσιο του έργου Στρατηγικής Σύμπραξης ERASMUS+ #WBL MENTOR@EU (2018-2020).

Το EU WBL Mentor CCS ορίζει τις ισχύουσες απαιτήσεις για:

- δ) τις προϋποθέσεις και τις ικανότητες του μέντορα στο χώρο εργασίας,
- ε) τη διαδικασία πιστοποίησης μέντορα στο χώρο εργασίας,
- στ) τους φορείς πιστοποίησης προσώπων (PCBs) που παρέχουν υπηρεσίες πιστοποίησης έναντι του EU WBL Mentor CCS.

Μέντορες στους οποίους αφορά το EU WBL Mentor CCS

Οι μέντορες στους οποίους απευθύνεται το Σχήμα Πιστοποίησης Ικανοτήτων (CCS) του Μέντορα WBL ΕΕ μπορούν να είναι εργαζόμενοι εταιρείας ή και όχι, οι οποίοι παρέχουν υπηρεσίες καθοδήγησης στο χώρο εργασίας σε καθεστώς πλήρους ή μερικής απασχόλησης.

Το EU WBL Mentor CCS μπορεί να χρησιμοποιηθεί από:

- δ) μέντορες στο χώρο εργασίας που θέλουν να επιδείξουν ικανότητες στην παροχή υπηρεσιών καθοδήγησης στο χώρο εργασίας,
- ε) οργανισμούς που αναζητούν να στελεχώσουν ικανούς μέντορες στο χώρο εργασίας,
- στ) οργανισμούς επαγγελματικής κατάρτισης που θέλουν να προσαρμόσουν τις πρακτικές τους για την κατάρτιση και εξειδίκευση μεντόρων στο χώρο εργασίας.

Πλαίσιο του EU WBL Mentor CCS

Το EU WBL Mentor CCS αποτελείται από τα ακόλουθα κανονιστικά έγγραφα:

- EU WBL Mentor 3000: Σχήμα Πιστοποίησης Ικανοτήτων Μέντορα – Λεξιλόγιο
- EU WBL Mentor 3001: Σχήμα Πιστοποίησης Ικανοτήτων Μέντορα – Απαιτήσεις
- EU WBL Mentor 3002: Σχήμα Πιστοποίησης Ικανοτήτων Μέντορα – Υλικά Εξέτασης
- EU WBL Mentor 3024: Σχήμα Πιστοποίησης Ικανοτήτων Μέντορα – Απαιτήσεις για φορείς πιστοποίησης

Αντίκτυπο του EU WBL Mentor CCS

Το Σχήμα Πιστοποίησης Ικανοτήτων (CCS) του Μέντορα WBL ΕΕ ενισχύει την επαγγελματική αξία, την κινητικότητα και την απασχολησιμότητα των μεντόρων για μάθηση στο χώρο εργασίας (WBL) σε ευρωπαϊκή κλίμακα.

Το συγκεκριμένο σχήμα πιστοποίησης είναι ο καλύτερος τρόπος να αναγνωριστούν οι ικανότητες των μεντόρων WBL όσον αφορά την παροχή υπηρεσιών επαγγελματικής καθοδήγησης στο χώρο εργασίας, ώστε να παρέχουν όλες τις εγγυήσεις αξιοπιστίας χάρη στην πιστοποίηση ISO 17024 από τρίτο μέρος.

Η διαθεσιμότητα του EU WBL Mentor CCS σε ολόκληρη την ΕΕ διασφαλίζεται από το εφαρμοζόμενο επιχειρηματικό μοντέλο ιδιοκτήτη σχήματος, στο οποίο ο ιδιοκτήτης του σχήματος αναθέτει σε PCBs και παρακολουθεί την παροχή υπηρεσιών πιστοποίησης έναντι EU WBL Mentor CCS σε οποιαδήποτε χώρα που παρουσιάζει ζήτηση αγοράς.

Σύστημα Πιστοποίησης Ικανοτήτων Μέντορα WBL ΕΕ – Απαιτήσεις

Πεδίο εφαρμογής

Το παρόν κανονιστικό έγγραφο καθορίζει τις απαιτήσεις που ισχύουν για έναν Μέντορα WBL με στόχο την απόκτηση ή τη διατήρηση πιστοποίησης έναντι του Συστήματος Πιστοποίησης Ικανοτήτων (CCS) Μέντορα WBL ΕΕ.

Κανονιστικά έγγραφα αναφοράς

Τα ακόλουθα έγγραφα, εν όλω ή εν μέρει, αναφέρονται στο παρόν έγγραφο και είναι απαραίτητα για την εφαρμογή του. Για αναφορές με ημερομηνία, ισχύει μόνο η αναφερόμενη έκδοση. Για αναφορές χωρίς ημερομηνία, ισχύει η τελευταία έκδοση του εγγράφου αναφοράς (συμπεριλαμβανομένων τυχόν τροποποιήσεων).

EU EFCoCert 3000 – Σύστημα Πιστοποίησης Ικανοτήτων Μέντορα WBL ΕΕ – Θεμελιώδεις έννοιες και λεξιλόγιο

Όροι και ορισμοί

Για τους σκοπούς αυτού του εγγράφου, ισχύουν οι όροι και οι ορισμοί που δίνονται στο EU EFCoCert 3000.

Απαιτήσεις για Μέντορες WBL

Γενικά

Ο πιστοποιημένος Μέντορας WBL πρέπει να πληροί απαιτήσεις όσον αφορά:

- α) προϋποθέσεις, και
- β) ικανότητες.

Προϋποθέσεις

Ο Μέντορας WBL πρέπει να πληροί τις προϋποθέσεις που ορίζονται στον παρακάτω πίνακα.

Προδιαγραφές	Απαιτήσεις	Υποχρεωτικό
1. Επίπεδο εκπαίδευσης	<ul style="list-style-type: none"> ≥ απόφοιτος επαγγελματικής σχολής ≥ επίπεδο 4 EQF ≥ του καθοδηγούμενου στο τέλος της καθοδήγησης στο χώρο εργασίας 	<p>Ναι</p> <p>Ναι</p> <p>Ναι</p>
2. Εργασιακή εμπειρία	<ul style="list-style-type: none"> - συνολική εργασιακή εμπειρία, από την οποία - σε πλαίσιο WBL ως μέντορας WBL - στον τεχνικό τομέα καθοδήγησης 	<p>≥ 3 έτη</p> <p>≥ 1 έτος</p> <p>≥ 1 έτος</p>
3. Εμπειρία καθοδήγησης	<ul style="list-style-type: none"> - εμπειρία καθοδήγησης σε χώρο εργασίας τα τελευταία 2 έτη <p>ΣΗΜΕΙΩΣΗ 1: Χορήγηση οποιουδήποτε είδους πιστοποιητικού από τους παρόχους κατάρτισης για την επιτυχή παρακολούθηση του αναπτυχθέντος μαθήματος ηλεκτρονικής κατάρτισης ως πρώτη ενδιάμεση αναγνώριση προτού μπορεί να αποτελέσει αποδεικτικά στοιχεία για την προϋπόθεση, όπως απαιτείται από το EU WBL Mentor CCS.</p>	<p>≥ 4</p>

Απαιτήσεις ικανοτήτων

Ο Μέντορας WBL αποδεικνύει συμμόρφωση με τις απαιτήσεις επάρκειας που ορίζονται στο Παράρτημα Α.

Κώδικας δεοντολογίας

Ο Μέντορας WBL δεσμεύεται με τον Κώδικα Δεοντολογίας που αναφέρεται στο Παράρτημα Β.

Εξέταση πιστοποίησης

Με την υποβολή της αίτησης για πιστοποίηση ή αποδοχή για πιστοποίηση, ο Μέντορας WBL διαβάζει και αποδέχεται τους όρους της διαδικασίας εξέτασης και τις γενικές διαδικασίες που περιγράφονται στο Παράρτημα Γ.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α (Κανονιστικό)

Πίνακας Ικανοτήτων Μέντορα WBL ΕΕ

Ο παρών Πίνακας Ικανοτήτων Μέντορα μάθησης στο χώρο εργασίας στην Ευρωπαϊκή Ένωση:

- δομείται σύμφωνα με τον κύκλο συνεχούς βελτίωσης PDCA (Σχεδιάζω, Εκτελώ, Ελέγχω, Βελτιώνω) του Deming, ο οποίος εφαρμόζεται στη διαδικασία καθοδήγησης,
- εμπερικλείει 12 βασικές ικανότητες (αριθμημένες από το 1 έως το 12), για τις οποίες επιδεικνύονται συγκεκριμένες συμπεριφορές, και
- κάθε βασική ικανότητα παρουσιάζεται μέσα από παραδείγματα ικανοτήτων (αριθμημένα από το α) έως το κδ)) που επιδεικνύουν καλές πρακτικές ή συμπεριφορές που αποδεικνύουν την κατοχή της εκάστοτε ικανότητας.

ΣΧΕΔΙΑΖΩ – Προετοιμασία και εισαγωγή

1.1. Ανάλυση πλαισίου – Ικανότητα να

- α) επιδεικνύει κατανόηση των αναγκών της σχολής ΕΕΚ
- β) κατανοεί το προφίλ, τον τρόπο μάθησης και τον πιο αποδοτικό τρόπο διδασκαλίας του καθοδηγούμενου
- γ) αναγνωρίζει τις προσδοκίες της εταιρείας

1.2. Σχεδιασμός στόχων WBL και δράσεων για την επίτευξή τους – Ικανότητα να

- α) σχεδιάζει ρεαλιστικά και μετρήσιμα αποτελέσματα WBL σύμφωνα με τις ανάγκες του καθοδηγούμενου
- β) καθορίζει και οργανώνει εφικτά σχέδια δράσης και πόρους για την επίτευξη των στόχων WBL
- γ) προσδιορίζει και σχεδιάζει τους απαραίτητους πόρους για την εκτέλεση της διαδικασίας καθοδήγησης
- δ) προσδιορίζει μαζί με τον δάσκαλο ΕΕΚ και τον καθοδηγούμενο το βέλτιστο σχέδιο μεταφοράς δεξιοτήτων

ΕΚΤΕΛΩ – Καθοδήγηση

1.3. Κοινωνικοποίηση του καθοδηγούμενου – Ικανότητα να

- α) προετοιμάζει το πακέτο καλωσορίσματος και διασφαλίζει αμοιβαία δέσμευση για μια παραγωγική σχέση
- β) παρέχει πληροφορίες σχετικά με το προφίλ και την κουλτούρα της εταιρείας
- γ) εξηγεί τις πολιτικές και τις διαδικασίες της εταιρείας
- δ) διασφαλίζει μια καλή κοινωνική και συμπεριφορική αφομοίωση του καθοδηγούμενου από την ομάδα των εργαζομένων
- ε) λειτουργεί ως συνεργάτης με τους ενδιαφερόμενους που εμπλέκονται στη διαδικασία καθοδήγησης
- στ) προωθεί τη σχέση μεταξύ του καθοδηγούμενου και της σχολής του





1.4. Εξεπαγγελματισμός του καθοδηγούμενου – Ικανότητα να

- α) μεταδίδει επαγγελματική γνώση, εμπειρία, τεχνογνωσία και ικανότητες
- β) αναπτύσσει τις επαγγελματικές δεξιότητες του καθοδηγούμενου και ενισχύει την απασχολησιμότητά του
- γ) υποστηρίζει και ενθαρρύνει τον καθοδηγούμενο προς την ανεξάρτητη επαγγελματική του ανάπτυξη και επαγγελματική του αυτονομία
- δ) ενθαρρύνει τη δημιουργική σκέψη, την επίλυση προβλημάτων και την εργασιακή κουλτούρα σύμφωνα με τις ανάγκες του καθοδηγούμενου
- ε) διασφαλίζει τη δυνατότητα μεταφοράς γνώσεων και ικανοτήτων σε άλλους χώρους εργασίας
- στ) συμβουλεύει τον καθοδηγούμενο σε θέματα που αφορούν τη δουλειά
- ζ) λειτουργεί ως πρότυπο και υποκειμενική πηγή ειδίκευσης

1.5. Υλοποίηση αποτελεσματικών πρακτικών ενδοεταιρικής καθοδήγησης WBL – Ικανότητα να

- α) διασφαλίζει τον αποτελεσματικό συντονισμό και την υλοποίηση του συμφωνημένου σχεδίου μάθησης στο χώρο εργασίας
- β) εφαρμόζει αρχές Εκπαίδευσης Ενηλίκων/ Ανδραγωγίας στις πρακτικές καθοδήγησης
- γ) βοηθά τον καθοδηγούμενο να φέρει εις πέρας ακαδημαϊκές εργασίες που σχετίζονται με τη δουλειά και τις εφαρμόζει σε πραγματικές συνθήκες εργασίας
- δ) διατηρεί αρχείο σχετικά με την πορεία προσωπικής μάθησης του καθοδηγούμενου σε μορφή ημερολογίου ή συστήματος καταγραφής σύμφωνα με το πλαίσιο (π.χ. σύμβαση, ημερολόγιο μάθησης)
- ε) επιδεικνύει κατάλληλες ψηφιακές γνώσεις και δεξιότητες

1.6. Ανάπτυξη παραγωγικής σχέσης ενδοεταιρικής καθοδήγησης WBL – Ικανότητα να

- α) αναγνωρίζει και αναπτύσσει ικανότητες του καθοδηγούμενου για να καλλιεργήσει μια παραγωγική σχέση
- β) διαχειρίζεται αυτή τη σχέση για να επιτύχει αμοιβαίο όφελος
- γ) ενθαρρύνει θετικές αλλαγές με βάση τα δυνατά σημεία
- δ) εφαρμόζει εργαλεία και τεχνικές δημιουργικής επικοινωνίας για να καθιερώσει μια σχέση εμπιστοσύνης και ανοιχτής επικοινωνίας
- ε) υποστηρίζει τον καθοδηγούμενο αναγνωρίζοντας τις ανάγκες του και παρέχοντας του συμβουλές, αν και όπου απαιτείται

1.7. Διαχείριση προκλήσεων – Ικανότητα να

- α) επιδεικνύει ευελιξία στην προσαρμογή της μαθησιακής πορείας σύμφωνα με τις ανάγκες του καθοδηγούμενου, τους χρονικούς περιορισμούς, τους πόρους ή άλλα θέματα
- β) χρησιμοποιεί τις κατάλληλες δεξιότητες επικοινωνίας και λαμβάνει τις κατάλληλες αποφάσεις για την επίλυση συγκρούσεων, ελαχιστοποιώντας τον αντίκτυπό τους στο πρόγραμμα και τη σχέση καθοδήγησης
- γ) εντοπίζει, αναλύει και διαχειρίζεται καταστάσεις κρίσης και χρησιμοποιεί επαρκή επικοινωνία σε περιπτώσεις σύγκρουσης
- δ) διαχειρίζεται ζητήματα δεοντολογίας και προστατεύει τα ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα του καθοδηγούμενου





ΕΛΕΓΧΩ – Αξιολόγηση

1.8. Αξιολόγηση του αποτελέσματος καθοδήγησης – Ικανότητα να

- α) εφαρμόζει δομημένες και τεκμηριωμένες μεθόδους για να αξιολογεί σε προγραμματισμένα διαστήματα
 - i. την ενσωμάτωση,
 - ii. τις επαγγελματικές ικανότητες που αποκτήθηκαν,
 - iii. την επίτευξη στόχων και σχετικών σχεδίων δράσης,
 - iv. τη σχέση μεταξύ των εμπλεκόμενων μερών
- β) περιλαμβάνει στην αξιολόγηση την ικανοποίηση της εταιρείας και τη σχέση με την ομάδα
- γ) δεσμεύει τον καθοδηγούμενο σε μια διαδικασία αυτοαξιολόγησης
- δ) καταφέρνει να εμπλέκει συνεργάτες στη διαδικασία αξιολόγησης
- ε) κοινοποιεί και συμφωνεί τα αποτελέσματα αξιολόγησης με τον καθοδηγούμενο

1.9. Αυτοαξιολόγηση του μέντορα – Ικανότητα να

- α) αυτοαξιολογεί τις πρακτικές που εφαρμόζει σε σχέση με αναγνωρισμένα καλές πρακτικές
- β) αυτοαξιολογεί τις κοινωνικές και συμπεριφορικές του ικανότητες (πρότυπο, επικοινωνία, ομαδική εργασία, διαθεσιμότητα)
- γ) εντοπίζει δυνατά του σημεία και σημεία που χρήζουν βελτίωσης στο ρόλο του ως μέντορα WBL
- δ) τεκμηριώνει την αξιολόγηση του καθοδηγούμενου σχετικά με τις πρακτικές που εφαρμόζει στο πρόγραμμα καθοδήγησης

ΒΕΛΤΙΩΝΩ – Βελτίωση

1.10. Προσαρμογή του σχεδίου και του αποτελέσματος καθοδήγησης – Ικανότητα να

- α) αναθεωρεί τους στόχους κατά πώς απαιτείται και αιτιολογεί τις αλλαγές
- β) προτείνει και συμφωνεί από κοινού χρονικά κατάλληλες δράσεις για την απαραίτητη διόρθωση και προσαρμογή του με βάση τα αποτελέσματα αξιολόγησης
- γ) εμπλέκει συνεργάτες στα σχέδια προσαρμογής
- δ) ενημερώνει τη σχολή για τους αναθεωρημένους στόχους και σχέδια δράσης
- ε) επικοινωνεί με τον ακαδημαϊκό μέντορα τα δυνατά σημεία και τα σημεία που χρήζουν βελτίωσης
- στ) συμβουλεύει τον καθοδηγούμενο όσον αφορά την απόδοσή του τόσο στη δουλειά όσο και στη σχολή καθώς και στη σχέση του με τους άλλους εργαζόμενους

1.11. Βελτίωση των πρακτικών καθοδήγησης – Ικανότητα να

- α) σχεδιάζει δράσεις για τη βελτίωση των πρακτικών καθοδήγησης WBL σύμφωνα με τα αποτελέσματα της αξιολόγησης
- β) εντοπίζει και αντιμετωπίζει προσωπικές ανάγκες ΕΕΚ που σχετίζονται με την καθοδήγηση WBL
- γ) επιδεικνύει προσωπική, κοινωνική ικανότητα και ικανότητα μάθησης

ΕΙΜΑΙ – Κοινωνικές, διαχειριστικές και συμπεριφορικές δεξιότητες

1.12. Προσωπικές δεξιότητες

- α) Ακεραιότητα





#MENTOR4WBL@EU

Empowering EU Company Mentors



Est. 2006

IME GSEVEE

Small Enterprises Institute
of GSEVEE



Erasmus+

- β) Συμβουλευτική
- γ) Υπευθυνότητα
- δ) Αποδοχή από ομότιμους
- ε) Ενθουσιασμός
- στ) Θετική στάση
- ζ) Ενσυναίσθηση
- η) Ομαδικό πνεύμα
- θ) Καλές επικοινωνιακές δεξιότητες
- ι) Ενεργή ακρόαση
- ια) Επαγγελματισμός



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β (Κανονιστικό)

Κώδικας Δεοντολογίας Μέντορα WBL ΕΕ

Ο Κώδικας Δεοντολογίας Μέντορα WBL ΕΕ έχει αναπτυχθεί λαμβάνοντας υπόψη την βιβλιογραφική επισκόπηση υφιστάμενων συναφών κωδίκων δεοντολογίας όπως ο [νέος Παγκόσμιος Κώδικας δεοντολογίας για Coaches, Μέντορες, και Επόπτες](#), ενταγμένος στον [Επαγγελματικό Χάρτη για Coaching & Mentoring](#) (2011), συντάκτης του οποίου είναι το [Ευρωπαϊκό Συμβούλιο Mentoring and Coaching](#) (EMCC) (<https://www.emccglobal.org/quality/ethics/>) και χωρίζεται σε τρεις ενότητες που καλύπτουν τις γενικές προσδοκίες επαγγελματικής συμπεριφοράς και δεοντολογίας:

1. Εργασία με καθοδηγούμενους
2. Επαγγελματική δεοντολογία
3. Εξαιρετική πρακτική

1. Εργασία με καθοδηγούμενους

Πλαίσιο

1.1 Όταν εργάζονται επαγγελματικά με εκπαιδευόμενους υπό οποιαδήποτε ιδιότητα, οι μέντορες οφείλουν να συμπεριφέρονται σύμφωνα με τον παρόντα κώδικα, με τη δέσμευση να παρέχουν το επίπεδο υπηρεσίας που εύλογα αναμένεται από έναν εξάσκοντα μέντορα.

Σύμβαση

1.2 Πριν ξεκινήσουν να εργάζονται με τον καθοδηγούμενο, οι μέντορες θέτουν αυτόν τον Κώδικα στη διάθεση του καθοδηγούμενου, εξηγούν και καθιστούν σαφή τη δέσμευσή τους να συμμορφωθούν με αυτόν τον Κώδικα. Οι μέντορες ενημερώνουν επίσης τους καθοδηγούμενους για τις διαδικασίες καταγγελίας.

1.3 Πριν ξεκινήσουν να εργάζονται με τον καθοδηγούμενο, οι μέντορες εξηγούν και προσπαθούν να διασφαλίσουν ότι ο καθοδηγούμενος γνωρίζει και κατανοεί πλήρως τη φύση, τους όρους και τις προϋποθέσεις οποιασδήποτε σύμβασης καθοδήγησης, συμπεριλαμβανομένων των οικονομικών, υλικοτεχνικών και εμπιστευτικών διατάξεων.

1.4 Οι μέντορες χρησιμοποιούν τις επαγγελματικές γνώσεις και την εμπειρία τους για να κατανοήσουν τις προσδοκίες των καθοδηγούμενων και να καταλήξουν σε συμφωνία σχετικά με το πώς σκοπεύουν να τις εκπληρώσουν. Προσπαθούν επίσης να λάβουν υπόψη τις ανάγκες και τις προσδοκίες άλλων σχετικών μερών.

1.5 Οι μέντορες είναι ανοιχτοί σχετικά με τις μεθόδους που χρησιμοποιούν και, κατόπιν αιτήματος, είναι έτοιμοι να παρέχουν στον καθοδηγούμενο πληροφορίες όσον αφορά τις σχετικές διαδικασίες.

