



Practice Enterprise Network
PEN WORLDWIDE

QUALITY CERTIFICATION CRITERIA For Practice Enterprises

Minimálne štandardy kvality cvičnej firmy

CRITERIA STRUCTURE/ŠTRUKTÚRA KRITÉRIÍ

The goal of the EUROPEN-PEN International Quality Certification System for Practice Enterprises is to ensure the basics of the concept are respected, to ensure a certain degree of standardization exists across our network, and providing added-value to the service offering of national Central Offices.

The benefit for Practice Enterprises of the EUROPEN-PEN International Quality Certification System is to provide them with a tool to ensure the greatest level of quality and service offering is available to their clients, whether that is students or adults. It also provides a validation of the activities and a confirmation of concept and activities effectiveness.

The criteria of the quality certification system for Practice Enterprises are organized into Classes and Sections. Classes represent the macro area, Sections group items by type within a specific Class. Everything is completed using an online form. The online form is in a check list format.

Each item in each section has a weighting assigned to it. The online web-form will automatically calculate the final scoring percentage based on all responses and their subsequent weighting. An automatic certification report will be produced by the online system for the certifier to present to the Practice Enterprise with the final score and items that may need improvement. A minimum threshold must be achieved for each section in order to acquire certification. If minimum thresholds are not achieved, the report will indicate what changes are necessary prior to certification.

The verification process is to be coordinated and whenever possible carried out directly by the Central Office. This is to ensure standardized scoring and transparency and to ensure the Central Office has the ability to follow-up on all Practice Enterprise activities.

Practice Enterprises must have been in operation for at least 6 months prior to being admissible for certification.

Certification is renewable each year for changes only. Yearly updates should be forwarded by the Practice Enterprise to the Central Office. Any previous certification date and the date for renewal are indicated directly on the computer-generated report.

Cieľom systému certifikácie kvality EUROPEN-PEN International pre cvičné firmy je zabezpečiť, aby sa rešpektovali základné princípy koncepcie cvičných firiem, dosiahnuť, aby existoval určitý stupeň štandardizácie v rámci celej existujúcej siete cvičných firiem a aby bola poskytnutá pridaná hodnota k službám, ktoré ponúkajú národné centrály cvičných firiem.

Prínosom systému certifikácie kvality EUROPEN-PEN International pre cvičné firmy je skutočnosť, že im poskytuje nástroje na dosiahnutie najvyššieho stupňa kvality ponúkaných služieb svojim zákazníkom, či už študentom alebo dospelým. Taktiež im poskytuje nástroje na hodnotenie aktivít cvičnej firmy a potvrdenie účinnosti ich koncepcie a stratégie.

Kritériá certifikácie kvality pre cvičné firmy sú rozčlenené do tried a sekcií. Triedy predstavujú makro prostredie, sekcie predstavujú skupinové položky podľa typu jednotlivých skupín. Všetky kritériá sú prístupné v elektronickej podobe vo forme tabuliek s kontrolnými zoznamami.

Každá položka v jednotlivej sekcii má priradenú svoju váhu. Elektronický formulár automaticky prepočíta konečné percentuálne skóre všetkých odpovedí a ich následnej váhy. Systém automaticky vytvorí správu o výsledku certifikácie cvičnej firmy s prípadným odporúčaním na vylepšenie niektorých hodnotených položiek. Na získanie certifikátu kvality je nevyhnutné dosiahnuť minimálnu požadovanú úroveň hodnotenia v každej sekcii. Pokiaľ sa tak nestane, správa o výsledku certifikácie uvádza zmeny, ktoré je nutné uskutočniť na jej dosiahnutie.

Proces verifikácie je koordinovaný a kedykoľvek je možné ho uskutočniť prostredníctvom národnej centrál cvičných firiem. Tá má možnosti na sledovanie aktivít všetkých cvičných firiem a na zabezpečenie transparentnosti ich štandardizovaného hodnotenia.

Pred začatím procesu certifikácie musia byť cvičné firmy aktívne aspoň 6 mesiacov.

Certifikáciu treba obnovovať v prípade zmien každý rok prostredníctvom národnej centrál cvičných firiem. Všetky pôvodne certifikované dáta aj zmenené údaje sú zaznamenané v počítačom vygenerovanej správe.