1.6 Οι μέντορες διασφαλίζουν ότι η διάρκεια της σύμβασης είναι κατάλληλη για την επίτευξη των στόχων του καθοδηγούμενου και εργάζονται ενεργά για την προώθηση της ανεξαρτησίας και της αυτονομίας του καθοδηγούμενου.

1.7 Οι μέντορες διασφαλίζουν ότι το πλαίσιο στο οποίο πραγματοποιείται οποιαδήποτε καθοδήγηση προσφέρει τις βέλτιστες συνθήκες για μάθηση και προβληματισμό και συνεπώς μεγαλύτερη πιθανότητα επίτευξης των στόχων που ορίζονται στη σύμβαση.

1.8 Οι μέντορες πρέπει πάντοτε να δίνουν προτεραιότητα στα συμφέροντα του καθοδηγούμενου.

Ακεραιότητα

1.9 Οι μέντορες αντιπροσωπεύουν με ακρίβεια και ειλικρίνεια τα σχετικά επαγγελματικά τους προσόντα, την εμπειρία, την κατάρτιση, τις πιστοποιήσεις και τις διαπιστεύσεις τους προς τους εκπαιδευόμενους.

1.10 Σε επικοινωνία με οποιοδήποτε μέρος, οι μέντορες αντιπροσωπεύουν με ακρίβεια και ειλικρίνεια την αξία που παρέχουν ως μέντορες.

1.11 Οι μέντορες διασφαλίζουν ότι δεν γίνονται ψευδείς ή παραπλανητικοί ισχυρισμοί σχετικά με την επαγγελματική τους ικανότητα, τα προσόντα ή τη διαπίστευσή τους σε οποιοδήποτε δημοσιευμένο, προωθητικό υλικό ή με άλλο



τρόπο. Οι μέντορες αποδίδουν την ιδιοκτησία της εργασίας, των ιδεών και του υλικού άλλων στον πνευματικό δημιουργό και δεν το διεκδικούν ως δικό τους.

1.12 Οι μέντορες ενεργούν σύμφωνα με το εφαρμοστέο δίκαιο και δεν ενθαρρύνουν, βοηθούν ή επιδεικνύουν με οποιονδήποτε τρόπο συμπεριφορά που είναι ανέντιμη, παράνομη, μη επαγγελματική ή μεροληπτική.

Εμπιστευτικότητα

1.13 Κατά τη συνεργασία με τους καθοδηγούμενους, οι μέντορες διατηρούν το αυστηρότερο επίπεδο εμπιστευτικότητας με όλες τις πληροφορίες του καθοδηγούμενου, εκτός εάν απαιτείται η κοινοποίηση πληροφοριών διά του νόμου.

1.14 Οι μέντορες συμφωνούν με τους καθοδηγούμενους με σαφήνεια τους όρους υπό τους οποίους δεν διατηρείται εμπιστευτικότητα (π.χ. παράνομη δραστηριότητα, κίνδυνος για τον εαυτό τους ή για άλλους) και συμφωνούν για το όριο εμπιστευτικότητας, λαμβάνοντας υπόψη τις περιπτώσεις όπου απαιτείται η κοινοποίηση πληροφοριών διά του νόμου.

1.15 Οι μέντορες διατηρούν, αποθηκεύουν και διαθέτουν κατάλληλα και ακριβή αρχεία της εργασίας τους με τους καθοδηγούμενους, συμπεριλαμβανομένων ηλεκτρονικών αρχείων και επικοινωνιών, με τρόπο που διασφαλίζει την εμπιστευτικότητα, την ασφάλεια και το απόρρητο και συμμορφώνεται με όλους τους σχετικούς νόμους και συμφωνίες που υπάρχουν στη χώρα σχετικά με την προστασία προσωπικών δεδομένων και το απόρρητο.

1.16 Εάν είναι απαραίτητο, οι μέντορες ενημερώνουν τους καθοδηγούμενους ότι λαμβάνουν επίβλεψη και αναγνωρίζουν ότι ο καθοδηγούμενος μπορεί να αναφέρεται ανώνυμα σε αυτό το πλαίσιο. Ο καθοδηγούμενος θα πρέπει να είναι σίγουρος ότι η σχέση εποπτείας είναι από μόνη της μια εμπιστευτική σχέση.

1.17 Εάν ο καθοδηγούμενος είναι ανήλικος ή ευάλωτος ενήλικας, οι μέντορες προβαίνουν σε ρυθμίσεις με τον κηδεμόνα του καθοδηγούμενου για να διασφαλίσουν ένα κατάλληλο επίπεδο εμπιστευτικότητας προς όφελος του καθοδηγούμενου, ενώ επίσης συμμορφώνονται με όλη τη σχετική νομοθεσία.

Ακατάλληλες αλληλεπιδράσεις

1.18 Οι μέντορες είναι υπεύθυνοι για τον καθορισμό και τη διατήρηση σαφών, κατάλληλων και πολιτισμικά ευαίσθητων ορίων που διέπουν όλες τις φυσικές και εικονικές αλληλεπιδράσεις με τους καθοδηγούμενους.

1.19 Οι μέντορες αποφεύγουν οποιαδήποτε ρομαντική ή σεξουαλική σχέση με τους τρέχοντες καθοδηγούμενους. Επιπλέον, οφείλουν να είναι προσεκτικοί σχετικά με την πιθανότητα σεξουαλικής οικειότητας με τα προαναφερθέντα μέρη και λαμβάνουν τα κατάλληλα μέτρα για να αποφύγουν την οικειότητα ή να ακυρώσουν την εμπλοκή προκειμένου να παρέχουν ένα ασφαλές περιβάλλον.

Σύγκρουση συμφερόντων

1.20 Οι μέντορες δεν θα εκμεταλλεύονται τον καθοδηγούμενο και δεν θα επιδιώκουν να αποκτήσουν οποιοδήποτε ακατάλληλο οικονομικό ή μη οικονομικό πλεονέκτημα από τη σχέση.

1.21 Για να αποφευχθεί οποιαδήποτε σύγκρουση συμφερόντων, οι μέντορες θα διακρίνουν την επαγγελματική τους σχέση με καθοδηγούμενο από άλλες μορφές σχέσεων.

1.22 Οι μέντορες θα αναγνωρίζουν τις πιθανότητες σύγκρουσης συμφερόντων είτε εμπορικής είτε προσωπικής φύσης που προκύπτουν μέσω της εργασιακής σχέσης και θα τις αντιμετωπίζουν γρήγορα και αποτελεσματικά προκειμένου να διασφαλιστεί ότι δεν θα υπάρξει ζημία στον καθοδηγούμενο.

1.23 Οι μέντορες θα εξετάζουν τον αντίκτυπο οποιωνδήποτε σχέσεων καθοδηγούμενων σε άλλες σχέσεις καθοδηγούμενων και θα συζητούν οποιαδήποτε πιθανή σύγκρουση συμφερόντων με εκείνους που ενδέχεται να επηρεαστούν.

1.24 Οι μέντορες θα αποκαλύπτουν ανοιχτά οποιαδήποτε σύγκρουση με τον καθοδηγούμενο και θα συμφωνούν να αποσυρθούν από τη σχέση εάν προκύψει σύγκρουση που δεν μπορεί να αντιμετωπιστεί αποτελεσματικά.

Τερματισμός επαγγελματικών σχέσεων και συνεχιζόμενες ευθύνες

1.25 Οι μέντορες σέβονται το δικαίωμα ενός καθοδηγούμενου να τερματίσει μια δέσμευση σε οποιοδήποτε σημείο της διαδικασίας, με την επιφύλαξη των διατάξεων της συμφωνίας παροχής υπηρεσιών καθοδήγησης.

1.26 Οι μέντορες ενθαρρύνουν τον καθοδηγούμενο να τερματίσει την καθοδήγηση ή τη δέσμευση εάν υπάρχει η άποψη ότι ο καθοδηγούμενος θα εξυπηρετηθεί καλύτερα από άλλον εξάσκοντο μέντορα ή από διαφορετική μορφή επαγγελματικής βοήθειας.

1.27 Οι μέντορες καταλαβαίνουν ότι οι επαγγελματικές τους ευθύνες συνεχίζονται και πέρα από τη λήξη της επαγγελματικής σχέσης και περιλαμβάνουν τα εξής:

- Διατήρηση της συμφωνημένης εμπιστευτικότητας όλων των πληροφοριών που σχετίζονται με τους καθοδηγούμενους
- Ασφαλής διατήρηση όλων των σχετικών αρχείων και δεδομένων που συμμορφώνονται με όλους τους σχετικούς νόμους και συμφωνίες που υπάρχουν στη χώρα σχετικά με την προστασία προσωπικών δεδομένων και το απόρρητο
- Αποφυγή οποιασδήποτε εκμετάλλευσης της προηγούμενης σχέσης, η οποία θα μπορούσε να θέσει υπό αμφισβήτηση τον επαγγελματισμό ή την ακεραιότητα του μέντορα
- Παροχή οποιασδήποτε περαιτέρω παρακολούθησης που έχει συμφωνηθεί.

1.28 Οι μέντορες οφείλουν να προβλέπουν για τη μεταφορά τρεχόντων καθοδηγούμενων και τη διάδοση αρχείων σε περίπτωση αδυναμίας του μέντορα ή τερματισμού της πρακτικής.

2. Επαγγελματική δεοντολογία

Διατήρηση του κύρους του επαγγέλματος

2.1 Οι μέντορες συμπεριφέρονται με τρόπο που ανά πάσα στιγμή αντικατοπτρίζει θετικά και ενισχύει το κύρος μιας όλο και πιο επαγγελματικής υπηρεσίας.

2.2 Οι μέντορες επιδεικνύουν σεβασμό για την ποικιλία των ασκούντων μεντόρων και άλλων ατόμων στο επάγγελμα και για τις διαφορετικές προσεγγίσεις στην καθοδήγηση.

Αναγνώριση ισότητας και διαφορετικότητας

2.3 Οι μέντορες τηρούν τις δηλώσεις και τις πολιτικές περί διαφορετικότητας των αντίστοιχων φορέων τους.

2.4 Οι μέντορες αποφεύγουν εν γνώσει τους διακρίσεις για οποιονδήποτε λόγο και επιδιώκουν να βελτιώσουν τη δική τους ευαισθητοποίηση σχετικά με πιθανούς τομείς διακρίσεων.

2.5 Οι μέντορες γνωρίζουν τις δυνατότητες ασυνείδητης προκατάληψης και προσπαθούν να διασφαλίσουν ότι ακολουθούν μια προσέγγιση με σεβασμό και χωρίς διακρίσεις, η οποία αγκαλιάζει και διερευνά την ατομική διαφορετικότητα.

2.6 Οι μέντορες προκαλούν προς την ορθή κατεύθυνση όλους τους συναδέλφους, τους υπαλλήλους, τους παρόχους υπηρεσιών, τους καθοδηγούμενους ή τους συμμετέχοντες που θεωρούνται ότι χρησιμοποιούν συμπεριφορά διακρίσεων.

2.7 Οι μέντορες παρακολουθούν την προφορική, γραπτή και μη λεκτική επικοινωνία τους για τυχόν ακούσια διάκριση.

2.8 Οι μέντορες συμμετέχουν σε αναπτυξιακές δραστηριότητες που είναι πιθανό να αυξήσουν την αυτογνωσία τους σε σχέση με την ισότητα και τη διαφορετικότητα.

Παραβάσεις επαγγελματικής δεοντολογίας

2.9 Οι μέντορες αποδέχονται ότι οποιαδήποτε παράβαση του κώδικα που τηρείται στη διαδικασία παραπόνων μπορεί να οδηγήσει σε κυρώσεις, συμπεριλαμβανομένης της απώλειας του καθεστώτος πιστοποίησης. Οι οργανισμοί πιστοποίησης μπορούν να αποκαλύπτουν λεπτομέρειες τέτοιων παραβιάσεων προς όφελος της ασφάλειας των καθοδηγούμενων, τηρώντας τα πρότυπα ποιότητας και διατηρώντας το κύρος του επαγγέλματος.

Νομικές και θεσμικές υποχρεώσεις και καθήκοντα

2.10 Οι μέντορες είναι υποχρεωμένοι να ενημερώνονται και να συμμορφώνονται με όλες τις σχετικές νομικές απαιτήσεις στις χώρες στις οποίες πραγματοποιείται η επαγγελματική τους εργασία και να λειτουργούν βάσει οποιωνδήποτε οργανωτικών πολιτικών και διαδικασιών στο πλαίσιο στο οποίο εργάζονται.

2.11 Οι μέντορες έχουν την κατάλληλη ασφάλιση επαγγελματικής αποζημίωσης για να καλύψουν το έργο εποπτείας, καθοδήγησης και επίβλεψης στις χώρες στις οποίες δραστηριοποιούνται.

3. Εξαιρετική πρακτική

Ικανότητα άσκησης καθηκόντων

3.1 Οι μέντορες έχουν τα προσόντα, τις δεξιότητες και την εμπειρία για να καλύψουν τις ανάγκες του καθοδηγούμενου και λειτουργούν εντός των ορίων των ικανοτήτων τους. Οι μέντορες θα πρέπει να παραπέμπουν τον καθοδηγούμενο σε ένα πιο έμπειρο ή κατάλληλα εξειδικευμένο ασκούμενο μέλος όπου απαιτείται.



3.2 Οι μέντορες είναι ικανοί και υγιείς να ασκήσουν τις υπηρεσίες τους. Εάν δεν είναι σίγουροι ότι μπορούν να λειτουργήσουν με ασφάλεια για λόγους υγείας, θα πρέπει να ζητήσουν επαγγελματική καθοδήγηση ή υποστήριξη. Όπου είναι απαραίτητο ή κατάλληλο, ο μέντορας θα πρέπει να προβαίνει στον τερματισμό της εργασίας του με τον καθοδηγούμενο και να τον παραπέμπει σε έναν εναλλακτικό μέντορα.

Συνεχής επίβλεψη

3.3 Οι μέντορες δεσμεύονται σε επίβλεψη με τη βοήθεια ενός κατάλληλα καταρτισμένου επόπτη ή ομάδα εποπτείας από ομότιμους σε ένα επίπεδο συχνότητας κατάλληλο για την πρακτική καθοδήγησή τους, τις απαιτήσεις πιστοποίησής τους ή την εμπλοκή αποδεικτικών στοιχείων στην ανακλαστική πρακτική, ιδανικά με ομότιμους ή/ και πιο έμπειρους συναδέλφους.

3.4 Οι μέντορες πρέπει να διασφαλίσουν ότι οποιαδήποτε άλλη υπάρχουσα σχέση με τον επόπτη δεν επηρεάζει την ποιότητα της παρεχόμενης επίβλεψης.

3.5 Οι μέντορες συζητούν τυχόν ηθικά διλήμματα και πιθανές, ή πραγματικές, παραβιάσεις του τρέχοντος Κώδικα με τον επόπτη ή την ομότιμη ομάδα εποπτείας για υποστήριξη και καθοδήγηση.

Συνεχιζόμενη επαγγελματική ανάπτυξη

3.6 Οι μέντορες αναπτύσσουν το επίπεδο ικανότητας καθοδήγησης, συμμετέχοντας σε σχετική και κατάλληλη κατάρτιση ή/ και συνεχή επαγγελματική ανάπτυξη (CPD).

3.7 Οι μέντορες αναμένεται να συνεισφέρουν στην επαγγελματική κοινότητα που είναι κατάλληλη για το επίπεδο ειδίκευσής τους. Οι φόρμες που μπορεί να λάβουν περιλαμβάνουν άτυπη υποστήριξη από ομοτίμους σε συναδέλφους μέντορες, συμβάλλοντας στην προώθηση του επαγγέλματος, την έρευνα και τη συγγραφή κ.λπ..

3.8 Οι μέντορες αξιολογούν συστηματικά την ποιότητα της εργασίας τους μέσω σχολίων και παρατηρήσεων από τους καθοδηγούμενους, τον επόπτη τους και άλλα σχετικά μέρη.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ (Κανονιστικό)

Εξέταση Ικανοτήτων Μέντορα WBL ΕΕ

Γ.1 Τρόποι αξιολόγησης

Ο Πίνακας Γ.1 καθορίζει τους τρόπους αξιολόγησης στους οποίους απαιτείται να υποβληθούν οι υποψήφιοι στα τρία διαφορετικά στάδια αξιολόγησης (αρχική πιστοποίηση, επιτήρηση, επαναπιστοποίηση) και σε ποιο κατά προσέγγιση χρονικό πλαίσιο.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Η ικανότητα του υποψηφίου να παρέχει τις απαιτούμενες απαντήσεις και τεκμηριωμένα αποδεικτικά στοιχεία εγκαίρως καταδεικνύει βασική ικανότητα μέντορα, η οποία συνίσταται στην οργάνωση και διαχείριση των εγγράφων επιχειρησιακής καθοδήγησης που θα μεταφορτωθούν.

Τρόποι αξιολόγησης – απαιτούμενος χρόνος	Αρχική πιστοποίηση	Επιτήρηση (ετησίως)	Επαναπιστοποίηση (ανά 5-ετία)
α) Προϋποθέσεις – 30 λεπτά	x		x
β) Μεταφόρτωση των 3 φακέλων καθοδήγησης που επέλεξε ο εξεταστής – 30 λεπτά	x		
γ) Αυτοαξιολόγηση ικανοτήτων και αναφορά σχετικών αποδεικτικών στοιχείων – 90 λεπτά	x		x
δ) Ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής (20 τυχαίες ερωτήσεις) – 30 λεπτά	x		x
ε) Ανοιχτού τύπου ερωτήσεις (10 τυχαίες) – 30 λεπτά	x		x
στ) Μαρτυρία ικανοποίησης του καθοδηγούμενου (3 ετησίως)		x	x

Πίνακας Γ.1 – Τρόποι αξιολόγησης και κατανενημένος χρόνος

Για την αρχική πιστοποίηση, οι προϋποθέσεις αξιολογούνται και επικυρώνονται προτού επιτραπεί στον υποψήφιο να έχει πρόσβαση στην εξέταση (βήματα β) έως ε) στον πίνακα Γ.1).

Όλα τα βήματα και όλοι οι τρόποι εξετάσεων εκτελούνται στην πλατφόρμα διαχείρισης πιστοποίησης του ιδιοκτήτη συστήματος. Εφαρμόζεται ο κανονισμός για τις εξετάσεις μέντορα WBL (Παράρτημα Δ).

Γ.2 Διαδικασία αξιολόγησης

Οι αξιολογήσεις οργανώνονται σύμφωνα με τις απαιτήσεις του EU WBL Mentor 3024 και από το Πρόγραμμα Ακεραιότητας του ιδιοκτήτη συστήματος.

Για την αρχική πιστοποίηση και την επαναπιστοποίηση, οι προϋποθέσεις αξιολογούνται και επικυρώνονται προτού επιτραπεί στον υποψήφιο να έχει πρόσβαση στην εξέταση (βήματα β) έως ε) στον πίνακα Γ.1).

Σε περίπτωση αποτυχίας σε οποιοδήποτε από τα στάδια αξιολόγησης, μια επαναληπτική αξιολόγηση βασίζεται στην ανάλυση νέων στοιχείων της εμπειρίας επιχειρησιακής καθοδήγησης, τα οποία υποβάλλονται από τον αιτούντα σύμφωνα με τη διαδικασία αξιολόγησης που περιγράφεται στο Γ.1.

Γ.3 Προαπαιτούμενη αξιολόγηση

Οι προϋποθέσεις χρησιμοποιούνται για την επαλήθευση της επιλεξιμότητας του υποψηφίου και συνεπάγονται αποκλεισμό σε περίπτωση μη συμμόρφωσης.

Η αξιολόγηση των προϋποθέσεων διενεργείται είτε από τον καθορισμένο εξεταστή είτε από μέλος του προσωπικού του φορέα πιστοποίησης.

Σε κάθε περίπτωση, ο εξεταστής έχει πρόσβαση στις προϋποθέσεις του υποψηφίου και στην αξιολόγησή του πριν από την αποδοχή του υποψηφίου στη διαδικασία εξέτασης και καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας επαναπιστοποίησης.

Γ.4 Αυτοαξιολόγηση υποψηφίου

Η αυτοαξιολόγηση του υποψηφίου (βλ. Πίνακα Γ.1 γ):

- α) καλύπτει και τις 12 βασικές ικανότητες (βλ. Παράρτημα Α),
- β) υποστηρίζεται από τεκμηριωμένες αποδείξεις που μεταφορτώνονται στην πλατφόρμα διαχείρισης πιστοποίησης του ιδιοκτήτη συστήματος.

Γ.5 Ερωτήσεις εξέτασης

Οι ερωτήσεις της εξέτασης:

- α) αποτελούνται από ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής και ανοιχτού τύπου που καταρτίζονται από τους ειδικούς του προγράμματος,
- β) περιέχουν σωστές ή τυπικές απαντήσεις που επιτρέπουν μια συνεπή βαθμολόγηση,
- γ) υποβάλλονται στην επιτροπή εμπειρογνομόνων του προγράμματος για σχόλια και επικύρωση,
- δ) διατηρούνται από τον ιδιοκτήτη του συστήματος στην πλατφόρμα ηλεκτρονικής αξιολόγησης, όπου παρέχονται στους εξεταστές οι κωδικοί πρόσβασης για τη βαθμολόγηση των ανοιχτών ερωτήσεων,
- ε) είναι σύμφωνες με κάποιο εργαλείο διασφάλισης ποιότητας (π.χ. Eqavet).

Γ.6 Αξιολόγηση ικανοτήτων

Οι ικανότητες αξιολογούνται από έναν εξουσιοδοτημένο εξεταστή που έχει καταχωρηθεί σύμφωνα με το EU WBL Mentor 3024.

Ο εξεταστής αξιολογεί τις ικανότητες του υποψηφίου με διασταυρούμενη επικύρωση της αυτοαξιολόγησης του υποψηφίου με τα αποδεικτικά στοιχεία που παρέχονται και υποδεικνύονται από τον υποψήφιο για να δικαιολογήσουν την αυτοαξιολόγησή του (βλ. Γ.4).