SUMMARY OF CLASSES AND SECTIONS/ ZHRNUTIE TRIED A SEKCIÍ

Classes/Triedy	Sections/Sekcie	Number of Items per Section/Počet položiek v sekcii
1 - Physical Parameters/Fyzické parametre	Section A/Časť A - Physical Structure/Fyzická štruktúra	11
	Section B/ Časť B - Organizational Structure/Organiizačná štruktúra	10
	Section C/ Časť C - Management Structure/Štruktúra manažmentu	7
2 – Process Parameters/Procesné parametre	Section D/ Časť D - Concept Application/Koncepcia uplatnenia	12
	Section E/ Časť E - Analysis and Assessment/Analýza a hodnotenie	9
3 – Service Level/Úroveň služieb	Section F/Časť F - Basic Service Data/Základné prevádzkové údaje	4
	Section G/ Časť G - Commercial Activities	8
	Diagnostic/Diagnostika obchodných činností	15
	Section H/ Časť H - Commercial Activities Documents and Forms/Dokumentácia a formy obchodných činností	



SUMMARY TABLE OF SCORES/SUMÁRNA TABUĽKA SKÓRE

	Total Score Achieved/Celkové dosiahnuté skóre	Outcome/Záver
Final Score/Konečné skóre	less than 75 percent/menej ako 75 %	<i>Requires work prior to acquiring certification/je nevyhnutné zamerať činnosť predovšetkým na získanie certifikátu</i>
	Final outcome for reported scores from 75 to 100 also requires achievement of Minimum Thresholds for each Class./ Konečné získané skóre medzi 75 – 100 % vyžaduje dosiahnutie minimálnej hranice v každej triede. If the total score is 75 percent or higher but the Minimum Thresholds are not achieved, certification is not achieved./Ak je celkové skóre 75 % a viac, ale nedosiahla sa minimálne hranica, certifikácia sa nezíska.	
	75 to 100 percent/ 75 – 100 %	<i>Certification achieved/získaná certifikácia</i>

– PHYSICAL PARAMETERS/FYZICKÉ PARAMETRE

Ensure defined structural standards as a function of the effectiveness of Practice Enterprise activity./ Zabezpečte, aby definované štandardy jednotlivých štruktúr odrážali efektivitu činností cvičnej firmy.

Section A/Časť A - Physical structure/Fyzická štruktúra

Section B/Časť B - Administrative Structure/Administratívna štruktúra

Section C/Časť C - Operational structure/Operačná štruktúra

Section A/Časť A - Physical Structure/Fyzická štruktúra			
	<i>Parameter/Parameter</i>	<i>Validation Material/Potvrdzujúci materiál</i>	<i>Scoring/Skóre Weight/Váha</i>
A1	Dedicated physical environment /Vytvorené pracovné prostredie	Photos (min. 3)/Fotografie (min. 3)	↔
A2	Office furniture and equipment (files storage, office desks, chairs)/Kancelársky nábytok a vybavenie (úložné priestory na šanóny, pracovné stoly, stoličky)	Photos (min. 3) /Fotografie (min. 3)	↔
A3	Structured office layout/Štruktúrované členenie kancelárie	Photos (min. 3) /Fotografie (min. 3)	↔
A4	Dedicated telephone line/Pridelená telefónna linka	Phone number/Telefónne číslo	↔
A5	Dedicated email addresses for admin and virtual operations/Vytvorené emailové adresy na administráciu a virtuálne operácie	Emails list/Zoznam emailov	↔
A6	Computer/office equipment for each workstation/department/Počítačové/kancelárske vybavenie každého pracovného miesta/oddelenia	Equipment list- computers, copiers, etc./Zoznam vybavenia - PC, kopírovacie zariadenia	↔



A7	Current versions of office software (MS Office, graphics, etc.)/Aktuálnosť verzií používaných softvérov (MS Office, grafické programy...)	Listing and usage/Zoznam, využívanie	↔
A8	Accounting Software/Účtovný softvér	Listing and usage/Zoznam, využívanie	↔
A9	High-speed internet connection/Vysokorýchlostné pripojenie na internet	Connection type/Typ pripojenia	↓
A10	No restrictions on access to the internet/Neobmedzený prístup na internet	Verification of connection/Overenie pripojenia	↓
A11	Enterprise stamps and stationery/Firemné pečiatky a hlavičkové papiere písomností	List/Zoznam	↔