ΣΗΜΕΙΩΣΗ 1: Η αυτοαξιολόγηση του υποψηφίου (βλ. Γ.2) είναι ενδεικτική, λαμβάνεται υπόψη μόνο η τεκμηριωμένη επικύρωση από τον εξεταστή.

Γ.7 Παραδείγματα αποδεικτικών στοιχείων

Παραδείγματα αποδεικτικών στοιχείων παρέχονται σε συνδυασμό με τις αντίστοιχες 12 βασικές ικανότητες στην πλατφόρμα ηλεκτρονικής αξιολόγησης του συστήματος, που είναι διαθέσιμες:

- α) στους υποψηφίους για την προετοιμασία της αίτησής τους,
- β) στους εξεταστές ως κατευθυντήριες γραμμές για την αξιολόγηση των αποδεικτικών στοιχείων που παρέχουν οι υποψήφιοι.

Τα παρεχόμενα παραδείγματα αποδεικτικών στοιχείων ενημερώνονται συνεχώς και συμπληρώνονται από τον ιδιοκτήτη του συστήματος σύμφωνα με την εμπειρία και την ανατροφοδότηση των εξεταστών.

Γ.8 Βαθμός επιτυχίας και συντελεστής πιστοποίησης

Ο φορέας πιστοποίησης εφαρμόζει τους βαθμούς επιτυχίας που ορίζονται στον Πίνακα Γ.8 για τη χορήγηση ή διατήρηση της πιστοποίησης.

Αδυναμία απόκτησης οποιουδήποτε βαθμού επιτυχίας συνεπάγεται αποκλεισμό.

Τρόπος αξιολόγησης	Βαθμός επιτυχίας
A. Αρχική πιστοποίηση	
α) Προϋποθέσεις	100%
β) Ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής	≥ 60%
γ) Ανοιχτού τύπου ερωτήσεις	≥ 60%
δ) Αξιολόγηση ικανοτήτων	≥ 60%
B. Ετήσια επιτήρηση	
α) Έρευνα ικανοποίησης καθοδηγούμενου	≥ 3
Γ. Επαναπιστοποίηση	
α) Προϋποθέσεις	100%
β) Ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής	≥ 60%
γ) Ανοιχτού τύπου ερωτήσεις	≥ 60%
δ) Έρευνα ικανοποίησης καθοδηγούμενου	≥ 3

Πίνακας Γ.8 – Βαθμοί επιτυχίας πιστοποίησης για την Πιστοποίηση Ικανοτήτων Μέντορα WBL ΕΕ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Δ (Κανονιστικό)

Κανονισμός Εξέτασης Ικανοτήτων Μέντορα WBL

Πεδίο εφαρμογής

Ο παρών κανονισμός καθορίζει τους κανόνες και τις διαδικασίες που ισχύουν για τις εξετάσεις ικανοτήτων που διεξάγονται στο πλαίσιο του συστήματος πιστοποίησης ικανοτήτων του μέντορα μάθησης στο χώρο εργασίας.

Ανάπτυξη της εξέτασης ικανοτήτων

Δομή της εξέτασης

Οι εξετάσεις ικανοτήτων Μέντορα WBL διαρθρώνονται σύμφωνα με τις ακόλουθες αρχές και τρόπους:

- α) κεντρική ανάπτυξη, που ισχύει για όλους τους συνδεδεμένους φορείς πιστοποίησης και για όλους τους υποψηφίους, ανεξάρτητα από την τοποθεσία τους,
- β) αντίγραφα που καταγράφονται σε άυλες φόρμες συγκεντρωμένες σε έναν διακομιστή που διαχειρίζεται ο ιδιοκτήτης του συστήματος,
- γ) αντίγραφα που βαθμολογούνται από έναν ουδέτερο εξεταστή εκπαιδευμένο, καταρτισμένο και βαθμονομημένο από τον ιδιοκτήτη του συστήματος,
- δ) βαθμολόγηση της αναπαραγωγικότητας που διασφαλίζεται μέσω προκαταρκτικής επικύρωσης ερωτήσεων και απαντήσεων, βάσει ερωτηματολογίων πολλαπλών επιλογών ή/και τυπικών απαντήσεων.

Πεδίο εφαρμογής της εξέτασης

Οι εξετάσεις καλύπτουν τις προϋποθέσεις και την αξιολόγηση των ικανοτήτων του υποψηφίου.

Αποδοχή των υποψηφίων

Όλοι οι υποψήφιοι που πληρούν τις ενδεχόμενες προϋποθέσεις γίνονται δεκτοί στις εξετάσεις ικανοτήτων.

Τοποθεσία της εξέτασης

Οι εξετάσεις ικανοτήτων πραγματοποιούνται στους χώρους των συνδεδεμένων φορέων πιστοποίησης, οι οποίοι θα πρέπει ιδίως:

- α) να είναι ουδέτεροι και να μην συνδέονται με τους υποψηφίους,
- β) να παρέχουν ατομικούς υπολογιστές σε όλους τους υποψηφίους,
- γ) διασφαλίζουν την παρουσία επόπτη για όλη τη διάρκεια των εξετάσεων,
- δ) εφαρμόζουν αυστηρή εχεμύθεια ως προς το περιεχόμενο και τα αποτελέσματα των εξετάσεων.

Έλεγχος ταυτότητας των υποψηφίων

Για τη συμμετοχή του στις εξετάσεις, ο υποψήφιος υποχρεούται να προσκομίσει διαβατήριο ή δελτίο ταυτότητας, ένα αντίγραφο του οποίου θα πρέπει να παραδώσει στον επόπτη.

Ανάπτυξη της εξέτασης



Ο υποψήφιος απαγορεύεται να φέρει μαζί του χαρτί, στυλό ή συσκευή επικοινωνίας (π.χ. κινητό τηλέφωνο ή υπολογιστή) στην αίθουσα εξετάσεων.

Οι ερωτήσεις και οι μελέτες περιπτώσεων της εξέτασης παρέχονται σε έντυπη μορφή, όπως και αντίγραφα προτύπων, εάν είναι απαραίτητο. Όλα αυτά τα έγγραφα επιστρέφονται στον επόπτη μετά το τέλος της εξέτασης.

Ο υποψήφιος απαντά σε ερωτήσεις και μελέτες περιπτώσεων της εξέτασης σε ηλεκτρονικές φόρμες μέσω του σταθμού εργασίας του υπολογιστή που διαθέτει.

Απαγορεύεται η πρόσβαση σε οποιαδήποτε άλλη ιστοσελίδα πέρα από τη φόρμα εξετάσεων. Κάθε παράβαση τιμωρείται.

Το ιστορικό περιήγησης προβάλλεται και καταγράφεται από τον επόπτη στο τέλος της εξέτασης για τον εντοπισμό ενδεχόμενης χρήσης webmail ή διάφορων πηγών. Εάν το ιστορικό περιήγησης έχει διαγραφεί, ο υποψήφιος τιμωρείται.

Επιτήρηση της εξέτασης

Ένας ουδέτερος επόπτης είναι παρών καθ' όλη τη διάρκεια της εξέτασης στην αίθουσα όπου οι υποψήφιοι ολοκληρώνουν τις εξετάσεις τους.

Οι υποψήφιοι δεν επιτρέπεται σε καμία περίπτωση να εξέλθουν από την αίθουσα εξετάσεων καθ' όλη τη διάρκεια της εξέτασης.

Ο επόπτης μπορεί ανά πάσα στιγμή να σταματήσει τον υποψήφιο για να ελέγξει το ιστορικό περιήγησης του υποψηφίου.

Διορισμός και αμεροληψία του εξεταστή

Ο φορέας πιστοποίησης είναι υπεύθυνος για το διορισμό και την εγγραφή των εξεταστών. Κατά το διορισμό ενός εξεταστή, πρέπει να ελέγχεται και να καταγράφεται η απουσία σύγκρουσης συμφερόντων.

Παραβάσεις και κυρώσεις

Γενικά

Στόχος του ιδιοκτήτη του συστήματος είναι να παρέχει, σε πλεονεκτική σχέση ποιότητας-τιμής, μέγιστη ευελιξία στους αιτούντες, ιδίως όσον αφορά τις ημερομηνίες και τους τόπους εξέτασης.

Σε αντάλλαγμα, οι υποψήφιοι και οι μελλοντικοί εργοδότες τους συμφωνούν ότι οποιαδήποτε απόπειρα εξαπάτησης (cheating) τιμωρείται αυστηρά.

Οι φορείς πιστοποίησης που είναι συνδεδεμένοι με τον ιδιοκτήτη του συστήματος για την πιστοποίηση των ικανοτήτων Μέντορα WBL αφαιρούν τις διατάξεις των παρ. 3.2 και 3.3 όσον αφορά τη σύμβαση πιστοποίησης που υπογράφουν με τους πελάτες τους.

Παραβάσεις

Οι ακόλουθες περιπτώσεις θεωρούνται αξιόποινες παραβάσεις βάσει του παρόντος Κανονισμού:

- α) χρήση mailbox ή οποιαδήποτε άλλη προσπάθεια εξωτερικής επικοινωνίας κατά τη διάρκεια της εξέτασης,
- β) εντοπισμό πληροφοριών σε ιστότοπους και ιστοσελίδες πέραν της φόρμας εξέτασης,
- γ) προσπάθεια λήψης σημειώσεων ή αντιγράφων των ερωτήσεων της εξέτασης.

Κυρώσεις

Σε περίπτωση παράβασης (βλ. 3.2), επιβάλλονται ανέκκλητα οι ακόλουθες κυρώσεις:

- α) ακύρωση της εξέτασης, η οποία δεν βαθμολογείται και θεωρηθείται αποτυχημένη,
- β) χρέωση τέλους συμμετοχής 5000 € για την ανάπτυξη εναλλακτικής εξέτασης.



Παράρτημα Γ

#Mentor4WBL@EU

ERASMUS+ KA2 Στρατηγική Σύμπραξη
Αριθ. Έργου 2018-1-EL01-KA202-047778

www.mentor4wbl.eu

IO3-A2

EU EFCoCert 3002 Σχήμα Πιστοποίησης Ικανοτήτων Μέντορα WBL
ΕΕ – Υλικά Εξέτασης

Στάδιο: Τελικό Πρότυπο

Ημερομηνία έναρξης του έργου: 1η Οκτωβρίου 2018

Διάρκεια: 28 μήνες



Σύνοψη

Πρόλογος.....	37
0 Εισαγωγή.....	38
0.1 Προέλευση του EU WBL Mentor CCS.....	38
0.2 Μέντορες στους οποίους αφορά το EU WBL Mentor CCS	38
0.3 Πλαίσιο του EU WBL Mentor CCS	38
0.4 Αντίκτυπος του EU WBL Mentor CCS	38
1 Πεδίο Εφαρμογής	39
2 Παράρτημα Α	40
3 Παράρτημα Β	58
4 Παράρτημα Γ	85



Πρόλογος

Το σύμφωνο με το πρότυπο EU WBL Mentor 3000 ISO 17024 Σχήμα Πιστοποίησης Ικανοτήτων (CCS) αναπτύχθηκε στο πλαίσιο του έργου Στρατηγικής Σύπραξης ERASMUS+ #MENTOR4WBL@EU 2018-1-EL01-KA202-047778 (βλ. <https://www.mentor4wbl.eu/>), σύμφωνα με τις οδηγίες τυποποίησης του EFCoCert, οι οποίες συμμορφώνονται με τις οδηγίες ISO.

Κατά τη διάρκεια του έργου #MENTOR4WBL@EU δημιουργήθηκε μια επιτροπή ειδικών σε θέματα «EU WBL Mentor», μεντόρων στο χώρο εργασίας στην Ευρωπαϊκή Ένωση, με εκπροσώπους από όλους τους σχετικούς ενδιαφερόμενους φορείς από διάφορες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, προκειμένου να εκφράσουν τις παρατηρήσεις τους και να πετύχουν ομοφωνία σχετικά με τα διαδοχικά προσχέδια του CCS που καταρτίστηκαν από το EFCoCert. Τα μέλη της επιτροπής ειδικών σε θέματα EU WBL Mentor αναφέρονται στον Πίνακα 1.

Επώνυμο	Όνομα	Χώρα	Οργανισμός
ΜΠΑΡΤΣΩΚΑ	Μαρία	GR	ΟΑΕΔ
BESKESE	Ahmet	TR	BAU
BLANC	Didier	CH	EFCoCert Foundation
ERZURUMLU	Yaman	TR	BAU
GOMEZ GUTIERREZ	Fabian	SP	FyG Consultores
GOYA	Miguel Angel	SP	Andalucia Emprende
ΚΑΛΛΕΡΓΗ	Τζέννυ	GR	ΔΙΕΚ Αιγάλεω
ΚΑΡΟΥΛΑΣ	Γεράσιμος	GR	IME ΓΣΕΒΕΕ
ΚΥΡΙΑΚΟΣ	Δημήτρης	GR	ΔΙΕΚ Αιγάλεω
LE LANN	Florence	CH	ViaSyst SA
LEE	Mark	US/AUS	IBSTPI
ΜΕΡΚΟΣ	Στέφανος	GR	ΟΑΕΔ
ΜΥΣΙΡΗ	Ελίζα	GR	IME ΓΣΕΒΕΕ
NIEDZWIEDZ	Joanna	UK	C4FF
RANELLETTI	Andrea	IT	Erifo Project
SINGH	Lakvir	UK	C4FF
ΣΙΩΜΑΔΗΣ	Βασίλης	GR	IME ΓΣΕΒΕΕ
TAVELLA	Andrea	IT	E.RI.FO
TUNC BOZBURA	F.	TR	BAU
TUZCUOGLU	Selcuk	TR	BAU
ZIARATI	Reza	UK	C4FF

Πίνακας 1 – Μέλη επιτροπής ειδικών σε θέματα EU WBL Mentor (* = εταίροι)

Εισαγωγή

Πρόελευση του EU WBL Mentor CCS

Το Σχήμα Πιστοποίησης Ικανοτήτων (CCS) του Μέντορα WBL ΕΕ αναπτύσσεται στο πλαίσιο του έργου Στρατηγικής Σύμπραξης ERASMUS+ #WBL MENTOR@EU (2018-2020).

Το EU WBL Mentor CCS ορίζει τις ισχύουσες απαιτήσεις για:

- ζ) τις προϋποθέσεις και τις ικανότητες του μέντορα στο χώρο εργασίας,
- η) τη διαδικασία πιστοποίησης μέντορα στο χώρο εργασίας,
- θ) τους φορείς πιστοποίησης προσώπων (PCBs) που παρέχουν υπηρεσίες πιστοποίησης έναντι του EU WBL Mentor CCS.

Μέντορες στους οποίους αφορά το EU WBL Mentor CCS

Οι μέντορες στους οποίους απευθύνεται το Σχήμα Πιστοποίησης Ικανοτήτων (CCS) του Μέντορα WBL ΕΕ μπορούν να είναι εργαζόμενοι εταιρείας ή και όχι, οι οποίοι παρέχουν υπηρεσίες καθοδήγησης στο χώρο εργασίας σε καθεστώς πλήρους ή μερικής απασχόλησης.

Το EU WBL Mentor CCS μπορεί να χρησιμοποιηθεί από:

- ζ) μέντορες στο χώρο εργασίας που θέλουν να επιδείξουν ικανότητες στην παροχή υπηρεσιών καθοδήγησης στο χώρο εργασίας,
- η) οργανισμούς που αναζητούν να στελεχώσουν ικανούς μέντορες στο χώρο εργασίας,
- θ) οργανισμούς επαγγελματικής κατάρτισης που θέλουν να προσαρμόσουν τις πρακτικές τους για την κατάρτιση και εξειδίκευση μεντόρων στο χώρο εργασίας.

Πλαίσιο του EU WBL Mentor CCS

Το EU WBL Mentor CCS αποτελείται από τα ακόλουθα κανονιστικά έγγραφα:

- EU WBL Mentor 3000: Σχήμα Πιστοποίησης Ικανοτήτων Μέντορα – Λεξιλόγιο
- EU WBL Mentor 3001: Σχήμα Πιστοποίησης Ικανοτήτων Μέντορα – Απαιτήσεις
- EU WBL Mentor 3002: Σχήμα Πιστοποίησης Ικανοτήτων Μέντορα – Υλικά Εξέτασης
- EU WBL Mentor 3024: Σχήμα Πιστοποίησης Ικανοτήτων Μέντορα – Απαιτήσεις για φορείς πιστοποίησης

Αντίκτυπος του EU WBL Mentor CCS

Το Σχήμα Πιστοποίησης Ικανοτήτων (CCS) του Μέντορα WBL ΕΕ ενισχύει την επαγγελματική αξία, την κινητικότητα και την απασχολησιμότητα των μεντόρων για μάθηση στο χώρο εργασίας (WBL) σε ευρωπαϊκή κλίμακα.

Το συγκεκριμένο σχήμα πιστοποίησης είναι ο καλύτερος τρόπος να αναγνωριστούν οι ικανότητες των μεντόρων WBL όσον αφορά την παροχή υπηρεσιών επαγγελματικής καθοδήγησης στο χώρο εργασίας, ώστε να παρέχουν όλες τις εγγυήσεις αξιοπιστίας χάρη στην πιστοποίηση ISO 17024 από τρίτο μέρος.

Η διαθεσιμότητα του EU WBL Mentor CCS σε ολόκληρη την ΕΕ διασφαλίζεται από το εφαρμοζόμενο επιχειρηματικό μοντέλο ιδιοκτήτη σχήματος, στο οποίο ο ιδιοκτήτης του σχήματος αναθέτει σε PCBs και παρακολουθεί την παροχή υπηρεσιών πιστοποίησης έναντι EU WBL Mentor CCS σε οποιαδήποτε χώρα που παρουσιάζει ζήτηση αγοράς.

Σύστημα Πιστοποίησης Ικανοτήτων Μέντορα WBL ΕΕ – Υλικά Εξέτασης

Πεδίο Εφαρμογής

Το παρόν κανονιστικό έγγραφο καθορίζει τα υλικά εξέτασης που ισχύουν για την αξιολόγηση των ικανοτήτων ενός Μέντορα WBL με στόχο την απόκτηση ή τη διατήρηση πιστοποίησης έναντι του Συστήματος Πιστοποίησης Ικανοτήτων (CCS) Μέντορα WBL ΕΕ.



ANNEX A (Normative)

EU WBL Mentor Multiple Choice Questions

Nb	Related questions	Key
1. 1a, b, c	How can a WBL mentor identify the company's expectations? A. Before the start of the apprenticeship/internship, the WBL mentor communicates with the CEO and the head of the department that the apprentice and discusses with them the expectations they have from the apprentice. B. The mentor should find out whether the company has recruited an apprentice in the past C. The mentor is informed by the school whether the company has complained in the past about an incident during a previous collaboration within a WBL program.	A
2. 1a, b, c	Why it is essential for a WBL mentor to understand the needs and expectations of the company, the school and the mentee before planning the mentoring process? A. to build common goals and motives B. to share work and responsibilities C. to identify the need for mentoring	A
3. 1a, b, c	You have accepted to be the WBL mentor and you are about to start planning your mentoring process. In order to identify the purpose and goals of your WBL mentoring you analyse and understand A. your company's needs B. your mentee's needs C. analyse and understand the whole context D. the needs of the mentee and the company	D
4. 1a, b, c	For designing/planning effectively the goals and objectives of a WBL mentoring, which of the following is NOT one of the points the mentor need to collect information on the company a. responsibilities of the company b. demographics of the region c. typical work need d. company's past in wbl mentoring procedures	B
5. 1a	The Mentor needs to understand the schools VET needs	True
6. 1a	In order to demonstrate the understanding the VET school's needs a mentor should NOT need to know a. Learn the curriculum of the school b. Learn the objectives of the school c. Learn the duration of the education d. Learn the duration of the training	C





7. 1a, c	<p>What does contracting mean in regards to the mentoring relationship?</p> <ul style="list-style-type: none"> A. Writing down actions B. Signing a contract C. In written agreeing between the mentor, mentee, VET tutor and organisational stakeholders what the mentoring process will involve D. Reducing the mentoring sessions over time 	C
8. 1b	<p>The Kolb experiential learning cycle includes which four areas?</p> <ul style="list-style-type: none"> A. Concrete learning B. Reflective observation C. Abstract conceptualisation D. Active compartmentalisation E. Active experimentation 	A, B, C, E
9. 1b	<p>How could the Mentor best understand the Mentees preferred way of learning? Choose two</p> <ul style="list-style-type: none"> A. Ask the Mentee to do a learning style questionnaire B. Observe the Mentee on the job C. Ask the mentee how they like to learn D. Ask the mentee's family for feedback 	A, B, C
10. 1b	<p>Which of the following does NOT belong to the group of concepts the mentor should collect info prior to mentoring?</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Approaches that discourage the mentee b. Approaches that encourage the mentee c. Providing information about mentor d. Future opportunities of employment 	D
11. 1b	<p>Which are the four learning styles Kolb categorised?</p> <ul style="list-style-type: none"> A. Diverging, assimilating, converging, accommodating B. Diverging, assimilating, repeating, imitating C. Assimilating, converging, accommodating, reflecting D. Converging, repeating, reflecting, diverging 	A
12. 1b	<p>What is the guideline for the most effective ratio for adult learning?</p> <ul style="list-style-type: none"> A. 70:20:10 (Hands on experience/social and collaborative learning/formal learning) B. 80:10:10 (Hands on experience/social and collaborative learning/formal learning) C. 60:30:10 (Hands on experience/social and collaborative learning/formal learning) D. 50:30:20 (Hands on experience/social and collaborative learning/formal learning) 	A
13. 1c	<p>How can the Mentor best identify the company's expectations? Tick all that apply.</p> <ul style="list-style-type: none"> A. Talk to key stakeholders in the company B. Understand from the company how other Mentees have 	A, B





	<p>progressed as a benchmark</p> <p>C. Ask for all key stakeholders to set goals for the Mentee and collate them all</p> <p>D. Read all the company literature, website, and annual reports</p>	
14. 2a, b, c, d	<p>During the process of defining the learning outcomes the mentor has to :</p> <p>A. Achieve the maximum number of learning outcomes during WBL process</p> <p>B. Take into account the mentee’s real needs when planning concrete learning outcomes</p> <p>C. He/she defines the learning outcomes based on the in-company training content.</p>	B
15. 2a, b	<p>What does the acronym GROW stand for in regards to mentoring?</p> <p>A. Goal, Reach, Out and When</p> <p>B. Growing, Reaching, Outstanding, Waiting</p> <p>C. Goal, Reality, Order, Watch</p> <p>D. Goal, Reality, Options, Will</p>	D
16. 2a, b	<p>How does the GROW tool most help with a mentoring session?</p> <p>A. Starting the session</p> <p>B. Making a plan</p> <p>C. Stretching the mentee</p> <p>D. Structuring the conversation</p>	D
17. 2a, b	<p>What is a ‘SMART’ goal?</p> <p>A. Goals that are in line with the organisation’s culture and values</p> <p>B. Goals that can be achieved in the time frame</p> <p>C. Goals that are specific, measurable, achievable, relevant and timely</p> <p>D. Goals that are designed to stretch the mentee</p>	C
18. 2a	<p>For designing/planning effectively the goals and objectives of a WBL mentoring the mentor should</p> <p>A. prioritise the company’s needs</p> <p>B. implicate all involved parties</p> <p>C. request them from the school</p>	B
19. 2a	<p>As an WBL mentor you are planning the optimal skill transfer process for your mentee. When you do this, you have in mind that the most of the mentee’s learning comes from</p> <p>A. challenging assignments and on-the-job experiences</p> <p>B. the relationship with the mentee’s colleagues</p> <p>C. the mentee’s formal vocational training</p>	A
20. 2a	<p>In order to plan realistic, measurable and consistent with the WBL mentee’s needs learning outcomes which of the following the mentor does NOT need</p>	C





	<p>to determine the following?</p> <p>a. What this mentoring will make the relationship rewarding for the mentee</p> <p>b. What approaches encourage or motivate the mentee</p> <p>c. How much salary the mentee expect</p> <p>d. What approaches discourage or de-motivate the mentee</p>	
21. 2a	<p>Which of the following would NOT be a resource to perform the mentoring process</p> <p>a. Cases</p> <p>b. Note taking guide</p> <p>c. Reading list</p> <p>d. Site visits</p>	D
22. 2a	<p>Which of the following is NOT steps of learning circle</p> <p>a. Experiencing</p> <p>b. Reviewing</p> <p>c. Concluding</p> <p>d. Planning</p> <p>e. Iterating</p>	E
23. 2b	<p>When taking on a mentee which one of the following options should be considered?</p> <p>A. Where will the mentee work and with whom?</p> <p>B. Who should do the training and when?</p> <p>C. What will he/she learn and when?</p> <p>D. What should the mentee be able to do after each task?</p> <p>E. All of the above</p>	E
24. 2c.	<p>The term evaluation in the mentoring/training environment often means the process of the mentee to measure what were planned and what were achieved by the mentee himself or herself.</p>	False
25. 2d	<p>Who is responsible for the mentee's skills transfer plan?</p> <p>A. The mentor and the mentee</p> <p>B. The mentee</p> <p>C. The VET tutor and the mentee</p> <p>D. The Mentor, the mentee and the VET tutor</p>	D
26. 3a, b, c, d	<p>Describe three acts that could help the socialization of the mentee: The expected answers have to be at least three of the following examples. A mentor:</p> <p>A. Has to prepare the welcoming pack that activates a mutual commitment for a better relationship among all stakeholders involved in the mentoring process.</p> <p>B. From the beginning of the apprenticeship/internship a mentor provides information about the company's profile and culture.</p> <p>C. Explains to the mentees which are the company's policies and internal communication procedures</p> <p>D. Stimulates social and behavioural integration within workers and mentees</p> <p>E. Takes care about the relationship between the mentee and his school</p> <p>F. Acts as liaison with all stakeholders</p>	A, B, C, D





27. 3a, b, c, d	You are the WBL mentor and the first day the mentee arrives you have to attend a meeting to another city. You decide to A. assign an in-company trainer to welcome the mentee B. cancel the trip and stay to welcome the mentee C. give the mentee specific guidelines before your absence	B
28. 3a, b, c, d	You have been matched as a WBL mentor and you start preparing a welcome pack for the new company's mentee. You make sure that it includes A. the company's code of conduct B. the company's latest balance sheet C. The company's leader(s) CV(s)	A
29. 3a, b, c	Which of the following is a MUST of the welcoming phase of the mentor / mentee relationship a. Home visit b. Recognize and state the boundaries of the role of the mentor c. Require references d. Common political background and ideology	B
30. 3a	Which of these are the five stages of a mentoring relationship? A. Purpose, engagement, planning, emergence, completion B. Purpose, reflection, training, emergence, completion C. Training, reflection, planning, collaboration, completion D. Planning, collaboration, training, reflection, completion	A
31. 3a	How does mentoring differ from coaching? A. Mentoring involves someone experienced in their role supporting someone who is less experienced in their role B. To be a mentor you must have 10 years experience, C. Coaching is more frequent than mentoring D. Mentoring is more impactful than coaching	A
32. 3a	The hard copy material the mentor should provide to the mentee prior to the program need NOT to contain which of the following a. Detailed CV of the mentor b. Presentation about the company c. Leaflet of the company d. Information about what mentoring is and its difference from coaching or teaching	A
33. 3	How can the mentor help facilitate a sound social and behavioural integration with the mentee and the workers at the company? Tick all that apply A. Explain the culture of the company with examples B. Introduce the mentee to the key stakeholders C. Ensure the Mentee attends all the top level meetings D. Ensure the Mentee familiarises themselves with as many people as possible in the company in the first week E. Role model the company behaviour F. Seek feedback of the mentee and provide feedback to him during the first few weeks	A, B, E, F





34. 3	The mentor will need to act as a liaison with stakeholders involved in the mentoring process and the Mentee	True
35. 3c	For designing/planning effectively the goals and objectives of a WBL mentoring, which of the following is NOT one of the points the mentor need to collect information on the company a. challenges of the company b. prospects of the company c. number of people working at departments	C
36. 3e, f	As a WBL mentor who will you include into your communication plan during the mentoring process? A. Only the mentee B. Only the school C. All the stakeholders	C
37. 4a, b, c, d, e, f, g	Which of the following applies? A. A mentor has to encourage the mentee to focus on the company's needs and expectations in order to increase it's employability. B. The best way to increase the the mentee's employability is to ensure the transferability of knowledge and competences to other workplaces, Mentee needs experience and working culture	B
38. 4a, b, c, d, e, f, g	The emphasis of the mentoring relationship should be on enabling and empowering the Mentee to take charge of their own development themselves.	True
39. 4a, b, c, d, e, f, g	Professionalizing the mentee involves several activities and skills to gain. Which of the following would NOT be one of them? a. The mentee must go through a learning by seeing in order to enhance practical skills b. The mentee must be clear which and how certain knowledge and competences could be transferred at the end of the WBL program c. Besides the practical knowledge the mentee should gain the skills and values to be a role model d. The mentee should be ready to be a mentor for the workplace he/she would be employed	D
40. 4a	What should a mentor be transferring to their mentee? Select all that apply A. Technical Knowledge B. Vocational experience C. Relevant competencies D. Relevant company knowledge	A, B, C, D
41. 4c	Which of these statements is true? A. A mentor is expected to ensure their mentee is dependent on them for knowledge and professional development B. A mentor is expected to ensure their mentee only comes to them to learn C. A mentor is expected to empower their mentee towards independent self professional development D. A mentor is expected to share all their professional expertise in the first three sessions to ensure knowledge transfer	C





42. 4c	The term continuing professional development (CPD) refers to the process of tracking and documenting the skills, knowledge and experience that you gain both formally and informally as you work, beyond any initial training. It's a record of what you experience, learn and then apply.	True
43. 4f	A mentor needs to support the mentee with their time management. While analyzing the work tasks in terms of urgency and importance, if the task has high urgency and high importance then the action is: a. Do soon b. Do it first c. Do it sometime d. Plan a dedicated time	B
44. 4g	Which of the terms below defines the role of a subject expert resource or subject matter expert (SER / SME)? 1. Instructing and observing 2. Proficiency in his/her role 3. Correcting and assessing 4. Ensures the content is accurate for projects 5. Asking the mentee to always work independently	A, B, C, D
45. 5a, b, c, d, e	Your WBL mentee comes from a foreign country and does not speak your language. You A. use your phone application to translate your conversations B. use a dictionary of the language the mentee speaks C. refuse to undertake the mentee unless a translator is provided	A
46. 5a, b, c, d, e	You want to give out an evaluation checklist with a Likert scale to use for your mentoring report to your company manager. As it contains confidential replies you A. print the evaluation checklist and you give them out privately to your mentees B. create a google form adjusting the sharing settings and share the link to your mentees C. get the replies of the evaluation checklist orally interviewing each mentee separately	B
47. 5a, b, c, d, e	As an WBL mentor you wish to employ an efficient learning management system using new technologies to foster collaboration and manage knowledge transfer better. However, your financial resources are limited and so you wish to use an open source system for free. Which of the following technological tools will accommodate better both purposes? A. An email platform B. A moodle platform C. A virtual workspace D. Blackboard	B
48. 5a	Which of these is NOT one of the Mentoring Relationship Styles A. Traditional mentoring B. Reverse mentoring C. Modern Mentoring D. Group mentoring with a single mentor	C





	E. Group mentoring with many mentors	
49. 5a	Which of these is NOT one of the Mentoring Styles A. Challenger B. Innovator C. Cheerleader D. Educator E. Ideator	B
50. 5b	Which of these is NOT a way to leverage to create a cultural innovation A. sensitize employees to innovation B. motivate and inspire employees to engage in innovation alongside their day-to-day business C. Provide employees with the necessary information, tools and skills to enable them to innovate D. Provide employees with the necessary resources, structures and space to enable innovation E. Inspire them with stories	E
51. 5b	Which of these is NOT a principle of adult learning A. Adults must self-direct their own learning. B. Adults must have opportunities for critical reflection when learning something new. C. Adults must be able to access their own experiences when learning something new. Additionally, adults will need new experiences in order for learning to “stick.” D. Adults need very frequent direction by a teacher for learning E. Adults need a purpose for learning. There must be a goal or outcome, as most adults will not learn for the sake of learning. F. Adults must learn to learn.	D
52. 5d	It is the responsibility of just the mentee to keep records of the mentees learning during the mentoring, not the mentor.	False
53. 5b	The key principles of Adult Education are: 1. Self-Directing 2. Learn by doing 3. Relevance 4. Experience 5. All of the Senses 6. Practice 7. Personal Development 8. Involvement	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8
54. 6a, b, c, d, e	The development of a productive relationship between a mentor and a WBL in-company intern is essential to a productive mentoring process.	True
55. 6a, b, c, d, e	Which of the following will help you build a strong and healthy relationship with your WBL mentee? Tick the ones that apply. A. Respect your WBL mentee’s time as much as yours B. Keep the relationship on a professional basis	A, B, D, F, H, I





	<ul style="list-style-type: none"> C. Automatically give advice or criticism D. Recognize and work through conflicts in a respectful way E. Assume your advice to be followed F. Have an agenda before meeting G. Act as a substitute for the mentee's parents H. Make it a win-win professional relationship I. Establish clear boundaries 	
56. 6	<p>What should the Mentor encourage the mentee to do if they identify learning needs in themselves?</p> <ul style="list-style-type: none"> A. Keep quiet about the learning needs and focus on the work B. Try to teach the Mentee all they need to know in the mentoring sessions C. To advocate for what they need with the appropriate people D. To log their learning needs and present them in 3 months to the VET tutor E. To wait 6 months and see if the learning needs resolve 	C
57. 6a, c	<p>A strengths-based assessment of a mentee</p> <ul style="list-style-type: none"> A. Focuses on areas for development B. Focuses on what the mentee enjoys doing C. Focuses on what the mentee is skilled at doing D. Focuses on combining what the mentee enjoys and is skilled at doing E. Focuses on growth areas 	D
58. 6a	<p>Which of these is NOT one of the Ways to create positive Learning Environment</p> <ul style="list-style-type: none"> A. Punish students if they offer incorrect answers B. Address Student Needs C. Let Students Get to Know You D. Avoid Rewarding to Control E. Employ Class-Building Games and Activities 	A
59. 6b	<p>Which of these is NOT one of the Phases of Mentorship</p> <ul style="list-style-type: none"> A. Preparing B. Negotiation C. Enabling growth D. Designing E. Coming to closure 	D
60. 6b	<p>A mentoring relationship is for the benefit of?</p> <ul style="list-style-type: none"> A. The Mentee and the Mentor B. The Mentee, the Mentor, the VET tutor and the company C. The Mentee, the VET tutor and the company D. The Mentee and their key stakeholders in the company E. The Mentee's career 	B
61. 6d, e	<p>How can self- reflection help a mentee?</p> <ul style="list-style-type: none"> A. The mentee can learn from previous actions B. The mentee can consider how others feel and behave C. The mentee can adapt their behaviour in future situations based on their experience 	A, B, C, D





	D. The mentee can understand what works well, and what works not so well	
62. 6e	What is the Meaning of SWOT Abbreviation A. Strengths, Weaknesses, Opportunities, Tactics B. Success, Weaknesses, Opportunities, Threats C. Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats D. Strengths, Weaknesses, Organizations, Threats E. Strengths, Willingness, Opportunities, Threats	C
63. 7b, c	An WBL mentor in order to succeed in managing conflicts has to encourage CEO and company's staff to accept different religious habits of the mentee even though some of them take place into the workplace.	True
64. 7b, c	An WBL mentor in order to succeed in managing conflicts has to explain the mentee that he should avoid religious activities at workplace in order to protect sensitive data concerning his life.	False
65. 7b, c	An WBL mentor in order to succeed in managing conflicts has to explain the mentee that participation into religion actions is a human right and not sensitive personal information.	False
66. 7b, c	For WBL mentors managing conflict means A. avoiding disputes to protect their relationship with WBL mentees B. eliminating differences that may cause conflicts with WBL mentees C. being comfortable to discuss different views with WBL mentees	C
67. 7b, c	What key aspect does the mentor need to consider if they are planning on having a difficult conversation with the mentee? A. The time of day of the conversation B. The amount of warning the mentee has had about the conversation C. The goal of the conversation D. The mentee's experience to date	C, D
68. 7c	What are the 5 conflict resolution modes? Tick those that apply A. Avoiding B. Stating C. Accommodating D. Compromising E. Dominating F. Competing G. Collaborating	A, C, D, F, G
69. 7c	Which of these is NOT one of the Ways to Resolve Conflicts A. Get The Full Story B. Talk to Their Managers C. Focus On The Facts D. Remind People What They Have In Common	B





	E. Seek Understanding, Not Consensus	
70. 7d	Which of these is NOT one of the Code of Conduct Principles A. Written for the reader B. Accessible C. Similar to the Competitive Companies D. Comprehensive E. Supported by leadership	C
71. 7d	Which of these is NOT one of the Principles of Confidentiality A. Justify the purpose B. Don't use mentees identifiable information unless it is absolutely necessary C. Use the minimum necessary mentee-identifiable information D. Understand and comply with the law E. Promise to Mentee for not Saying Anything to Anybody	E
72. 7d	Whose permission must the Mentor seek to keep personal information on the Mentee? A. The Mentee's manager B. The VET Tutor C. The Mentee D. No-one. It is allowed by the programme	C
73. 7d	When would you break confidentiality in the mentoring relationship? A. When you don't agree with the mentee B. Whenever you want to C. When you are concerned about their safety or other's safety or the company's rules have been breached D. When you are upset by something they say	C
74. 7d	Helen is your WBL mentee and as her mentor you have met several times to discuss her professional goals and career objectives and general timelines for her professional life, but you realize that you know very little about her personal goals and objectives and general timelines for her personal life, which would add valuable information for your mentoring process. During your meeting you decide to ask her clarifying that you are asking to help her and not to pry or cross personal boundaries. However, she becomes angry and states that "my personal life is none of your business". You A. try to find the information you need from her school mentor B. demand this information from her since it is not sensitive C. stop asking and do nothing more about it.	A
75. 8a	The effectiveness of the mentoring outcome is assessed: A. At the end of the mentor programme B. Half-way through the programme and at the end C. 3 months after the programme has ended D. At periodic intervals through the programme, as agreed with the mentor and mentee, company and VET tutor.	D
76. 8a	Formative assessment is conducted at the end of the WBL apprenticeship	False





77. 8a	Which of the following will you use as assessment metrics to evaluate your WBL mentoring relationship? A. Trust B. Career opportunities C. Commitment D. Communication E. Technical skills	A, C, D
78. 8c	Which of these is NOT one of the Advantages of Self Assessment A. Gives Selfconfidence to the Mentees B. Encourages student involvement and responsibility C. Encourages students to reflect on their role and contribution to the process of the group work D. Allows students to see and reflect on their peers' assessment of their contribution E. Focuses on the development of student's judgment skills	A
79. 8c	Which of these is NOT one of the Disadvantages of Self Assessment A. Potentially increases lecturer workload B. They can overestimate their abilities C. Self evaluation has a risk of being perceived as a process of presenting inflated grades and being unreliable D. Students feel ill equipped to undertake the assessment	B
80. 8d	Which of these is NOT one of the Stakeholders of Mentoring Process A. Mentees B. Non Profit Organizations C. Line Managers of the Mentees D. Mentors E. HR and Personnel Staff	B
81. 8f	Mentor must share the assessment results with the WBL mentee and the company's staff.	True
82. 8f	Mentor should share the assessment results only with the mentee's school. Teachers ought to announce the results.	False
83. 8h	The effectiveness of the mentoring is solely established by the mentor reviewing if the mentees goals have been met.	False
84.	What are common mistakes when giving feedback? Tick all that apply A. The feedback offers no specific example B. The feedback judges the individual not the action C. The feedback is given too early in the mentoring process D. The feedback contains an implied threat E. All feedback given is negative F. Feedback is given by the mentor to the mentee during mentoring sessions	A, B, D, E
85. 9a, b, c, d	During a mentoring process the WBL in-company mentee did not achieve the agreed objectives of your mutual WBL in-company agreement. You A. Request from the WBL in-company mentee's training documentation and justification of the mentee's low	C





	<p>performance</p> <p>B. Ask the school mentor if the mentee’s failings are reflected also in academic shortcomings</p> <p>C. Compare and analyse your self-assessment & your mentee’s mentor assessment to find your discrepancies</p>	
86. 9a, b, c, d	<p>Having finalised your WBL mentoring process you want to self-assess your communication skills. Which of the following skills would you rate to check yourself as a communicator? Choose all the appropriate ones from the following:</p> <p>A. Leadership</p> <p>B. Role model</p> <p>C. Active listener</p> <p>D. Constructive criticism</p> <p>E. Resources management</p> <p>F. Accessible</p> <p>G. Assessment</p> <p>H. Being specific</p> <p>I. Empathy</p>	C, D, F, H, I
87. 9a, b, c, d	<p>How the WBL Mentor can self-assess the social and behavioral competences he/she has acquired?</p> <p>Self-assessment is crucial for the WBL mentor as it confirms teamwork competence and communication skills</p>	True
88. 9a, b, c, d	<p>How the WBL Mentor can self-assess the social and behavioral competences he/she has acquired?</p> <p>Only the certification exams can prove the WBL mentor social and behavioural competences.</p>	False
89. 9a and b	<p>What are some key skills needed for self-assessment?</p> <p>A. Flexibility and creativity</p> <p>B. Teamwork and IT</p> <p>C. Self awareness and self management</p> <p>D. Negotiation and confidence</p>	C
90. 9b	<p>Which of the statements below does NOT reflect the right attitudes that a WBL mentor needs to have?</p> <p>a) I always try to keep a positive attitude to show how much I enjoy my job and my friends. I believe that happiness is epidemic, and I am volunteer to spread it over the company.</p> <p>b) Instead of complaining about failures, I constantly congratulate others on their successes. I believe that this is important to motivate them to keep improving.</p> <p>c) I know that there will be bad times as well. When things go wrong, I try to keep an even demeanor through both good times and bad.</p> <p>d) I do my best to control the behaviours of everybody around me. If someone behaves inappropriate according to my code of ethics, I promptly react and try to fix the problem no matter how</p>	d





	many people there are around us.	
91. 9b	Which statement below does NOT fit in the definition of a good WBL mentor in terms of creativity and innovation? a) I believe that, for a well-established large company, every single possible problem can be solved using existing approaches. Out-of-the-box thinking is necessary only for other companies. b) I try to contribute to the solution of the problems around providing them with a fresh perspective. c) Each situation can be different, and may require new methods to be solved. I respect to the common methods to solve a problem, but always question them. d) I use my creativity in any role I am in within the team. I take the day-to-day tasks and challenge the status quo to see where improvements can be made.	a
92. 9c	When a mentor is self-assessing it is important to assess both strengths and areas for improvement	True
93. 9c	Why is self-assessment by the Mentor important? A. It helps the Mentee network with stakeholders B. It helps the Mentor know how they have performed and provides direction to the Mentor to know how to improve as a Mentor C. It is the only feedback the Mentor will get D. It is the only way the VET tutor can know how the mentoring is going.	B
94. 9d	A WBL mentor needs to a) Criticise every weakness of people around. b) Identify own strengths and areas for improvement. c) Complain about the existing circumstances in case of a failure. Ignore ideas arose from the mentees about alternative solutions.	b
95. 10a, b, c, d, e, f	During a mentoring process you realise that both you and your WBL in-company mentee overestimated the objectives to be achieved and it will be impossible for the mentee to get the knowledge, skills and competence you both mutually agreed. You A. Mutually agree with your mentee to revise the mentoring objectives on time and call the school mentor B. request from the school mentor and the WBL trainer to assist the mentee reach the agreed objectives C. show your mentee your disappointment and expect from your mentee to put more effort	A
96. 10a	Once the Mentee plan is set it cannot be altered as that will affect the outcomes for the Mentee	False
97. 10a, b, c, d, e, f	Your in-company WBL mentee presents weak performance on one of the objectives of your Mentoring Agreement. As one of your tasks as a mentor is to protect your mentee it is best not to reveal this low performance to the school mentor and either delete this objective or give a false high evaluation.	False