	Section B/Časť B - Administrative Structure/Administratívna štruktúra		
	<i>Parameter/Parameter</i>	<i>Validation Material//Potvrdzujúci materiál Parameter</i>	<i>Scoring/Skóre Weight/Váha</i>
B1	Mentor company connection/Kontakt s partnerskou firmou	Mentor company declaration/Vyhlásenie partnerskej firmy	↔
B2	Marketing materials/ Marketingová dokumentácia	Promotional materials, flyers, public website/Propagačné materiály, letáky, webová stránka	↔
B3	Network brand identity/Identifikácia značky	CO and/or EUROPEN-PEN International logo/Logo partnerskej firmy a logo EUROPEN-PEN International	↔
B4	Organizational structure/Organizačná štruktúra	Documentation (Staffing, advisory board, etc.) /Dokumentácia (personálne zabezpečenie, konzultanti...)	↔
B5	Organizational chart/Organigram	Chart/Schéma	↔
B6	PE mission statement/Misia CF	Documentation/Dokumentácia	↔
B7	Administrative procedures and/or flow charts/Kolobeh administratívnych procesov	Documentation/Dokumentácia	↔
B8	Job/task descriptions for each trainee post/Opis pracovnej náplne každej pracovnej pozície v cvičnej firme	Job descriptions for trainees/Pracovné náplne žiakov	↔
B9	Employee administrative forms/Dokumentácia zamestnancov	Forms/Formuláre	↔
B10	External advisory board/group/experts/Externí poradcovia/experti	Listing/Zoznam	↔

	Section C/Časť C - Operational Structure/Operačná štruktúra		
	Parameter/Parameter	Validation Material//Potvrdzujúci materiál Parameter	Scoring /Skóre Weight/Váha
C1	Adequate trainer staff for number of trainees/Adekvátny počet konzultantov k počtu žiakov	Trainers list / numbers of trainees/Zoznam a počet konzultantov	↔
C2	PE trainers staff qualifications for departmental responsibilities/Kvalifikácia konzultantov na vedenie jednotlivých oddelení cvičnej firmy	Qualifications list /Zoznam kvalifikácií	↑
C3	Training of trainers structure/Štruktúra školenia konzultantov	Dates and list/Dátumy a zoznamy	↑
C4	Participation in CO training seminars/meetings/Spoluúčasť na seminároch a stretnutiach s partnerskou firmou	List of participants and sessions/Zoznam účastníkov a stretnutí	↔
C5	Evaluation criteria for learning process follow-up/Kritériá evaluácie nadväzujúcich procesov učenia	Documentation/schema/Dokumentácia	↔
C6	Statistical data of former participants/alumni/Štatistické údaje o predošlých účastníkoch/absolventoch	Documentation/listing/Dokumentácia/zoznam	↔
C7	Networking and contacts with regional employers/organizations/Získavanie a nadväzovanie kontaktov s regionálnymi zamestnancami/firmami	Listing/Zoznam	↔

– PROCESS PARAMETERS/ PROCESNÉ PARAMETRE

Ensure distinct process standards for encouraging and supporting individual learning and the learning-by-doing methodology./Jasné procesné štandardy podnecujúce individuálne učenie sa prostredníctvom metódy „learning-by-doing“.

Section D/Časť D - Concept Application/Koncepcia uplatnenia

Section E/Časť E - Analysis and Assessment/Analýza a hodnotenie

	Section D/Časť D - Concept Application/Koncepcia uplatnenia		
	<i>Parameter/Parameter</i>	<i>Validation Material/Potvrdzujúci materiál</i>	<i>Scoring/Skóre Weight/Váha</i>
D1	Preparatory training in PE structure and operation, processes, roles/Prípravný tréning o štruktúre, fungovaní procesov, rolách v CF	Outline, nbr. hours/Návrh, počet hodín	↔
D2	Pedagogical employment contract/Dohoda s pedagogickými zamestnancami	Documentation/Dokumentácia	↔
D3	Curriculum offered based on trainee target group/Kurikulum ponuky určenej cieľovej skupine žiakov	Documentation/Dokumentácia	↑
D4	Training offered along individual paths of self-learning/Tréning ponúkaný s ohľadom na individuálne potreby samoučenia	Outline/Návrh	↑
D5	Training in technical skills (office equipment and software)/Tréning technických zručností (kancelárske vybavenie a softvér)	Outline, supporting documentation/Návrh, doplňujúca dokumentácia	↑
D6	Training in business language/writing skills/Tréning obchodnej slovnej zásoby/písomného prejavu	Outline, supporting documentation/Návrh, doplňujúca dokumentácia	↑

D7	Training for job search techniques (resume, interview, networking, etc.)/Tréning techník uplatnenia sa na trhu práce (zhrnutie, interview, získavanie a nadväzovanie kontaktov)	Outline, supporting documentation/Návrh, doplňujúca dokumentácia	↔
D8	PE operational meetings (departmental, team, etc.)/Operatívne porady CF (vedenie, členovia...)	Protocols/Zápisnice	↔
D9	Errors handling procedures/Nesprávne zvládnuté procesy	Documentation/Schema/Dokumentácia/schéma	↔
D10	Departmental organization, processes and procedures/Organizácia vedenia, procesov a činností	Documentation /Schema/Dokumentácia/schéma	↑
D11	Participation in trade fairs/visits with other PEs/Účast na veľtrhoch CF/stretnutia s inými CF	Listing over last year/Zoznam za ostatnýrok	↑
D12	Internal audit/continuous improvement systems/Interný audit/systémy kontinuálneho rozvoja	Supporting documentation/Doplňujúca dokumentácia	↔

	Section E/Časť E - Analysis and Assessment/Analýza a hodnotenie		
	<i>Parameter/Parameter</i>	<i>Validation Material/Potvrdzujúci materiál</i>	<i>Scoring/Skóre Weight/Závažnosť</i>
E1	Defining goals for the enterprise/departments/Stanovenie cieľov firmy/oddelenia	Documentation/Dokumentácia	↔
E2	Definition of individual goals/Stanovenie cieľov jednotlivcov	Documentation/Dokumentácia	↑
E3	Recognition of competency development/Uznanie kompetencií (spôsobilostí)	Documentation/Dokumentácia	↑
E4	Self-assessment for trainees at arrival/Sebahodnotenie prichádzajúcich žiakov do CF	Documentation/Dokumentácia	↔
E5	Self-assessment for trainees at departure/Sebahodnotenie pre žiakov v oddelení v CF	Documentation/Dokumentácia	↔
E6	Overall assessment of learning outcomes/Celkové hodnotenie študijných výsledkov	Documentation/Dokumentácia	↔
E7	Social behavior assessment/Hodnotenie sociálneho správania	Documentation/Dokumentácia	↔
E8	Professional behavior assessment/Hodnotenie profesionality vystupovania	Documentation/Dokumentácia	↔
E9	Trainee certification system/Systém certifikácie žiakov	Documentation/Dokumentácia	↑

– SERVICE LEVEL/ÚROVEŇ SLUŽIEB

Ensure distinct service standards as a function of the effectiveness of Practice Enterprise activity./ Zrozumiteľné štandardy služieb zabezpečujú efektívnosť aktivít cvičnej firmy.

Section F/Časť F - Basic Service Data/Základné prevádzkové údaje

Section G/Časť G - Commercial Activities Diagnostic/Diagnostika obchodných činností

Section H - Commercial Activities Documents and Forms/Dokumentácia a formy obchodných činností

	Section F/Časť F - Basic Service Data/Základné prevádzkové údaje		
	<i>Parameter/Parameter</i>	<i>Validation Material/Potvrdzujúci materiál</i>	<i>Scoring/Skóre Weight/Váha</i>
F1	Number of PE commercial activity sessions per week/Počet obchodných stretnutí CF za týždeň	Data (minimum 1 session/week)/Údaje (min. 1 stretnutie/týždeň)	↔
F2	Total number of hours of PE training per week per trainee/Celkový počet hodín na žiaka v CF za týždeň	Data (minimum 3 hours)/Údaje (min. 3 hodiny)	↔
F3	PE activities (PE name, contact details, website, etc.) remain same year-over-year/Aktivita CF (názov, kontaktné údaje, webová stránka...), ktoré zostávajú každoročne rovnaké	Data/Údaje	↑
F4	Targets achieved in last calendar year (job placement and/or number trainees)/Dosiahnuté výsledky za ostatný kalendárny rok (umiestnenie na pracovnej pozícii a/alebo počet žiakov)	Data/Údaje	↑