98. 10a	Why would the mentees objectives plan need to be altered? Tick all that apply A. The mentee is not on course to achieve the objectives B. The mentee has surpassed the objectives C. The Mentor believes the mentee can be challenged further D. All of the above	D
99. 10	It is not the responsibility of the Mentor to inform the school of revised objectives and revised action plans.	False
100. 10a	While remediating the mentoring plan, first, objectives should be set. Then, those objectives, and the actions to reach those objectives should be assessed, and the best courses of action should be defined to prevent deviations from the objectives. These steps should be repeated continuously. This approach is called a) Deming’s PDCA (Plan-Do-Check-Act) cycle b) Go-for-it Approach c) Development cycle d) Mentoring process	a
101. 10b	The WBL mentor would advise his/her mentees for improving their performance a) On the job b) In school c) Of his/her relationship with other employees d) All of the above.	d
102. 10f	The WBL mentor needs to be in close touch with the about the identified gaps between the objectives in the improvement plan and the actual achievements of the mentee to overcome areas of concern or areas for improvements. a) Principal b) Academic mentor c) Family members d) General manager of the company	b
103. 11a, b, c	After the final evaluation of your mentoring process by the mentee your performance was not ranked low but it did not excel either. During your reflection process you identified that you need to improve your communication skills and update your mentoring practices. There is a seminar on your missing competences but it is in another town and you have limited availability time-wise. You decide to A. postpone it until your availability becomes better and a similar seminar is closer to you B. look for an online MOOC covering your missing competences C. do nothing since your company has not requested anything from you	B
104. 11a,	As an WBL mentor you wish to improve your mentoring practices so as to	C





b, c	develop professionally. You want to add to your personal learning the social learning aspect to share problems and difficulties you faced during your mentoring process. You A. search in google scholar about mentoring problems B. read research papers about mentoring problems C. join a community of practice for mentoring	
105. 11a, b, c	How can a WBL mentor improve the mentoring practices? A. By implementing different mentoring practices B. By taking into account the mentee's needs during WBL C. By trying to make the mentee more employable	B
106. 11a	What two different types of goals need to be measured to understand the effectiveness of a mentoring programme? A. Medium term and long term B. Individual and organisational C. Mentor and Mentee D. Behavioural and technical skills	B
107. 11a	The mentee should have a continuous professional development plan at the end of the programme	True
108. 11a	For continuously expanding our skill set and knowledge to keep up with the changes in the environment and new developments, is vital. a) University education b) Watching TV c) Lifelong learning d) Solving puzzles	c
109. 11a	What is the best way for a mentor to convince a mentee to be a life-long learner? a) Buying a book b) Being a role model c) Continuously advising to mentee d) Shouting at the mentee if (s)he stops studying	b
110. 11a	Which of the statements below is true considering the role of the WBL mentor for improving mentoring practices? a) The process is clear enough. The mentor does not need to do anything extra if things are going wrong. It is all the mentee's responsibility. b) As an indicator of respect, each mentee should be left alone to define his/her own path for improvement. c) The mentor should plan actions for improving the WBL Mentoring practices according to the assessment results. d) The mentor should wait until the end of the process to assess improvement.	c
111. 11b	Who could the Mentor consult about the effectiveness of the mentoring programme?	A, B, C, D





	<ul style="list-style-type: none"> A. The Mentee B. The VET tutor C. The stakeholders in the company D. Themselves through reflective practice 	
112. 12a, b, c, d, e, f, g, h, i, j, k	<p>While communicating with mentees, the mentors need to avoid some empathy blockers. Which of the below can not be listed within these blockers?</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Criticising b) Diagnosing c) Threatening d) Giving feedback 	d
113. 12a, b, c, d, e, f, g, h, i, j, k	<p>While talking to someone, which of the below gives the majority of the message within communication?</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Vocabulary b) Idioms c) Voice d) Non-verbal behaviour 	d
114. 12a, b, c, d, e, f, g, h, i, j, k	<p>In a well-managed team or system, the combined effect of the activities or assets complementing each other is greater than the sum of the parts. What is it called?</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Consolidation. b) Synergy. c) Diversification. d) Integration. 	b
115. 12a, b, c, d, e, f, g, h, i, j, k	<p>During a WBL mentorship it seems that there is a strong disagreement with your mentee. You say</p> <ul style="list-style-type: none"> A. "You are totally wrong" B. "I don't agree" C. nothing D. Words that reframe the disagreement in a more neutral way and that express empathy on the situation, regardless the content of disagreement 	B
116. 12a, b, c, d, e, f, g, h, i, j, k	<p>Integrity is the most crucial soft skill for WBL mentors in which of the following functions in their mentoring process?</p> <ul style="list-style-type: none"> A. Leadership B. Management C. Supervision 	A
117. 12a, b, c, d, e, f, g, h, i, j, k	<p>Your WBL in-company mentee is telling you about the difficulties (s)he faces when trying to deliver the assigned tasks in the company. You</p> <ul style="list-style-type: none"> A. start telling how you overcome difficulties B. say (s)he must find own solutions C. nod, make eye contact or express empathy in a way that will distress the mentee 	C
118. 12a,	As an WBL mentor your mentoring relationship with your mentee does not	B





b, c, d, e, f, g, h, i, j, k	grow strong, which affects your mentee's WBL performance. You A. are sure you did your best and it is your mentee's fault B. ask for help from peer mentors C. try to show that everything goes fine	
119. 12a, b, c, d, e, f, g, h, i, j, k	Team players should make sure they are given credit for their individual contributions.	True
120. 12h	Which of the following are examples of good team working traits? A. Dedication to the company's goals and vision. B. Willingness to assist other team members. C. Takes all the credit for a positive outcome and doesn't listen to others ideas. D. Being late and unprepared for meetings. E. Takes time to organise a task.	A, B, E
121. 12h	Positivity, Feedback and Persuasion Skills are good examples of team work.	True
122. 12g	Advanced Empathy is an awareness of other people's feelings.	False





ANNEX B (Normative)

EU WBL Mentor Open Questions

Nb	Question	Key for correction/answers
1. 1a, b, c	Why does a WBL mentor need to define the context before starting to plan their mentoring process?	<p>Suggested answers:</p> <p>Correct answer: Knowing the context affects the objectives of the WBL mentoring process. So, the WBL mentor should analyse and understand the context</p> <ul style="list-style-type: none"> - to develop common purpose and goals of the mentoring process - to understand the constraints affecting the common purpose and goals such as environment, resources, academic factors, learning factors. <p>Wrong answer: Any answer not including at least one of the points of the correct answer</p>
2. 1a, c	When taking on a new mentee which parties does a mentor need to contract with (make an agreement with)?	Correct Answer: The mentee, The VET School Tutor and the key stakeholders in the company
3. 1b	How would you describe the most efficient way of active learning? Provide some examples.	Correct Answer: Role Play or Problem Solving.
4. 1b	According to your view, in which questions should an in-company mentor encourage the mentee to answer to? Provide 3 examples and explain why.	<p>a. What am I here for?</p> <p>b. What is important to me?</p> <p>c. What do I know how to do at the moment?</p> <p>d. What skills do I have?</p> <p>e. What is my primary objective?</p> <p>f. What are my major challenges?</p>
5. 2a	According to your view, which items has a mentor to prepare, prior to the mentoring process, in order to set the WBL objectives and actions to achieve them? Provide 3 items and explain why you think they are important to take place.	<p>a. A preliminary action plan</p> <p>b. Preliminary list of expected outcomes</p> <p>c. Set the preliminary learning objectives</p> <p>d. Identify the resources and materials that will be used</p> <p>e. Develop necessary material</p> <p>f. Provide an outline of the mentoring process</p>
6. 2a and	How do you think an in-company mentor can break down long-	<p>Suggested answers:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Have smaller steps within goals for the mentee to





2b	term goals in a concrete action plan for the mentee.	<p>achieve.</p> <ul style="list-style-type: none"> Define some key milestones Break down larger projects into separate elements or workstreams.
7. 2b, c, d, e	In what way(s) do you think planning/designing the WBL mentoring process of a WBL apprenticeship/internship affects (in case it does affect) its implementation?	<p>Suggested answers:</p> <p>Correct answer: The effective implementation of a training program depends on:</p> <ol style="list-style-type: none"> the quality of its overall planning. compliance with the specifications set when planning its implementation with the school and the mentee. flexibility in design and implementation processes. ability to creatively adapt and revise the original design. Include the trainers in the design <p>Wrong answer: It does not affect implementation OR It affects little its implementation OR If the examinee provides an answer without any justification for it.</p>
8. 2c	What resources might the Mentor need for the mentoring process?	<p>Suggested Answers:</p> <ul style="list-style-type: none"> Contract with the mentee – i.e. boundaries, GDPR, confidentiality Coaching tools such as GROW Goals template Stationary for reflective journals Company information for the Mentee Organograms Feedback templates Competency templates for documenting examples Key questions to reflect on after each mentoring session
9. 3a, b, c, d	The mentor could use which tools or techniques to prepare a welcoming pack and process for the mentee	<ol style="list-style-type: none"> Indicate ways of socialization of the mentee Introduce mentee to the people at the company Produce a welcoming leaflet/presentation/pack with a summary of the WBL content Help the mentee become familiar with the working environment and describe work safety and obligatory issues.
10. 3a, b, c, d	Why the initial welcome meeting with the in-company WBL mentee is important?	<p>Suggested answers:</p> <p>Correct answer:</p> <p>The initial meeting is very important. It will;</p> <ul style="list-style-type: none"> Set the stage for the relationship





		<p>- Allow a forum in which to establish the parameters essential for the success of the Mentoring experience.</p> <p>Wrong answer: Any answer not including at least one of the points mentioned in the correct answer.</p>
11. 3a	How can the mentor ensure the mentee is committed to a productive mentoring relationship?	<p>Suggested answers</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mentor to explain what a good mentoring relationship involves • Ask the mentee questions about their expectations of the mentoring • Explain the mentoring process • Ask the mentee what they are committed to regarding the mentoring • Ask the mentee to write down what they are committed to regarding the mentoring
12. 3 b,c, e	What information about the company should the mentor provide to the mentee at the start of the mentoring relationship?	<p>Suggested answers:</p> <p>The company's profile and culture</p> <p>The policies and procedures</p> <p>Key stakeholders in the company</p>
13. 3f	How can the mentor encourage a culture of mentoring in the organisation?	<p>Suggested Answers:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Communicate with key stakeholders about the benefits of mentoring • Keep stakeholders in the loop about mentee progress • Share best practise of mentoring • Work with other mentors in the organisation to communicate and influence • Encourage the mentee to advocate for mentoring
14. 4a, 6e, 7b	Describe the considerations for a mentor when giving feedback to a mentee on areas for development	<p>Suggested Answers:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aim for a balance of positive feedback and areas for development • Give clear, specific examples • Ensure the mentee has an opportunity to discuss the examples and give their view • Share feedback from stakeholders, or VET tutor if relevant
15. 4a, b, c,	Describe ways that could help you as a WBL mentor foster your	<p>Suggested answers:</p> <p>Correct answer:</p>





d, e, f, g	mentee's self-professional development/professional autonomy.	<ul style="list-style-type: none"> - Motivating mentees - Building confidence - Requesting a self-development plan - Acknowledging mentees' professional strengths & contributions - Negotiating path to independence <p>Wrong answers: not including at least 2 of the above OR different answers without valid justification</p>
16. 4a, b, c, d, e, f, g	Which are according to you the most crucial steps to professionalize the mentee.	<ul style="list-style-type: none"> a. Improve the vocational knowledge b. Improve the practical experience c. Improve the know-how and competences d. Demonstration of the professional rules and work ethics e. Alignment of the WBL tasks to sector needs f. Inspire the mentee to be a lifelong learner g. Gain skills of creative thinking h. Creative communication skills
17. 4b	What traits would you look for to ensure your mentee demonstrates professional behaviour?	<ul style="list-style-type: none"> a. Specialised Knowledge b. Competency c. Honesty d. Ability to work independently
18. 4c	A mentee spends the mentoring sessions asking questions and wanting advice. What approaches could the mentor use to empower the mentee to help them think through ideas themselves?	<p>Suggested answers:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Using coaching skills • Asking open questions • Exploring the mentee's opinion and ideas • Suggesting the mentee collaborate with others in the workplace to gain ideas and build relationships
19. 4c.	What is defined as autonomy according to your view?	<p>Correct: Autonomy is the power to shape your work environment in ways that allow you to perform at your best.</p> <p>Incorrect: Autonomy does NOT mean working in isolation.</p> <p>It's NOT doing whatever you like whenever you like.</p> <p>It's NOT working without a net.</p>
20. 4g	What is a positive role model according to your view?	<p>Demonstrate confidence and leadership</p> <p>A good role model is someone who is always positive, calm, and confident in themselves. You don't want someone who is down or tries to bring you down. Everyone likes a person who is happy with their achievements, but continues to strive for bigger and better objectives.</p>
21. 5a,	"Andragogy is premised on at	Suggested answers:





<p>b, c, d, e</p>	<p>least four crucial assumptions about the characteristics of adult learners that are different from the assumptions about child learners on which traditional pedagogy is premised. These assumptions are that, as a person matures, 1) his self-concept moves from one of being a dependent personality toward one of being a self-directed human being; 2) he accumulates a growing reservoir of experience that becomes an increasing resource of learning; 3) his readiness to learn becomes orientated increasingly to the developmental tasks of his social roles; and 4) his time perspective changes from one of postponed application of knowledge to immediacy of application, and accordingly his orientation toward learning shifts from one of subject-centred to one of problem-centred (Knowles 1980: 39 quoted in Zmeyov, 1998: 105)¹. Based on the above extract how will you accommodate your WBL mentoring process for your adult mentee to facilitate the learning process?</p>	<p>Correct answer:</p> <ul style="list-style-type: none"> - emphasis on self-directed learning - co-operation with the WBL in-company mentee for the planning/design, implementation, evaluation, corrective activities of the WBL mentoring process - mentee’s experience used as a source of mentee’s own learning - immediate application of acquired learning in real life - freedom of choice in objectives, methods, content, resources, evaluation and trainer <p>Wrong answer: Not including at least two of the above points.</p>
<p>22. 5a, b, c, d, e</p>	<p>How does feedback need to be given in order to be characterized as constructive for the WBL mentee?</p>	<p>Suggested answer: Correct answer: Feedback needs to search for ways forward, strategies and solutions to difficulties that arise moving the development and learning forward. These Steps can be helped along if we are:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Specific – feedback is useless unless it is based

¹ International Review of Education – Internationale Zeitschrift für Erziehungswissenschaft –Revue Internationale de l’Education 44(1): 103–108, 1998.
©1998 Kluwer Academic Publishers. Printed in the Netherlands.





		<p>around specifics and clarity. Neither party will be able to move forward until they know what does or does not work well</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evidence based – refer to materials which support the feedback - Parameter bound – work within the agreed and negotiated agenda set prior to the review (initial ‘contracting’ meeting) - Realistic – feedback on those aspects which can be changed or developed - Checking – ask for views and comments on the focus of the feedback, allowing involvement and an ownership of the process. The Mentoring will work better if both parties feedback into the review - Honest – be true to the agreed delivery of feedback, using sensitivity along with honesty to address issues <p>Wrong answer: Any answer that does not include at least two of the points mentioned in the above correct answer.</p>
23. 5a, b, c, d, e	Refer three effective mentoring practices that a mentor has to implement during the WBL program.	The expected answer contains/addresses three of the following practices or equivalent: a) , b) c), d), e)
24. 5a, b, c, d, e	Why do we need a Training Needs Assessment? Please provide 2 possible answers	<ul style="list-style-type: none"> • Identify dissatisfaction between what is and what could be or should be • Solving a current problem • Avoiding a past or current problem • Creating or taking advantage of a future opportunity • Providing learning, development or growth • Defining training objectives • Determining the pedagogical methods that will be used • Identifying the customer constraints
25. 5d	What examples can you think of that you would use to keep records on Mentee’s personal learning log/recording system according to the framework	<p>Correct Answer:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Completed Exam Papers. 2. Formative Assessments. 3. Anecdotal Records. 4. Observations.





26. 5e	What skills do you think a mentee should have in order to be considered as “digitally literate”.	<ul style="list-style-type: none"> • Ability to search for information. • Ability to evaluate relevance, accuracy and quality of information. • Ability to communicate and keep in touch with tutors and fellow students. • Ability to local and access course materials. • Ability to understand and ensure information being submitted. • Ability and understanding of how to stay safe online.
27. 6a, b, c, d, e	During your training most of the trainees are quiet and passive and never contribute to discussions or answer questions. What do you do in this situation?	<p>Correct answer : I adapt my learning methods and give the trainees more options to share their experience</p> <p>Wrong answer : I change my teaching methods and try do give more input by myself instead of asking the participants questions</p>
28. 6a, b, c, d, e	Describe three communication tools and techniques that a mentor should use in order to establish trust and open communication with mentee	<p>Correct answer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • creating a relationship of trust • clearly defining roles and responsibilities, • establishing short- and long-term goals
29. 6a, b, c, d, e	What are the characteristics of a good quality WBL mentoring relationship with your mentee?	<p>Correct answer:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Clear roles and expectations - Mutual commitment and respect - Excellent two-way communications - High level of trust with regard to confidentiality - Clear planning framework with a focus on the Mentee’s needs and objectives - Additional support for both Mentors and Mentees
30. 6d	Describe three ways you can build trust with a mentee.	<p>Example Correct Answers:</p> <p>Keep commitments, respect confidence, be transparent, clarify expectations, be accountable, talking straight (Reference S Coveys Speed of Trust)</p>
31. 6d	What elements in a mentor relationship build rapport with a mentee?	<p>Suggested correct answers:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Finding common ground • Active listening • Empathy • Mirroring body language
32. 6d	What types of psychological approaches could a mentor use in the mentoring sessions?	<p>Suggested Answers:</p> <ul style="list-style-type: none"> • NLP • Cognitive behavioural coaching • Transactional Analysis • Solution focused coaching





33. 7a	The mentee contacts the mentor and says they cannot make the next mentoring session due to time constraints. What should the mentor do in order to assure that the mentoring session won't be lost.	Suggested Answer: Show flexibility by rearranging the session for a more convenient time for the Mentee.
34. 7c	What sort of challenges might a Mentor face whilst mentoring?	Suggested Answers: <ul style="list-style-type: none"> • Lack of engagement from the Mentee in the mentoring process (not attending meetings, not engaging in the sessions, not doing actions from the sessions) • Conflict between the mentee and another stakeholder • A Mentee who becomes too reliant on the Mentor
35. 7c	The Mentee comes to a mentoring session and is really demotivated. The Mentee says that he have received some negative feedback from one of the stakeholders in the company, and he don't want to go back to work. What should the Mentor do in this situation?	Suggested Answer: Understand what happened with the Mentee and the stakeholder through active listening, and questioning. Form a view on the situation and offer guidance Motivate the Mentee by encouraging them to see this as an opportunity to grow. Help the mentee to be motivated by offering other positive feedback, and referring back to their growth plans. Ascertain if there are any learning needs from this for the mentor, and if you need to signpost them to anyone else. Plan action steps with the Mentee which may include having a further meeting with the stakeholder.
36. 7d	A WBL mentoring process involves the need to collect personal data. What ethical requirements should a WBL mentor consider for the mentoring process regarding the field of personal data protection?	Suggested answers: Correct answer: <ul style="list-style-type: none"> - According to GDPR EU law, personal data may only be gathered legally under strict conditions for a legitimate purpose - Identification of purpose: all collected data should be related to the functionality of the mentoring process; - Limited collection: The collection of personal data should be reduced to the required fields that are strictly necessary for the proper mentoring process;





		<ul style="list-style-type: none"> - Objective collection: The data should be collected in a lawful and objective manner; - Limited use, disclosure and storage: Personal information cannot be used or disclosed for purposes other than those for which it was collected; - Accountability: the mentoring program should be developed in a manner that allows to store, keep and protect personal data from any third-party attacks. <p>Wrong answer: WBL mentors should not keep any personal data. It is not necessary to keep any personal data from the mentee. OR Any personal data we collect for the WBL mentoring process will be kept confidential. OR any answer that does not include at least the three first points</p>
37. 8a, b, c, d, e, f 9a, b, c, d	What measures can you use to assess the ROI of mentoring?	<p>Suggested Answer</p> <ul style="list-style-type: none"> • The percentage of milestones achieved by individual mentees • The percentage of longer term goals achieved by mentees • The job satisfaction and motivation of mentees and mentors • The short term and longer term career development of mentees • Apprentice retention and longer term staff retention
38. 8a	List two measures you may include in an assessment of effectiveness of the mentoring	Suggested answers: frequency of mentor meetings attended, feedback from the mentee, feedback from the team on satisfaction, quality of work by mentee, objectives achieved.
39. 8a	You will be the WBL mentor for a short-term WBL apprenticeship/internship. Which assessment method is the most appropriate to evaluate the mentoring outcome a formative or a summative one? Justify your answer.	<p>Suggested answers:</p> <p>Correct answer: A summative assessment is the most appropriate as in short-time WBL apprenticeship/internship the time is not enough for a formative assessment.</p> <p>Wrong answer: Formative assessment OR an answer without justification</p>
40. 8h	Describe the process of 360 degree feedback, including at least 3 feedback resources.	It is the process by which feedback is sought from peers, supervisor/manager, subordinates, and from self-





		evaluation.
41. 9a, b, c, d	How would you self-assess your WBL mentoring performance? Name at least three self-assessing tools and three areas of your performance you would assess.	<p>Suggested answers: Correct answer: Any three of the following: Self-assessing tools</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reflection - Journal - Self-assessment questionnaire - Mentee’s questionnaire on mentor’s performance - Reflexive journal - Critical friend - Online self-assessment tools - Personality test - Peer discussions - A strengths and weaknesses analysis or a SWOT analysis - Consultancy with experts <p>Areas to be assessed:</p> <ul style="list-style-type: none"> - The mentoring output (the mentee’s development) - Any part of the mentoring process (management, planning/design, implementation, evaluation) - The mentoring relationship - Specific hard skills such as teaching/instructing skills, managing conflict skills etc. or soft skills such as communication skills, leadership skills etc. <p>Wrong answer: Any answer not including the above-mentioned points or with irrelevant with self-assessment tools and areas of mentoring performance</p>
42. 9a, b, c	What does it mean to be self-aware in terms of values, beliefs and soft skills.	<p>Suggested Answers:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reflects on actions • Uses empathy to understand how their actions affect others • Knows own values, beliefs and behaviours and how these impact on being a mentor
43. 9b	Name three of the key skills that would be assessed by the Mentor as part of their self - assessment?	<p>Effective role model</p> <p>Communication, Team work, Availability Creativity Coaching</p>