	Section G/Časť G – Commercial Activities Diagnostic/Diagnostika obchodných činností		
	<i>Parameter/Parameter</i>	<i>Validation Material/Potvrdzujúci materiál</i>	<i>Scoring/Skóre Weight/Váha</i>
G1	Number national customers/suppliers in the last year/Počet domácich zákazníkov/dodávateľov za ostatný rok	Data (minimum 10)/Údaje (min. 10)	↑
G2	Number national commercial transactions in the last year/Počet domácich obchodných transakcií za ostatný rok	Data (equal or above national avg)/Údaje (rovnako veľa alebo viac ako národný priemer)	↑
G3	Number foreign customers/suppliers in the last year/Počet zahraničných zákazníkov/dodávateľov za ostatný rok	Data (minimum goal 15% of total)/Údaje (min. cieľ 15 % z celkového počtu)	↑
G4	Percentage of foreign transactions in the last year/Percentuálny podiel zahraničných transakcií za ostatný rok	Data (minimum goal 15% of total) /Údaje (min. cieľ 15 % z celkového počtu)	↑
G5	Business taxes c in the last year/Daň z príjmov FO alebo PO zaplatená za ostatný rok	Data (Yes/No)/Údaje (áno/nie)	↔
G6	Accounting of trainee simulated salaries/Mzdové účtovníctvo	Schema - Yes/No/Osnova (áno/nie)	↔
G7	Transactions carried out over phone/Skype (one-on-one)/Transakcie uskutočnené prostredníctvom telefónu/skype (jeden na jedného)	Data (minimum goal 15% of total) /Údaje (min. cieľ 15 % z celkového počtu)	↔
G8	All transactions executed to completion (final invoicing and/or payment)/Všetky dokončené transakcie (fakturácia a/alebo úhrada)	Data (incomplete transactions)/Údaje (neukončené transakcie)	↑

	Section H/Časť H - Commercial Activities Documents and Forms/Dokumentácia a formy obchodných činností	
--	--	--

	<i>Parameter/Parameter</i>	<i>Validation Material/Potvrdzujúci materiál</i>	<i>Scoring/Skóre Weight/Váha</i>
H1	Sales catalogue/listings (updated, multilingual, etc.)/Katalógy/zoznamy (aktualizované, viacjazyčné...)	Specimen documentation/Ukážka dokumentácie	↔
H2	Purchase orders (employee/B2B)/Nákupné objednávky (zamestnanec/B2B)	Specimen documentation/Ukážka dokumentácie	↔
H3	Bill of sale/delivery receipts/Kúpna zmluva/potvrdenie dodávky	Specimen documentation/Ukážka dokumentácie	↔
H4	Inventory management system/Systém evidencie majetku	Outline, supporting documentation/Prehľad, doplňujúca dokumentácia	↔
H5	Management of supplier accounts (physical/online)/Správa dodávateľských účtov (fyzicky, online)	Outline/Schema/Prehľad/osnova	↔
H6	Management of client accounts (physical/online)/Správa odberateľských účtov (fyzicky, online)	Outline/Schema/Prehľad/osnova	↔
H7	Schedule of sales/receipts/payments/Plán predaja/tržieb/platieb	Specimen documentation/Ukážka dokumentácie	↔
H8	Accounting of current expenses - rent, electricity, hydro, etc./Účtovanie bežných výdavkov – nájom, elektrina, voda...	Outline, supporting documentation/Prehľad, doplňujúca dokumentácia	↑
H9	Health and safety program/system/Program/systém zdravia a bezpečnosti	Outline/Schema/Prehľad/schéma	↔
H10	Trainee paychecks/pay slips/Platobné šeky a poukážky pre žiakov	Specimen documentation/Ukážka dokumentácie	↔
H11	Electronic payment processing (national/international)/Elektronické spracovanie platieb (domácich/zahraničných)	Supporting documentation/ Doplňujúca dokumentácia	↔
H12	Transport procedures/system/Dopravné a logistické procesy/systémy	Outline/documentation/Prehľad/dokumentácia	↓
H13	Customs procedures/system for international transactions/Colné	Schema/documentation/Schéma/dokumentácia	↓

	konanie/systém pri medzinárodných obchodoch		
H14	Financial statements (monthly and/or yearly)/Účtovná uzávierka a závierka (mesačná a/alebo ročná)	Documentation/Dokumentácia	↔
H15	Updated website and/or e-commerce site/Aktualizovaná webová stránka a/alebo webshop	URL/adresa zdroja na internete	↑

Revízia prekladu: 24. mája 2016 doc. Ing. Ľudmila Velichová, PhD. , Ekonomická univerzita v Bratislave, Katedra pedagogiky