44. 9c	Name 2 methods allowing the the Mentor to self-assess their own performance as a mentor?	<p>Suggested Answers</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gain feedback from the Mentee, VET Tutor and stakeholders • Use a tool such as a SWOT to reflect on strengths, weaknesses, opportunities and threats • Read over reflective journal from mentee sessions
45. 9c	Name the three most important issues in your view in the self-assessment of a mentor?	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluating WBL mentoring practices against recognised good practices, • Being unbiased in preparing own SWOT analysis, • Using reflective practice and feedback from others to review own mentoring role and identifying areas for development, • Suggesting modifications to own practice as necessary, • Accepting feedback both from the peers and the mentees related to his performance.
46. 10a, b, c, d, e, f	Who are the main stakeholders of the improvement process of the mentee? When and how can you include those stakeholders into the process?	<p>WBL mentor Mentee Academic Mentor</p> <p>When there is a gap between the planned and actual improvements of the mentee, the WBL mentor needs to discuss the issue with the academic mentor. The identified changes to overcome areas of concern or areas for improvements should be explained to the mentee, and his/her own ideas should be received. Upon those steps, the objectives can be revised and/or several action plans can be defined.</p>
47. 10a, b, c, d, e, f	Refer three practices that a mentor has to implement in order to remediate the mentoring plan	<p>The expected answer contains at least three of the following practices or equivalent: b), c) d) and e)</p>
48. 10c	How can the Mentor involve collaborators in any remediation plan for the Mentee if their plan needs to be revised?	<p>Suggested Answers:</p> <p>Meet with the VET Tutor Meet with the Mentees Manager and other key stakeholders Ask for feedback and suggestions from collaborators Give copies of any new plans to relevant people</p>





49. 10a	When the Mentor has assessed the mentee and found that there are objectives that have not been met what action steps should the Mentor take?	<p>Suggested Answer:</p> <p>Meet with the mentee and feedback</p> <p>Meet with all collaborators and feedback</p> <p>Adjust the plan in agreement with the Mentee</p> <p>Ask the mentee to reflect on the reasons why the objectives were not met.</p> <p>Decide if there are any training needs.</p>
50. 11a, b, c	How can the personal differences that arrive during the mentoring process in terms of completing all the tasks/ in terms of behavior/ in terms of communication/ in terms of cultural differences (it depends) between the mentor and the mentee/ the mentee and the employees (it depends on what we are asking) be approached by the mentor?	<ul style="list-style-type: none"> • The mentor needs to know the mentee in terms of his/her attitudes, behaviours, work style, culture, etc. • An individual plan dedicated to improve this particular mentee should be prepared. • Contingency approach is appropriate for the mentors.
51. 11a, b, c	As an WBL mentor you wish to make a personal development plan to improve your mentoring processes. What should your action checklist include?	<p>Suggested answers:</p> <p>Correct answer:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Establish your purpose or direction 2. Identify development needs 3. Identify learning opportunities 4. Formulate an action plan 5. Undertake the development 6. Record the outcomes 7. Evaluate and review <p>Wrong answers: Any answer not including at least points 2,3,4</p>
52. 11a and c	Give two examples of questions you might ask your mentee to assess the effectiveness of the mentoring programme and explain the reasons you chose them.	<p>Suggested questions:</p> <p>How have you found our meetings?</p> <p>What changes would you recommend for a new mentee in regards to the programme?</p> <p>How have you found the programme?</p> <p>What would you advise we keep for future mentees in regards to the programme?</p>
53. 11b	How can the mentor use the results from assessing the mentee to improve mentoring practises for a new mentee?	<p>Suggested answer</p> <p>Decide what worked and what needs to change. (What the Mentor will start, stop and continue.)</p>
54. 12a, b, c,	Please list 3 soft skills required to be a successful WBL mentor and	<ul style="list-style-type: none"> • Integrity • Counselling





d, e, f, g, h, l, j, k	explain your choice in 5 lines maximum for each skill.	<ul style="list-style-type: none"> • Responsibility • Acceptance by peers • Enthusiasm • Positive attitude • Empathy • Team player • Good communication skills • Active listening • Professionalism
55. 12a, b, c, d, e, f, g, h, l, j, k	Please refer to five soft skills an in-company mentor should possess and explain in a few words each skill's importance for being a successful in-company mentor	f) h) l) k) c) B)
56. 12a, b, c, d, e, f, g, h, l, j, k	Describe a potential work problem you think you might face or a real life problem situation you have been involved to in a mentorship process regarding your work team, including the mentee, and how you would have/have solved it.	<p>Suggested answer: Correct answer: Potential problems:</p> <ul style="list-style-type: none"> - The team is doing badly - Team members aren't getting along - Team leader disagrees with team members - Team members disagree - Team members aren't doing their share <p>Potential solutions:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Give team members clear & fair assignments - Given assignments foster team collaboration - Provide a collaborative physical or virtual working space with web tools facilitating team members' collaboration - Monitor progress timely - Give constructive feedback - Set reasonable deadlines <p>Wrong answers: Any answer with irrelevant with team work problems/crisis and solutions not including at least three of the above-mentioned points in the correct answer</p>
57. 12i	How could you estimate if your mentee has good communication skills? Name two communications skills that you think are definitely necessary for your mentoring relationship/ for the mentee's inclusion to the company/ for the mentee's socialization with the rest of the	<p>Correct Answer:</p> <p>Paying close attention to those you speak too, adapting your style to your audience, good listening, clarifying and conclusion phrases, friendliness, open-mindedness, non-verbal communication.</p>



	staff". (it depends on what we want to ask).	
58. 12j	Name two steps/techniques/methods that you think are necessary for an in-company mentor to practice effectively his/her active listening skills.	<p>Correct Answer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pay Attention. The first step is to be fully present for the other person. ... • Listen for Accuracy. Listen for the meaning in what the speaker is saying. ... • Listen for Empathy. ... • Listen for Mutual Creativity.





59. 1a, c	When taking on a new mentee which parties does a mentor need to contract with (make an agreement with)?	Correct Answer: The mentee, The VET School Tutor and the key stakeholders in the company
60. 1b	How would you describe the most efficient way of active learning? Provide some examples.	Correct Answer: Role Play or Problem Solving.
61. 1b	According to your view, in which questions should an in-company mentor encourage the mentee to answer to? Provide 3 examples and explain why.	a. What am I here for? b. What is important to me? c. What do I know how to do at the moment? d. What skills do I have? e. What is my primary objective? f. What are my major challenges?
62. 2a	According to your view, which items has a mentor to prepare, prior to the mentoring process, in order to set the WBL objectives and actions to achieve them? Provide 3 items and explain why you think they are important to take place.	a. A preliminary action plan b. Preliminary list of expected outcomes c. Set the preliminary learning objectives d. Identify the resources and materials that will be used e. Develop necessary material f. Provide an outline of the mentoring process
63. 2a and 2b	How do you think an in-company mentor can break down long-term goals in a concrete action plan for the mentee.	Suggested answers: <ul style="list-style-type: none"> • Have smaller steps within goals for the mentee to achieve. • Define some key milestones • Break down larger projects into separate elements or workstreams.
64. 2b, c, d, e	In what way(s) do you think planning/designing the WBL mentoring process of a WBL apprenticeship/internship affects (in case it does affect) its implementation?	Suggested answers: <p>Correct answer: The effective implementation of a training program depends on:</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. the quality of its overall planning. 7. compliance with the specifications set when planning its implementation with the school and the mentee. 8. flexibility in design and implementation processes. 9. ability to creatively adapt and revise the original design. 10. Include the trainers in the design <p>Wrong answer: It does not affect implementation OR It affects little its implementation OR If the examinee provides an answer without any justification for it.</p>





65. 2c	What resources might the Mentor need for the mentoring process?	<p>Suggested Answers:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contract with the mentee – i.e. boundaries, GDPR, confidentiality • Coaching tools such as GROW • Goals template • Stationary for reflective journals • Company information for the Mentee • Organograms • Feedback templates • Competency templates for documenting examples • Key questions to reflect on after each mentoring session
66. 3a, b, c, d	The mentor could use which tools or techniques to prepare a welcoming pack and process for the mentee	<p>a. Indicate ways of socialization of the mentee b. Introduce mentee to the people at the company c. Produce a welcoming leaflet/presentation/pack with a summary of the WBL content d. Help the mentee become familiar with the working environment and describe work safety and obligatory issues.</p>
67. 3a, b, c, d	Why the initial welcome meeting with the in-company WBL mentee is important?	<p>Suggested answers: Correct answer: The initial meeting is very important. It will; - Set the stage for the relationship - Allow a forum in which to establish the parameters essential for the success of the Mentoring experience. Wrong answer: Any answer not including at least one of the points mentioned in the correct answer.</p>
68. 3a	How can the mentor ensure the mentee is committed to a productive mentoring relationship?	<p>Suggested answers</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mentor to explain what a good mentoring relationship involves • Ask the mentee questions about their expectations of the mentoring • Explain the mentoring process • Ask the mentee what they are committed to regarding the mentoring • Ask the mentee to write down what they are committed to regarding the mentoring
69. 3 b,c, e	What information about the company should the mentor provide to the mentee at the	<p>Suggested answers: The company's profile and culture The policies and procedures</p>





	start of the mentoring relationship?	Key stakeholders in the company
70. 3f	How can the mentor encourage a culture of mentoring in the organisation?	<p>Suggested Answers:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Communicate with key stakeholders about the benefits of mentoring • Keep stakeholders in the loop about mentee progress • Share best practise of mentoring • Work with other mentors in the organisation to communicate and influence • Encourage the mentee to advocate for mentoring
71. 4a, 6e, 7b	Describe the considerations for a mentor when giving feedback to a mentee on areas for development	<p>Suggested Answers:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aim for a balance of positive feedback and areas for development • Give clear, specific examples • Ensure the mentee has an opportunity to discuss the examples and give their view • Share feedback from stakeholders, or VET tutor if relevant
72. 4a, b, c, d, e, f, g	Describe ways that could help you as a WBL mentor foster your mentee's self-professional development/professional autonomy.	<p>Suggested answers:</p> <p>Correct answer:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Motivating mentees - Building confidence - Requesting a self-development plan - Acknowledging mentees' professional strengths & contributions - Negotiating path to independence <p>Wrong answers: not including at least 2 of the above OR different answers without valid justification</p>
73. 4a, b, c, d, e, f, g	Which are according to you the most crucial steps to professionalize the mentee.	<p>a. Improve the vocational knowledge</p> <p>b. Improve the practical experience</p> <p>c. Improve the know-how and competences</p> <p>d. Demonstration of the professional rules and work ethics</p> <p>e. Alignment of the WBL tasks to sector needs</p> <p>f. Inspire the mentee to be a lifelong learner</p> <p>g. Gain skills of creative thinking</p> <p>h. Creative communication skills</p>
74. 4b	What traits would you look for to ensure your mentee	<p>e. Specialised Knowledge</p> <p>f. Competency</p>





	demonstrates professional behaviour?	g. Honesty h. Ability to work independently
75. 4c	A mentee spends the mentoring sessions asking questions and wanting advice. What approaches could the mentor use to empower the mentee to help them think through ideas themselves?	Suggested answers: <ul style="list-style-type: none"> Using coaching skills Asking open questions Exploring the mentee’s opinion and ideas Suggesting the mentee collaborate with others in the workplace to gain ideas and build relationships
76. 4c.	What is defined as autonomy according to your view?	Correct: Autonomy is the power to shape your work environment in ways that allow you to perform at your best. Incorrect: Autonomy does NOT mean working in isolation. It’s NOT doing whatever you like whenever you like. It’s NOT working without a net.
77. 4g	What is a positive role model according to your view?	Demonstrate confidence and leadership A good role model is someone who is always positive, calm, and confident in themselves. You don't want someone who is down or tries to bring you down. Everyone likes a person who is happy with their achievements, but continues to strive for bigger and better objectives.
78. 5a, b, c, d, e	“Andragogy is premised on at least four crucial assumptions about the characteristics of adult learners that are different from the assumptions about child learners on which traditional pedagogy is premised. These assumptions are that, as a person matures, 1) his self-concept moves from one of being a dependent personality toward one of being a self-directed human being; 2) he accumulates a growing reservoir of experience that becomes an increasing resource of learning; 3) his readiness to learn becomes orientated increasingly to the developmental tasks of his social	Suggested answers: Correct answer: <ul style="list-style-type: none"> emphasis on self-directed learning co-operation with the WBL in-company mentee for the planning/design, implementation, evaluation, corrective activities of the WBL mentoring process mentee’s experience used as a source of mentee’s own learning immediate application of acquired learning in real life freedom of choice in objectives, methods, content, resources, evaluation and trainer Wrong answer: Not including at least two of the above points.





	<p>roles; and 4) his time perspective changes from one of postponed application of knowledge to immediacy of application, and accordingly his orientation toward learning shifts from one of subject-centred to one of problem-centred (Knowles 1980: 39 quoted in Zmeyov, 1998: 105)²".</p> <p>Based on the above extract how will you accommodate your WBL mentoring process for your adult mentee to facilitate the learning process?</p>	
79. 5a, b, c, d, e	<p>How does feedback need to be given in order to be characterized as constructive for the WBL mentee?</p>	<p>Suggested answer: Correct answer: Feedback needs to search for ways forward, strategies and solutions to difficulties that arise moving the development and learning forward. These Steps can be helped along if we are:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Specific – feedback is useless unless it is based around specifics and clarity. Neither party will be able to move forward until they know what does or does not work well - Evidence based – refer to materials which support the feedback - Parameter bound – work within the agreed and negotiated agenda set prior to the review (initial ‘contracting’ meeting) - Realistic – feedback on those aspects which can be changed or developed - Checking – ask for views and comments on the focus of the feedback, allowing involvement and an ownership of the process. The Mentoring will work better if both parties feedback into the review - Honest – be true to the agreed delivery of feedback, using sensitivity along with honesty to address issues

² International Review of Education – Internationale Zeitschrift für Erziehungswissenschaft –Revue Internationale de l’Education 44(1): 103–108, 1998.

©1998 Kluwer Academic Publishers. Printed in the Netherlands.





		Wrong answer: Any answer that does not include at least two of the points mentioned in the above correct answer.
80. 5a, b, c, d, e	Refer three effective mentoring practices that a mentor has to implement during the WBL program.	The expected answer contains/addresses three of the following practices or equivalent: a) , b) c), d), e)
81. 5a, b, c, d, e	Why do we need a Training Needs Assessment? Please provide 2 possible answers	<ul style="list-style-type: none"> • Identify dissatisfaction between what is and what could be or should be • Solving a current problem • Avoiding a past or current problem • Creating or taking advantage of a future opportunity • Providing learning, development or growth • Defining training objectives • Determining the pedagogical methods that will be used • Identifying the customer constraints
82. 5d	What examples can you think of that you would use to keep records on Mentee’s personal learning log/recording system according to the framework	Correct Answer: 1. Completed Exam Papers. 2. Formative Assessments. 3. Anecdotal Records. 4. Observations.
83. 5e	What skills do you think a mentee should have in order to be considered as “digitally literate”.	<ul style="list-style-type: none"> • Ability to search for information. • Ability to evaluate relevance, accuracy and quality of information. • Ability to communicate and keep in touch with tutors and fellow students. • Ability to local and access course materials. • Ability to understand and ensure information being submitted. • Ability and understanding of how to stay safe online.
84. 6a, b, c, d, e	During your training most of the trainees are quiet and passive and never contribute to discussions or answer questions. What do you do in this situation?	Correct answer : I adapt my learning methods and give the trainees more options to share their experience Wrong answer : I change my teaching methods and try do give more input by myself instead of asking the participants questions
85. 6a, b, c, d, e	Describe three communication tools and techniques that a mentor should use in order to establish trust and open	Correct answer: <ul style="list-style-type: none"> • creating a relationship of trust • clearly defining roles and responsibilities,





	communication with mentee	<ul style="list-style-type: none"> • establishing short- and long-term goals
86. 6a, b, c, d, e	What are the characteristics of a good quality WBL mentoring relationship with your mentee?	<p>Correct answer:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Clear roles and expectations - Mutual commitment and respect - Excellent two-way communications - High level of trust with regard to confidentiality - Clear planning framework with a focus on the Mentee’s needs and objectives - Additional support for both Mentors and Mentees
87. 6d	Describe three ways you can build trust with a mentee.	<p>Example Correct Answers:</p> <p>Keep commitments, respect confidence, be transparent, clarify expectations, be accountable, talking straight (Reference S Coveys Speed of Trust)</p>
88. 6d	What elements in a mentor relationship build rapport with a mentee?	<p>Suggested correct answers:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Finding common ground • Active listening • Empathy • Mirroring body language
89. 6d	What types of psychological approaches could a mentor use in the mentoring sessions?	<p>Suggested Answers:</p> <ul style="list-style-type: none"> • NLP • Cognitive behavioural coaching • Transactional Analysis • Solution focused coaching
90. 7a	The mentee contacts the mentor and says they cannot make the next mentoring session due to time constraints. What should the mentor do in order to assure that the mentoring session won’t be lost.	<p>Suggested Answer:</p> <p>Show flexibility by rearranging the session for a more convenient time for the Mentee.</p>
91. 7c	What sort of challenges might a Mentor face whilst mentoring?	<p>Suggested Answers:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lack of engagement from the Mentee in the mentoring process (not attending meetings, not engaging in the sessions, not doing actions from the sessions) • Conflict between the mentee and another stakeholder • A Mentee who becomes too reliant on the Mentor





92. 7c	The Mentee comes to a mentoring session and is really demotivated. The Mentee says that he have received some negative feedback from one of the stakeholders in the company, and he don't want to go back to work. What should the Mentor do in this situation?	<p>Suggested Answer:</p> <p>Understand what happened with the Mentee and the stakeholder through active listening, and questioning. Form a view on the situation and offer guidance</p> <p>Motivate the Mentee by encouraging them to see this as an opportunity to grow.</p> <p>Help the mentee to be motivated by offering other positive feedback, and referring back to their growth plans.</p> <p>Ascertain if there are any learning needs from this for the mentor, and if you need to signpost them to anyone else.</p> <p>Plan action steps with the Mentee which may include having a further meeting with the stakeholder.</p>
93. 7d	A WBL mentoring process involves the need to collect personal data. What ethical requirements should a WBL mentor consider for the mentoring process regarding the field of personal data protection?	<p>Suggested answers:</p> <p>Correct answer:</p> <ul style="list-style-type: none"> - According to GDPR EU law, personal data may only be gathered legally under strict conditions for a legitimate purpose - Identification of purpose: all collected data should be related to the functionality of the mentoring process; - Limited collection: The collection of personal data should be reduced to the required fields that are strictly necessary for the proper mentoring process; - Objective collection: The data should be collected in a lawful and objective manner; - Limited use, disclosure and storage: Personal information cannot be used or disclosed for purposes other than those for which it was collected; - Accountability: the mentoring program should be developed in a manner that allows to store, keep and protect personal data from any third-party attacks. <p>Wrong answer: WBL mentors should not keep any personal data. It is not necessary to keep any personal data from the mentee. OR Any personal data we collect for the WBL mentoring process will be kept confidential. OR any answer that does not include at least the three first points</p>
94. 8a, b, c,	What measures can you use to assess the ROI of mentoring?	<p>Suggested Answer</p> <ul style="list-style-type: none"> • The percentage of milestones achieved by





d, e, f		<p>individual mentees</p> <ul style="list-style-type: none"> • The percentage of longer term goals achieved by mentees • The job satisfaction and motivation of mentees and mentors • The short term and longer term career development of mentees • Apprentice retention and longer term staff retention
9a, b, c, d		
95. 8a	List two measures you may include in an assessment of effectiveness of the mentoring	Suggested answers: frequency of mentor meetings attended, feedback from the mentee, feedback from the team on satisfaction, quality of work by mentee, objectives achieved.
96. 8a	You will be the WBL mentor for a short-term WBL apprenticeship/internship. Which assessment method is the most appropriate to evaluate the mentoring outcome a formative or a summative one? Justify your answer.	<p>Suggested answers:</p> <p>Correct answer: A summative assessment is the most appropriate as in short-time WBL apprenticeship/internship the time is not enough for a formative assessment.</p> <p>Wrong answer: Formative assessment OR an answer without justification</p>
97. 8h	Describe the process of 360 degree feedback, including at least 3 feedback resources.	It is the process by which feedback is sought from peers, supervisor/manager, subordinates, and from self-evaluation.
98. 9a, b, c, d	How would you self-assess your WBL mentoring performance? Name at least three self-assessing tools and three areas of your performance you would assess.	<p>Suggested answers:</p> <p>Correct answer: Any three of the following:</p> <p>Self-assessing tools</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reflection - Journal - Self-assessment questionnaire - Mentee’s questionnaire on mentor’s performance - Reflexive journal - Critical friend - Online self-assessment tools - Personality test - Peer discussions - A strengths and weaknesses analysis or a SWOT analysis - Consultancy with experts <p>Areas to be assessed:</p>





		<ul style="list-style-type: none"> - The mentoring output (the mentee's development) - Any part of the mentoring process (management, planning/design, implementation, evaluation) - The mentoring relationship - Specific hard skills such as teaching/instructing skills, managing conflict skills etc. or soft skills such as communication skills, leadership skills etc. <p>Wrong answer: Any answer not including the above-mentioned points or with irrelevant with self-assessment tools and areas of mentoring performance</p>
99. 9a, b, c	What does it mean to be self-aware in terms of values, beliefs and soft skills.	<p>Suggested Answers:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reflects on actions • Uses empathy to understand how their actions affect others • Knows own values, beliefs and behaviours and how these impact on being a mentor
100. 9 b	Name three of the key skills that would be assessed by the Mentor as part of their self - assessment?	<p>Effective role model</p> <p>Communication,</p> <p>Team work,</p> <p>Availability</p> <p>Creativity</p> <p>Coaching</p>
101. 9 c	Name 2 methods allowing the the Mentor to self-assess their own performance as a mentor?	<p>Suggested Answers</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gain feedback from the Mentee, VET Tutor and stakeholders • Use a tool such as a SWOT to reflect on strengths, weaknesses, opportunities and threats • Read over reflective journal from mentee sessions
102. 9 c	Name the three most important issues in your view in the self-assessment of a mentor?	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluating WBL mentoring practices against recognised good practices, • Being unbiased in preparing own SWOT analysis, • Using reflective practice and feedback from others to review own mentoring role and identifying areas for development,





		<ul style="list-style-type: none"> • Suggesting modifications to own practice as necessary, • Accepting feedback both from the peers and the mentees related to his performance.
103. 1 0a, b, c, d, e, f	Who are the main stakeholders of the improvement process of the mentee? When and how can you include those stakeholders into the process?	<p>WBL mentor Mentee Academic Mentor</p> <p>When there is a gap between the planned and actual improvements of the mentee, the WBL mentor needs to discuss the issue with the academic mentor. The identified changes to overcome areas of concern or areas for improvements should be explained to the mentee, and his/her own ideas should be received. Upon those steps, the objectives can be revised and/or several action plans can be defined.</p>
104. 1 0a, b, c, d, e, f	Refer three practices that a mentor has to implement in order to remediate the mentoring plan	The expected answer contains at least three of the following practices or equivalent: b), c) d) and e)
105. 1 0c	How can the Mentor involve collaborators in any remediation plan for the Mentee if their plan needs to be revised?	<p>Suggested Answers:</p> <p>Meet with the VET Tutor</p> <p>Meet with the Mentees Manager and other key stakeholders</p> <p>Ask for feedback and suggestions from collaborators</p> <p>Give copies of any new plans to relevant people</p>
106. 1 0a	When the Mentor has assessed the mentee and found that there are objectives that have not been met what action steps should the Mentor take?	<p>Suggested Answer:</p> <p>Meet with the mentee and feedback</p> <p>Meet with all collaborators and feedback</p> <p>Adjust the plan in agreement with the Mentee</p> <p>Ask the mentee to reflect on the reasons why the objectives were not met.</p> <p>Decide if there are any training needs.</p>
107. 1 1a, b, c	How can the personal differences that arrive during the mentoring process in terms of completing all the tasks/ in terms of behavior/ in terms of communication/ in terms of cultural differences (it depends) between the mentor and the mentee/ the mentee and the employees (it depends on what	<ul style="list-style-type: none"> • The mentor needs to know the mentee in terms of his/her attitudes, behaviours, work style, culture, etc. • An individual plan dedicated to improve this particular mentee should be prepared. • Contingency approach is appropriate for the mentors.





	we are asking) be approached by the mentor?	
108. 1 1a, b, c	As an WBL mentor you wish to make a personal development plan to improve your mentoring processes. What should your action checklist include?	Suggested answers: Correct answer: 1. Establish your purpose or direction 2. Identify development needs 3. Identify learning opportunities 4. Formulate an action plan 5. Undertake the development 6. Record the outcomes 7. Evaluate and review Wrong answers: Any answer not including at least points 2,3,4
109. 1 1a and c	Give two examples of questions you might ask your mentee to assess the effectiveness of the mentoring programme and explain the reasons you chose them.	Suggested questions: How have you found our meetings? What changes would you recommend for a new mentee in regards to the programme? How have you found the programme? What would you advise we keep for future mentees in regards to the programme?
110. 1 1b	How can the mentor use the results from assessing the mentee to improve mentoring practises for a new mentee?	Suggested answer Decide what worked and what needs to change. (What the Mentor will start, stop and continue.)
111. 1 2a, b, c, d, e, f, g, h, l, j, k	Please list 3 soft skills required to be a successful WBL mentor and explain your choice in 5 lines maximum for each skill.	<ul style="list-style-type: none"> • Integrity • Counselling • Responsibility • Acceptance by peers • Enthusiasm • Positive attitude • Empathy • Team player • Good communication skills • Active listening • Professionalism
112. 1 2a, b, c, d, e, f, g, h, l,	Please refer to five soft skills an in-company mentor should possess and explain in a few words each skill's importance for being a successful in-company mentor	f) h) l) k) c) B)





j, k		
113. 1 2a, b, c, d, e, f, g, h, i, j, k	Describe a potential work problem you think you might face or a real life problem situation you have been involved to in a mentorship process regarding your work team, including the mentee, and how you would have/have solved it.	<p>Suggested answer: Correct answer: Potential problems:</p> <ul style="list-style-type: none"> - The team is doing badly - Team members aren't getting along - Team leader disagrees with team members - Team members disagree - Team members aren't doing their share <p>Potential solutions:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Give team members clear & fair assignments - Given assignments foster team collaboration - Provide a collaborative physical or virtual working space with web tools facilitating team members' collaboration - Monitor progress timely - Give constructive feedback - Set reasonable deadlines <p>Wrong answers: Any answer with irrelevant with team work problems/crisis and solutions not including at least three of the above-mentioned points in the correct answer</p>
114. 1 2i	How could you estimate if your mentee has good communication skills? Name two communications skills that you think are definitely necessary for your mentoring relationship/ for the mentee's inclusion to the company/ for the mentee's socialization with the rest of the staff". (it depends on what we want to ask).	<p>Correct Answer: Paying close attention to those you speak too, adapting your style to your audience, good listening, clarifying and conclusion phrases, friendliness, open-mindedness, non-verbal communication.</p>
115. 1 2j	Name two steps/techniques/methods that you think are necessary for an in-company mentor to practice effectively his/her active listening skills.	<p>Correct Answer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pay Attention. The first step is to be fully present for the other person. ... • Listen for Accuracy. Listen for the meaning in what the speaker is saying. ... • Listen for Empathy. ... • Listen for Mutual Creativity.



ANNEX C (Normative)

EU WBL Mentor Examples of Evidence

Nb	Evidence supportive document	Key for marking
1a, c	Written bulleted summary	Outlining company's expectations and the schools needs
1b	Completed learning style questionnaire	Questionnaire taken by the Mentee with results
1b	Introductory written statement on Mentee	Include in the initial summary: <ul style="list-style-type: none"> • First impressions of their profile • Key experience of the Mentee to date from their profile • Reflections on the suitability of the pairing of the Mentor and Mentee
1a, b, c	Documented dates of meetings	Dates of meetings with key collaborators
3e, f	Portfolio	An acceptable portfolio shall at least include: <ul style="list-style-type: none"> - A company's presentation - A Mentoring Expectations Agreement - A communication with the stakeholders' plan
4	Feedback from the mentee	Written feedback on Mentor on a feedback template which should include on a rating of 1-10: General support given Level of empowerment shown Creative approaches demonstrated Problem solving Advice given Role model behaviours Subject Matter expertise shared. Also overall feedback given to include: What could the Mentor start doing? What should the Mentor stop doing? What could the Mentor do more of? What should the Mentor continue doing? What could the Mentor do less of?
4	Log of Mentee meetings	Log to include date, time, length and location of meetings
4	Reflective Journal	Short reflections after each mentoring meeting to include:



		<ul style="list-style-type: none"> • What went well in the session • What went not so well • What would the Mentor choose to do differently in the future • Any actions the Mentor needs to follow up with following the session
4	Document Mentor Goals	<p>Goals to include:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Transmitting vocational knowledge • Promoting the Mentees employability • Supporting the Mentee • Empowering the Mentee • Facilitating creative thinking in the Mentee • Transferring competencies • Performing as a role model • Showing subject area expertise
6a, b, c, d, e	Reflexive journal OR Portfolio	<p>An acceptable reflexive journal OR portfolio shall at least include:</p> <ul style="list-style-type: none"> - An assessing match checklist by both the mentor and the mentee - An assessing the mentoring relationship checklist by both the mentor and the mentee <p>Mentor Evaluation Form Examples</p>
7	Written summary demonstrating Mentor competencies of: resolving conflict and appropriate communications skills during difficult situations	To include two summaries of specific challenges that the Mentor has overcome during the Mentoring process. Write the example using the STAR approach (The situation, the task, the action, the result)
7	A statement on protecting confidentiality	Written evidence that explains how the mentor is storing their notes of the sessions
9a, b, c, d	Reflexive journal OR Portfolio	<p>An acceptable reflexive journal OR portfolio shall at least include:</p> <ul style="list-style-type: none"> - A self-rated Mentoring Competency Assessment (for example an adapted to WBL mentors MCA tool designated by the University of Wisconsin-Madison <p>If already involved in mentorship the same or a similar tool ranked by the mentee shall be included.</p>
10	Written summary on an example of remediating a mentee plan	To include at least one example of remediating a plan using the STAR approach



		(The situation, the task, the action, the result).
10	Example of remediated mentee goals	Goals from the mentee as version 1 and version 2 once they have been changed
10	Log of mentee meetings to give feedback	Log the meetings in which you gave the Mentee feedback from the school and the job.
10	Log of meetings with Academic Mentor and collaborators	Log meeting where the Mentor has given feedback on the mentee to the school and the company.
12	Reflexive journal OR Portfolio	<p>An acceptable reflexive journal OR portfolio shall at least include:</p> <ul style="list-style-type: none"> - A team project the candidate was involved in - A list of the soft skills a-k being ranked in Linkert scale by the project team or referrals (colleagues or ex-mentees) <p>OR</p> <p>A collection of WBL mentoring scenarios with soft skills a-k omissions or errors and a short outline of their remedies. It could consist of personal experienced incidents kept during reflection.</p>



Παράρτημα Δ

#Mentor4WBL@EU

ERASMUS+ KA2 Στρατηγική Σύμπραξη
Αριθ. Έργου 2018-1-EL01-KA202-047778
IO3-A2

**EU WBL Mentor 3024 Σχήμα Πιστοποίησης Ικανοτήτων Απαιτήσεις
για Φορείς Πιστοποίησης**

Στάδιο: Τελικό Πρότυπο

Ημερομηνία έναρξης του έργου: 1η Οκτωβρίου 2018

Διάρκεια: 28 μήνες

Σύνοψη

Πρόλογος.....	91
Εισαγωγή.....	92
Προέλευση του EU WBL Mentor CCS	92
Μέντορες στους οποίους αφορά το EU WBL Mentor CCS.....	92
Πλαίσιο του EU WBL Mentor CCS.....	92
Αντίκτυπο του EU WBL Mentor CCS	92
Πεδίο εφαρμογής.....	93
Κανονιστικά έγγραφα αναφοράς	93
Κανονιστικά έγγραφα	93
Στοιχεία συστήματος διαχείρισης ποιότητας.....	93
Όροι και ορισμοί	93
Απαιτήσεις για φορείς πιστοποίησης.....	93
Γενικά	93
Αίτηση φορέα πιστοποίησης	93
Εγχειρίδιο συστήματος	94
Εγγραφή φορέων πιστοποίησης.....	94
Εξεταστές.....	94
Ικανότητες εξεταστών	94
Έγκριση και εγγραφή εξεταστών	94
Εκπαίδευση εξεταστών.....	95
Επιτήρηση και βαθμονόμηση εξεταστών.....	95
Κριτήρια διατήρησης, αναστολής ή ανάκλησης της εγγραφής εξεταστή.....	95
Γλώσσα εργασίας και αναφοράς.....	95
Μητρώο εξεταστών	95
Δέσμευση προσωπικού	95
Σύμβαση πιστοποίησης	96
Γενικά	96
Δέσμευση του αιτούντος	96
Διαδικασία πιστοποίησης και εξέταση.....	96
Γενικά	96



Διορισμός και αμεροληψία εξεταστών	97
Έκθεση εξέτασης.....	97
Απόφαση πιστοποίησης	97
Διατήρηση, αναστολή ή ανάκληση πιστοποίησης.....	97
Επαναπιστοποίηση	97
Διαδικασία προσφυγής.....	98
Πιστοποιητικό	98
Περιεχόμενο του πιστοποιητικού.....	98
Ισχύς.....	98
Λογότυπο και ιστοσελίδα του ιδιοκτήτη σχήματος	98
Πρόγραμμα ακεραιότητας.....	98
Γενικά	98
Ετήσια έκθεση ελέγχου.....	99
Μέτρα προγράμματος ακεραιότητας.....	99
<u>Παράρτημα Α</u>	<u>100</u>

Πρόλογος

Το σύμφωνο με το πρότυπο EU WBL Mentor 3000 ISO 17024 Σχήμα Πιστοποίησης Ικανοτήτων (CCS) αναπτύχθηκε στο πλαίσιο του έργου Στρατηγικής Σύπραξης ERASMUS+ #MENTOR4WBL@EU 2018-1-EL01-KA202-047778 (βλ. <https://www.mentor4wbl.eu/>), σύμφωνα με τις οδηγίες τυποποίησης του EFCoCert, οι οποίες συμμορφώνονται με τις οδηγίες ISO.

Κατά τη διάρκεια του έργου #MENTOR4WBL@EU δημιουργήθηκε μια επιτροπή ειδικών σε θέματα «EU WBL Mentor», μεντόρων στο χώρο εργασίας στην Ευρωπαϊκή Ένωση, με εκπροσώπους από όλους τους σχετικούς ενδιαφερόμενους φορείς από διάφορες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, προκειμένου να εκφράσουν τις παρατηρήσεις τους και να πετύχουν ομοφωνία σχετικά με τα διαδοχικά προσχέδια του CCS που καταρτίστηκαν από το EFCoCert. Τα μέλη της επιτροπής ειδικών σε θέματα EU WBL Mentor αναφέρονται στον Πίνακα 1.

Επώνυμο	Όνομα	Χώρα	Οργανισμός
ΜΠΑΡΤΣΩΚΑ	Μαρία	GR	ΟΑΕΔ
BESKESE	Ahmet	TR	BAU
BLANC	Didier	CH	EFCoCert Foundation
ERZURUMLU	Yaman	TR	BAU
GOMEZ GUTIERREZ	Fabian	SP	FyG Consultores
GOYA	Miguel Angel	SP	Andalucia Emprende
ΚΑΛΛΕΡΓΗ	Τζέννυ	GR	ΔΙΕΚ Αιγάλεω
ΚΑΡΟΥΛΑΣ	Γεράσιμος	GR	IME ΓΣΕΒΕΕ
ΚΥΡΙΑΚΟΣ	Δημήτρης	GR	ΔΙΕΚ Αιγάλεω
LE LANN	Florence	CH	ViaSyst SA
LEE	Mark	US/AUS	IBSTPI
ΜΕΡΚΟΣ	Στέφανος	GR	ΟΑΕΔ
ΜΥΣΙΡΗ	Ελίζα	GR	IME ΓΣΕΒΕΕ
NIEDZWIEDZ	Joanna	UK	C4FF
RANELLETTI	Andrea	IT	Erifo Project
SINGH	Lakvir	UK	C4FF
ΣΙΩΜΑΔΗΣ	Βασίλης	GR	IME ΓΣΕΒΕΕ
TAVELLA	Andrea	IT	E.RI.FO
TUNC BOZBURA	F.	TR	BAU
TUZCUOGLU	Selcuk	TR	BAU
ZIARATI	Reza	UK	C4FF

Πίνακας 1 – Μέλη επιτροπής ειδικών σε θέματα EU WBL Mentor (* = εταίροι)

Εισαγωγή

Πρόελευση του EU WBL Mentor CCS

Το Σχήμα Πιστοποίησης Ικανοτήτων (CCS) του Μέντορα WBL ΕΕ αναπτύσσεται στο πλαίσιο του έργου Στρατηγικής Σύμπραξης ERASMUS+ #WBL MENTOR@EU (2018-2020).

Το EU WBL Mentor CCS ορίζει τις ισχύουσες απαιτήσεις για:

- ι) τις προϋποθέσεις και τις ικανότητες του μέντορα στο χώρο εργασίας,
- ια) τη διαδικασία πιστοποίησης μέντορα στο χώρο εργασίας,
- ιβ) τους φορείς πιστοποίησης προσώπων (PCBs) που παρέχουν υπηρεσίες πιστοποίησης έναντι του EU WBL Mentor CCS.

Μέντορες στους οποίους αφορά το EU WBL Mentor CCS

Οι μέντορες στους οποίους απευθύνεται το Σχήμα Πιστοποίησης Ικανοτήτων (CCS) του Μέντορα WBL ΕΕ μπορούν να είναι εργαζόμενοι εταιρείας ή και όχι, οι οποίοι παρέχουν υπηρεσίες καθοδήγησης στο χώρο εργασίας σε καθεστώς πλήρους ή μερικής απασχόλησης.

Το EU WBL Mentor CCS μπορεί να χρησιμοποιηθεί από:

- ι) μέντορες στο χώρο εργασίας που θέλουν να επιδείξουν ικανότητες στην παροχή υπηρεσιών καθοδήγησης στο χώρο εργασίας,
- ια) οργανισμούς που αναζητούν να στελεχώσουν ικανούς μέντορες στο χώρο εργασίας,
- ιβ) οργανισμούς επαγγελματικής κατάρτισης που θέλουν να προσαρμόσουν τις πρακτικές τους για την κατάρτιση και εξειδίκευση μεντόρων στο χώρο εργασίας.

Πλαίσιο του EU WBL Mentor CCS

Το EU WBL Mentor CCS αποτελείται από τα ακόλουθα κανονιστικά έγγραφα:

- EU WBL Mentor 3000: Σχήμα Πιστοποίησης Ικανοτήτων Μέντορα – Λεξιλόγιο
- EU WBL Mentor 3001: Σχήμα Πιστοποίησης Ικανοτήτων Μέντορα – Απαιτήσεις
- EU WBL Mentor 3002: Σχήμα Πιστοποίησης Ικανοτήτων Μέντορα – Υλικά Εξέτασης
- EU WBL Mentor 3024: Σχήμα Πιστοποίησης Ικανοτήτων Μέντορα – Απαιτήσεις για φορείς πιστοποίησης

Αντίκτυπο του EU WBL Mentor CCS

Το Σχήμα Πιστοποίησης Ικανοτήτων (CCS) του Μέντορα WBL ΕΕ ενισχύει την επαγγελματική αξία, την κινητικότητα και την απασχολησιμότητα των μεντόρων για μάθηση στο χώρο εργασίας (WBL) σε ευρωπαϊκή κλίμακα.

Το συγκεκριμένο σχήμα πιστοποίησης είναι ο καλύτερος τρόπος να αναγνωριστούν οι ικανότητες των μεντόρων WBL όσον αφορά την παροχή υπηρεσιών επαγγελματικής καθοδήγησης στο χώρο εργασίας, ώστε να παρέχουν όλες τις εγγυήσεις αξιοπιστίας χάρη στην πιστοποίηση ISO 17024 από τρίτο μέρος.

Η διαθεσιμότητα του EU WBL Mentor CCS σε ολόκληρη την ΕΕ διασφαλίζεται από το εφαρμοζόμενο επιχειρηματικό μοντέλο ιδιοκτήτη σχήματος, στο οποίο ο ιδιοκτήτης του σχήματος αναθέτει σε PCBs και παρακολουθεί την παροχή υπηρεσιών πιστοποίησης έναντι EU WBL Mentor CCS σε οποιαδήποτε χώρα που παρουσιάζει ζήτηση αγοράς.

Πεδίο εφαρμογής

Το παρόν κανονιστικό έγγραφο καθορίζει τις απαιτήσεις που ισχύουν για τους φορείς πιστοποίησης που παρέχουν αξιολόγηση και πιστοποίηση έναντι του Συστήματος Πιστοποίησης Ικανοτήτων (CCS) Μέντορα WBL ΕΕ.

Κανονιστικά έγγραφα αναφοράς

Κανονιστικά έγγραφα

Τα ακόλουθα έγγραφα, εν όλω ή εν μέρει, αναφέρονται στο παρόν έγγραφο και είναι απαραίτητα για την εφαρμογή του. Για αναφορές με ημερομηνία, ισχύει μόνο η αναφερόμενη έκδοση. Για αναφορές χωρίς ημερομηνία, ισχύει η τελευταία έκδοση του εγγράφου αναφοράς (συμπεριλαμβανομένων τυχόν τροποποιήσεων).

EU WBL Mentor 3000 – Σύστημα Πιστοποίησης Ικανοτήτων Μέντορα WBL ΕΕ – Θεμελιώδεις έννοιες και λεξιλόγιο

EU WBL Mentor 3001 – Σύστημα Πιστοποίησης Ικανοτήτων Μέντορα WBL ΕΕ – Απαιτήσεις

Στοιχεία συστήματος διαχείρισης ποιότητας

Η τρέχουσα έκδοση των ακόλουθων στοιχείων του συστήματος διαχείρισης ποιότητας του ιδιοκτήτη του σχήματος ισχύει για τα κανονιστικά έγγραφα:

- α) Σύμβαση με φορείς πιστοποίησης
- β) Πρόγραμμα ακεραιότητας
- γ) Κανονισμοί εξέτασης
- δ) Πρότυπο πιστοποιητικού

Όροι και ορισμοί

Για τους σκοπούς αυτού του εγγράφου, ισχύουν οι όροι και οι ορισμοί που δίνονται στο EU WBL Mentor 3000.

Απαιτήσεις για φορείς πιστοποίησης

Γενικά

Κάθε φορέας πιστοποίησης που στοχεύει στην παροχή υπηρεσιών πιστοποίησης Μέντορα WBL ΕΕ:

- α) πρέπει να είναι διαπιστευμένος με ISO 17024 από οργανισμό διαπίστευσης που έχει υπογράψει τις πολυμερείς συμφωνίες του Διεθνούς Φόρουμ Διαπίστευσης (IAF),
- β) υπογράφει σύμβαση συνεργασίας με τον ιδιοκτήτη του σχήματος,
- γ) δεσμεύεται ότι συμμορφώνεται με τους κανόνες διαπίστευσης του ιδιοκτήτη του σχήματος και τα κανονιστικά έγγραφα.

Αίτηση φορέα πιστοποίησης

Οποιοσδήποτε φορέας πιστοποίησης που παρέχει υπηρεσίες πιστοποίησης Μέντορα WBL ΕΕ υποβάλλει αίτηση συνεργασίας με τον ιδιοκτήτη του σχήματος, περιλαμβάνοντας τουλάχιστον:

- α) το πιστοποιητικό διαπίστευσής του με ISO 17024,
- β) τη δεόντως υπογεγραμμένη σύμβαση συνεργασίας,
- γ) το εγχειρίδιο του συστήματος πιστοποίησης (βλ. 4.3) με το οποίο επιθυμεί να συμμετάσχει.



Ο ιδιοκτήτης του σχήματος είναι υπεύθυνος για τη διαδικασία σύναψης συμβάσεων και εγγραφής του φορέα πιστοποίησης.

Εγχειρίδιο συστήματος

Ο αιτών φορέας πιστοποίησης υποβάλλει στον ιδιοκτήτη του σχήματος ένα εγχειρίδιο του συστήματος που περιλαμβάνει τουλάχιστον:

- α) τη φόρμα σύμβασης πιστοποίησης (βλ. 6.1 και 6.2),
- β) τη φόρμα του πιστοποιητικού,
- γ) τις διαδικασίες και τους τρόπους ελέγχου της απουσίας συγκρούσεων συμφερόντων,
- δ) τις διαδικασίες και τις λεπτομέρειες των εξετάσεων, σύμφωνα με τους κανονισμούς των εξετάσεων,
- ε) τα αρχεία και τις συμβάσεις που ισχύουν για τους εξεταστή (βλ. 5),
- στ) τις διαδικασίες και τις λεπτομέρειες για τη λήψη αποφάσεων πιστοποίησης,
- ζ) βιογραφικά των υπευθύνων για τη λήψη αποφάσεων πιστοποίησης.

Οποιαδήποτε τροποποίηση του εγχειριδίου συστήματος πιστοποίησης από το φορέα πιστοποίησης υποβάλλεται στον ιδιοκτήτη του σχήματος.

Εγγραφή φορέων πιστοποίησης

Ο ιδιοκτήτης του σχήματος διατηρεί επίσημο μητρώο των συνδεδεμένων φορέων πιστοποίησης, το οποίο είναι διαθέσιμο στο κοινό.

Όλοι οι συνδεδεμένοι φορείς πιστοποίησης αποδέχονται αυτήν τη δημοσίευση.

Εξεταστές

Ικανότητες εξεταστών

Οι εξεταστές πρέπει να πληρούν τις ακόλουθες απαιτήσεις:

- α) Προϋποθέσεις
 - i. εμπειρία στον τομέα καθοδήγησης WBL,
 - ii. γνώση των αρχών πιστοποίησης ικανοτήτων.
- β) Απαιτήσεις ISO 17024 (§ 6.2.2.1): Οι διαδικασίες επιλογής και έγκρισης του φορέα πιστοποίησης διασφαλίζουν ότι οι εξεταστές:
 - i. κατανοούν το σύστημα πιστοποίησης,
 - ii. είναι σε θέση να εφαρμόσουν τις διαδικασίες εξέτασης και τα έγγραφα,
 - iii. έχουν αρμοδιότητα στον προς εξέταση τομέα,
 - iv. κατέχουν άπταιστα, γραπτώς και προφορικά, τη γλώσσα εξέτασης – σε περιπτώσεις όπου χρησιμοποιείται διερμηνέας ή μεταφραστής, ο οργανισμός πιστοποίησης διαθέτει διαδικασίες που διασφαλίζουν ότι δεν επηρεάζεται η εγκυρότητα της εξέτασης,
 - v. έχουν εντοπίσει τυχόν γνωστές συγκρούσεις συμφερόντων για να διασφαλίσουν ότι λαμβάνονται αμερόληπτες αποφάσεις.

Έγκριση και εγγραφή εξεταστών

Οι εξεταστές που προσλαμβάνονται ή/ και χρηματοδοτούνται από φορείς πιστοποίησης εγκρίνονται και εγγράφονται από τον ιδιοκτήτη του σχήματος πριν από τη συμμετοχή τους στη διαδικασία πιστοποίησης.

Η έγκριση των εξεταστών από τον ιδιοκτήτη του σχήματος βασίζεται στα ακόλουθα κριτήρια:

- α) τεκμηριωμένες πληροφορίες που παρέχονται από το φορέα πιστοποίησης (βλ. 4.3) σχετικά με:
 - i. τη σύμβαση με το φορέα πιστοποίησης,





- ii. τον έλεγχο προϋποθέσεων,
- β) εκπαίδευση σχετική με το σύστημα, αν υπάρχει (βλ. 5.3),
- γ) έλεγχος 3 εκθέσεων εξέτασης ικανοτήτων κατά το πρώτο έτος λειτουργίας από τον ιδιοκτήτη του σχήματος,
- δ) εξέταση βαθμονόμησης που διοργανώνεται το πολύ μία φορά ετησίως από τον ιδιοκτήτη του σχήματος.

Εκπαίδευση εξεταστών

Οι εξεταστές συμμετέχουν σε αρχικές και συνεχείς εκπαιδεύσεις που διοργανώνει ο ιδιοκτήτης του σχήματος.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Η συνεχής εκπαίδευση μπορεί να περιλαμβάνει αλλαγές στο σύστημα πιστοποίησης ή νέες λειτουργίες που αναπτύσσονται στην πλατφόρμα απομακρυσμένης αξιολόγησης (εάν υπάρχει).

Επιτήρηση και βαθμονόμηση εξεταστών

Ο εγγεγραμμένος εξεταστής πρέπει να συμμορφώνεται με την παρακολούθηση των επιδόσεών του και της αξιοπιστίας των αποφάσεών του από τον ιδιοκτήτη του σχήματος υπό τους ακόλουθους όρους:

- α) εμπειρία ως εξεταστής σε τουλάχιστον 3 φακέλους ετησίως,
- β) περιοδικός έλεγχος εκθέσεων εξέτασης ικανοτήτων και ανατροφοδότησης υποψηφίων, αν υπάρχει,
- γ) ετήσια εξέταση βαθμονόμησης, αν υπάρχει.

Ο φορέας πιστοποίησης λαμβάνει υπόψη τα ευρήματα που προέβαλε ο ιδιοκτήτης του σχήματος στο πλαίσιο αυτών των δραστηριοτήτων επιτήρησης και βαθμονόμησης και κοινοποιεί στον ιδιοκτήτη του σχήματος διορθωτικές ενέργειες, οι οποίες και εφαρμόζονται αναλόγως.

Κριτήρια διατήρησης, αναστολής ή ανάκλησης της εγγραφής εξεταστή

Η εγγραφή ενός εξεταστή διατηρείται και μπορεί να ελεγχθεί σύμφωνα με τις ακόλουθες περιπτώσεις:

- α) αναστολή καταχώρισης εάν τα αποτελέσματα παρακολούθησης και βαθμονόμησης είναι ανεπαρκή,
- β) η αναστολή μπορεί να αρθεί σε περίπτωση ικανοποιητικών αποτελεσμάτων στην επόμενη συνεδρία βαθμονόμησης από τον ιδιοκτήτη του σχήματος,
- γ) η 3^η αναστολή ενός εξεταστή είναι οριστική.

Γλώσσα εργασίας και αναφοράς

Οι εγγεγραμμένοι εξεταστές παρέχουν αξιολογήσεις και αναφορές/ εκθέσεις μόνο στη μητρική τους γλώσσα ή σε οποιαδήποτε επίσημη στη χώρα τους γλώσσα την οποία ο εξεταστής χειρίζεται καλώς.

Μητρώο εξεταστών

Ο φορέας πιστοποίησης παρέχει στον ιδιοκτήτη του σχήματος όλες τις απαραίτητες πληροφορίες για τη συνεχή ενημέρωση του μητρώου των εξεταστών, το οποίο αναφέρει τουλάχιστον:

- α) ταυτότητα,
- β) τομείς ικανότητας (κατά περίπτωση),
- γ) μητρική γλώσσα.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Το μητρώο εξεταστών είναι προσβάσιμο για τους πελάτες του φορέα πιστοποίησης.

Δέσμευση προσωπικού

Ο φορέας πιστοποίησης απαιτεί από όλο το προσωπικό που εμπλέκεται στη διαδικασία πιστοποίησης να υπογράψει μια σύμβαση ή μια συμφωνία με την οποία να δεσμεύονται σαφώς:





- α) ότι συμμορφώνονται με τους κανόνες του φορέα πιστοποίησης, με ιδιαίτερη αναφορά στην εμπιστευτικότητα και την ανεξαρτησία από εμπορικά ή προσωπικά συμφέροντα,
- β) ότι δηλώνουν τυχόν ζητήματα που αφορούν προσωπικές συγκρούσεις συμφερόντων.

Σε περίπτωση πιθανής σύγκρουσης συμφερόντων κατά την εξέταση υποψηφίου, ο φορέας πιστοποίησης λαμβάνει μέτρα για να διασφαλίσει ότι δεν διακυβεύεται η εμπιστευτικότητα και η αμεροληψία της εξέτασης. Τα μέτρα καταχωρούνται και κοινοποιούνται ετησίως στον ιδιοκτήτη του σχήματος.

Ο φορέας πιστοποίησης εκτελεί αυτόνομα όλη τη διαδικασία εξέτασης πιστοποίησης. Δεν είναι εξουσιοδοτημένος να αναθέτει τη διαδικασία σε τρίτους.

Σύμβαση πιστοποίησης

Γενικά

Υπογράφεται γραπτή σύμβαση μεταξύ του αιτούντος και του φορέα πιστοποίησης πριν από την πρώτη εξέταση πιστοποίησης.

Η σύμβαση ορίζει τουλάχιστον τα εξής:

- α) όνομα και διεύθυνση του υποψηφίου,
- β) επιλεγμένο επίπεδο πιστοποίησης ή ισχύον επίπεδο πιστοποίησης για τον υποψήφιο,
- γ) δέσμευση του αιτούντος (βλ. 6.2).

Η σύμβαση διαρκεί τρία (3) έτη, σύμφωνα με την περίοδο ισχύος του πιστοποιητικού.

Συνάπτεται νέα σύμβαση εάν αλλάξει το επίπεδο πιστοποίησης που επιλέγει ο αιτών. Η νέα αυτή σύμβαση δεσμεύει τον αιτούντα να παράσχει αποδεικτικά στοιχεία για την ικανοποίηση των πρόσθετων προϋποθέσεων.

Δέσμευση του αιτούντος

Με την υπογραφή της σύμβασης πιστοποίησης ο αιτών δεσμεύεται ότι:

- α) έχει διαβάσει και έχει αποδεχτεί τον κανονισμό εξέτασης ικανοτήτων, αν υπάρχει,
- β) κοινοποιεί άμεσα στον φορέα πιστοποίησης τυχόν σημαντικές αλλαγές που ενδέχεται να επηρεάσουν τη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις πιστοποίησης,
- γ) αποδέχεται πρόσθετες δράσεις παρακολούθησης σε περίπτωση αλλαγών,
- δ) αποδέχεται τη δημοσίευση της έκθεσης εξέτασης στη βάση δεδομένων του ιδιοκτήτη του σχήματος (περιορισμένη και ελεγχόμενη πρόσβαση παρέχεται στον φορέα πιστοποίησης),
- ε) αποδέχεται τη δημοσίευση του πιστοποιητικού του στον κατάλογο του ιδιοκτήτη του σχήματος (διαθέσιμο στο κοινό),
- στ) αποδέχεται αιφνιδιαστική πρόσθετη εξέταση σε περίπτωση σοβαρών αμφιβολιών.

Διαδικασία πιστοποίησης και εξέταση

Γενικά

Ο φορέας πιστοποίησης αναπτύσσει και εφαρμόζει μια διαδικασία αξιολόγησης και πιστοποίησης ικανοτήτων που καλύπτει όλες τις απαιτήσεις για την πιστοποίηση των υποψηφίων όπως ορίζονται στο EU WBL Mentor 3001, μεταξύ των οποίων:

- α) απαιτήσεις προϋποθέσεων (EU WBL Mentor 3001, § 4.2),





- β) απαιτήσεις πίνακα ικανοτήτων μέντορα WBL (EU WBL Mentor 3001, Παράρτημα Α),
- γ) εξέταση ικανοτήτων μέντορα WBL (EU WBL Mentor 3001, Παράρτημα Γ).

Διορισμός και αμεροληψία εξεταστών

Ο φορέας πιστοποίησης είναι υπεύθυνος για το διορισμό εγγεγραμμένων εξεταστών.

Προτού διορίσει έναν εξεταστή, ο φορέας πιστοποίησης επαληθεύει και τεκμηριώνει την απουσία σύγκρουσης συμφερόντων με τους υποψηφίους.

Έκθεση εξέτασης

Ο εξεταστής επεξεργάζεται την έκθεση εξέτασης σύμφωνα με τις λεπτομέρειες του προγράμματος ακεραιότητας του ιδιοκτήτη του σχήματος και σύμφωνα με τις διαδικασίες του φορέα πιστοποίησης.

Η έκθεση εξέτασης περιέχει τουλάχιστον:

- α) τις βαθμολογίες, εάν υπάρχουν, χωρίς να δίνονται σχόλια για τις απαντήσεις,
- β) την αξιολόγηση του εξεταστή σχετικά με τις ικανότητες και τα πιθανά σχετικά σχόλια,
- γ) την πρόταση του εξεταστή σχετικά με την πιστοποίηση ή τη διατήρηση της πιστοποίησης.

Απόφαση πιστοποίησης

Ο φορέας πιστοποίησης επανεξετάζει την έκθεση και την πρόταση του εξεταστή, σύμφωνα με τους κανόνες της διαδικασίας εξέτασης και τους κανόνες βαθμολόγησης που ορίζονται στο Παράρτημα Γ του ΕΕ WBL Mentor 3001 και αποφασίζει εάν θα χορηγήσει ή θα διατηρήσει, αντίστοιχα, την πιστοποίηση.

Σε περίπτωση αρνητικής απόφασης πιστοποίησης, ο φορέας πιστοποίησης παρέχει στον υποψήφιο:

- α) αιτιολόγηση της απόφασης, και
- β) πληροφορίες σχετικά με τους τρόπους επανάληψης ή προσφυγής.

Ο υπεύθυνος λήψης αποφάσεων δεν έχει συμμετάσχει στην εξέταση του υποψηφίου.

Ο φορέας πιστοποίησης καταγράφει την απόφαση πιστοποίησης.

Ο φορέας πιστοποίησης παρέχει στον υποψήφιο πρόσβαση στην πλήρη έκθεση εξέτασης, συμπεριλαμβανομένης της απόφασης σχετικά με την πιστοποίηση.

Διατήρηση, αναστολή ή ανάκληση πιστοποίησης

Ο φορέας πιστοποίησης λαμβάνει τα απαραίτητα μέτρα για τη διατήρηση της πιστοποίησης, σύμφωνα με τη διαδικασία εξέτασης που περιγράφεται στο Παράρτημα Γ του EU WBL Mentor 3001.

Ιδίως, ο φορέας πιστοποίησης:

- α) αναστέλλει την πιστοποίηση, αν οι συνθήκες επιτήρησης δεν εκπληρώθηκαν εγκαίρως,
- β) αίρει την αναστολή, αν οι συνθήκες επιτήρησης εκπληρωθούν εντός 3 μηνών από την κοινοποίηση της αναστολής,
- γ) ανακαλεί την πιστοποίηση, αν οι παραπάνω συνθήκες δεν εκπληρωθούν.

Ο φορέας πιστοποίησης κοινοποιεί οποιαδήποτε αλλαγή κατάστασης του πιστοποιητικού:

- i. στο πιστοποιημένο άτομο, και
- ii. στον ιδιοκτήτη του σχήματος.

Επαναπιστοποίηση

Ο πιστοποιημένος μέντορας WBL υποβάλλει αίτηση για επαναπιστοποίηση αρκετά πριν από την ημερομηνία λήξης του πιστοποιητικού για να αποφευχθεί τυχόν κενό στην κάλυψη πιστοποίησης.



Σε περίπτωση αλλαγών στις απαιτήσεις του συστήματος, οι μεταβατικές ρυθμίσεις που δημοσιεύονται από τον ιδιοκτήτη του σχήματος:

- α) κοινοποιούνται από τον φορέα πιστοποίησης στον αιτούντα, και
- β) εφαρμόζονται.

Διαδικασία προσφυγής

Ο φορέας πιστοποίησης θεσπίζει και εφαρμόζει μια διαδικασία προσφυγής σύμφωνα με τις απαιτήσεις ISO 17024 για υποψηφίους ή πιστοποιημένα άτομα.

Ο φορέας πιστοποίησης κοινοποιεί στον ιδιοκτήτη του σχήματος, μαζί με την αντίστοιχη απάντηση, όλες τις υποθέσεις προσφυγής κατά αποφάσεων που σχετίζονται με το σύστημα πιστοποίησης ικανοτήτων του Μέντορα WBL ΕΕ.

Πιστοποιητικό

Περιεχόμενο του πιστοποιητικού

Ο φορέας πιστοποίησης εκδίδει πιστοποιητικά που αναφέρουν τουλάχιστον τα εξής:

- α) όνομα του πιστοποιημένου ατόμου,
- β) μοναδικό αριθμό ταυτοποίησης,
- γ) ονομασία του φορέα πιστοποίησης,
- δ) αναφορά στο σχετικό σύστημα πιστοποίησης, συμπεριλαμβανομένης της ημερομηνίας έκδοσης ή ενημερωμένης έκδοσης,
- ε) το πεδίο πιστοποίησης, κατά περίπτωση, συμπεριλαμβανομένων, όπου ενδείκνυται, των όρων και των ορίων ισχύος,
- στ) την ημερομηνία έκδοσης και την ημερομηνία λήξης της πιστοποίησης.

Ο φορέας πιστοποίησης υποβάλλει τα πρότυπα πιστοποιητικών που προτίθεται να χρησιμοποιήσει στον ιδιοκτήτη του σχήματος για μια προκαταρκτική έγκριση, καθώς και για τυχόν τροποποιήσεις.

Το πιστοποιητικό έχει σχεδιαστεί έτσι ώστε να μειώνει τον κίνδυνο παραχάραξης.

Ισχύς

Το πιστοποιητικό χορηγείται για περίοδο ισχύος όχι μεγαλύτερη των τριών (3) ετών.

Λογότυπο και ιστοσελίδα του ιδιοκτήτη σχήματος

Το λογότυπο και η ιστοσελίδα του ιδιοκτήτη του σχήματος, ήτοι του συστήματος πιστοποίησης, καθώς και το λογότυπο του Μέντορα WBL ενσωματώνονται σε οποιοδήποτε πιστοποιητικό που χορηγείται από το φορέα πιστοποίησης.

Πρόγραμμα ακεραιότητας

Γενικά

Ο φορέας πιστοποίησης συμμορφώνεται με τις διατάξεις του προγράμματος ακεραιότητας που εφαρμόζει ο ιδιοκτήτης του σχήματος, με τους ακόλουθους στόχους:

- α) να διασφαλίσει και να αποδείξει τη συμμόρφωση του εξεταστή, του φορέα εξέτασης και πιστοποίησης με τις ισχύουσες απαιτήσεις του συστήματος,
- β) να κερδίσει την εμπιστοσύνη των χρηστών πιστοποίησης και της αγοράς όσον αφορά την πιστοποίηση (και συγκεκριμένα, την ακεραιότητα της πιστοποίησης),
- γ) να διασφαλίσει ότι τα πιστοποιημένα άτομα υπόκεινται σε συνεπείς και αναπαράξιμες εξετάσεις,



- δ) να παρέχει κίνητρα και δεδομένα σε φορείς πιστοποίησης για τη διαχείριση των δικών τους προγραμμάτων ποιότητας.

Ετήσια έκθεση ελέγχου

Ο φορέας πιστοποίησης παρέχει στον ιδιοκτήτη του σχήματος έως το τέλος κάθε ημερολογιακού έτους μια ετήσια έκθεση ελέγχου σχετικά με τις δραστηριότητες πιστοποίησης που σχετίζονται με το σύστημα.

Η ετήσια έκθεση που καταρτίζεται από το φορέα πιστοποίησης καλύπτει τουλάχιστον τα θέματα που απαριθμούνται στο Παράρτημα Α.

Μέτρα προγράμματος ακεραιότητας

Ο φορέας πιστοποίησης συνεργάζεται ανοιχτά με τον ιδιοκτήτη του σχήματος κατά την εφαρμογή του προγράμματος ακεραιότητας του ιδιοκτήτη του σχήματος, συμπεριλαμβάνοντας, κατά περίπτωση:

- α) την εκπαίδευση και τα προσόντα φορέων πιστοποίησης και εξεταστών,
- β) βαθμονομήσεις εξεταστών,
- γ) ανάλυση βασικών δεικτών απόδοσης (KPI),
- δ) αξιολόγηση της ικανοποίησης των ενδιαφερόμενων μερών (π.χ. πελατών, εκπαιδευομένων, φορέων πιστοποίησης),
- ε) έλεγχο των φορέων πιστοποίησης,
- στ) κυρώσεις κατά των φορέων πιστοποίησης και των εξεταστών (π.χ. ακύρωση σύμβασης ή πιστοποιητικών, ανάκληση της εγγραφής εξεταστών), υπό την προϋπόθεση ότι έχει εφαρμοστεί αντίστοιχος κανονισμός κυρώσεων.



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α

(Κανονιστικό)

Πεδίο εφαρμογής ετήσιου ελέγχου και έκθεσης

Ο ετήσιος έλεγχος και η σχετική έκθεση που καταρτίζεται από το φορέα πιστοποίησης αναφέρει τουλάχιστον τα ακόλουθα σημεία:

- α) πιστοποιημένοι πελάτες
 - αριθμός πιστοποιητικών (νέων και συνολικών)
 - επίπεδα
 - ολοκλήρωση περιπτώσεων μη συμμόρφωσης
 - καταγγελίες πελατών (συμπ. επίλυσης)
 - πιστοποιητικά σε αναστολή/ ανάκληση
- β) εξεταστές
 - αριθμός εγγεγραμμένων εξεταστών
 - προσόντα
 - ολοκλήρωση βαθμονόμησης (αν εφαρμόζεται)
- γ) προτάσεις βελτίωσης που αφορούν
 - το σύστημα πιστοποίησης ικανοτήτων Μέντορα WBL EE
 - άλλα

