



ГД Образование и култура

Програма
„Обучение през целия живот“



GuideMe: Ръководни насоки за осигуряване на качеството при групово консултиране на търсещите работа

Ръководител на проекта: Карин Щайнер

Автори: Мария Е. Вебер

Карин Щайнер

Рут Каспер

Дата: Юни 2010

1. GuideMe!: Преглед

Guide me! е проект за трансфер на иновации в рамките на програмата "Леонардо да Винчи", с финансовата подкрепа на Европейския съюз. Целта му е да разшири вече разработените насоки за осигуряване на качеството и учебното съдържание, за да **подобри качеството на мерките за професионално ориентиране в контекста на предишния проект QUINORA** към нови държави. По този начин в Европейския съюз ще се създаде обща основа за критерии за качество на професионалното ориентиране и консултиране, които ще бъдат приложени в повече региони на България и Австрия (вече участници в QUINORA) и в нови партньорски държави: Турция, Гърция, Литва и Полша.

Като отговор на интернационализацията при консултирането на търсещите работа ще бъдат установени Европейски стандарти за качество и Европейска перспектива на базата на предшестващия проект QUINORA. Проектът QUINORA (2005 – 2007, www.quinora.com) включва учебна програма със седем сфери на качество и 22 модула, допълнени от 48 добри практики, приложими в цяла Европа. GuideMe! ще бъде прехвърлен към новите държави-партньори с материали преведени на съответните езици, както и с 16 специфични за държавите добри практики. Нещо повече платформата на GuideMe! ще се състои от платформа за електронно обучение, съдържаща литература, Интернет връзки и файлове за сваляне на теми за качеството и ръководството, предоставено от всички участващи държави.

Във всяка държава учебният план ще бъде обсъждан в четири двудневни присъствени семинари **с мениджъри на обучителни институции**, създадени на **работни и обучителни политики** (напр. служби по заетостта в европейски държави), други **участници в обучителни дейности**, както и с **преподаватели по ориентиране и консултиране**.

Този материал описва основата и на двата проекта – QUINORA и GuideMe! с фокус върху международните насоки за професионално ориентиране и активиране в настройките на групата. Тези настройки могат да

допринесат един интересен (дискусия) опит в мерките за професионална квалификация на пазара на труда или в мерките за продължително обучение на възрастни.

Всичко това няма да се извърши (както е обичайно), фокусирайки се единствено върху компетенциите на учителя, качеството в обучението или управлението на качеството на обучаващите институции, но също и вземайки под внимание взаимодействието на заинтересованите лица при планирането, реализацията и последващата обработка (анализ на обратната информация, контрол на успеха чрез дефинирани априори критерии), както и според интегрирането на опита в планирането и реализацията на бъдещи мерки. Подробно ще бъдат разработени седем области на качество по ориентиран към контекста начин:

1. Анализ на търсенето и потребностите, цели на мерките за професионално ориентиране и активиране
2. Ръководни насоки за участие в търг и проект на обучението
3. Политика за персонала, качество и квалификация, изисквани за учителите
4. Материали за курса и инфраструктура
5. Общи мерки за гаранция за качество, които включват различни действащи лица на системно ниво
6. Общи мерки за гаранция за качество преди и след мярката
7. Обратна информация и оценка

2. Съществуващи мерки за осигуряване на качеството в партньорските страни от проектите QUINORA и Guide me!

По време на компилирането на сравнителния синтезиран доклад (вж. www.quinora.com), който сега бе обогатен и със сравнение на качеството в новите държави-партньори (вж. www.guideme.at), бяха определени съществуващите стандарти, ръководни насоки и програми за качество. Първият анализ доведе до (малко учудващо) голяма хетерогенност в ситуациите на търсещи работа по професионално ориентиране в участващите страни. След груповото консултиране, което основно се използва в Австрия, индивидуалното консултиране е преобладаващият метод за професионално ориентиране в държавите от GuideMe!. И двата метода се предлагат както от частни, така и от обществени институции.

Също така ситуацията във връзка с гаранцията за качество е твърде разнообразна в участващите страни. В държавите-партньори в QUINORA - Германия, Великобритания, Швеция и Швейцария вече съществуват разработени в големи подробности концепции за гаранции за качество и за стандартизация. В държавите-партньори в GuideMe! – Австрия, България, Турция, Полша, Гърция и Литва – има големи разлики що се отнася до прилагането на управление на качеството и стратегиите в обучението, както и в квалификацията на преподавателите. Много от участващите страни вече изискват формални квалификации на консултанти и обучители, болшинството от тях също изискват професионален опит извън сферата на професионалното ориентиране, както и социални и лични компетенции. В някои държави, като Полша и Литва например, стандартите за качество за мерки за обучение бяха току що установени на легална основа. Гърция също установи стандарти за качество, които бяха вече част от професионалното обучение, но не и като мярка за обучение. В Австрия съществуват различни стандарти за качество като няколко различни институции за консултиране на професионално обучение са развили собствени такива – все още обаче не са установени единни стандарти. В Турция пък службата за професионално образование едва сега установява стандартите за качество за професионалното обучение и ръководство. Макар че ситуацията по качеството в различните държави-партньори е хетерогенна, някои прилики могат да бъдат посочени: Първо, обществените служби по заетостта във всичките държави играят важна роля като инициатори и доставчици на мерки. Те предоставят указания директно в местните и регионални центрове и офиси, още повече – те поставят мерки (особено мерки за обучение) като предлагана услуга. Второ, все повече и повече университети започват да предлагат програми, специализирани в професионалното консултиране и обучение като бакалавър (Литва, Гърция и Турция) и като магистър (Полша). Трето, комуникацията и кооперацията между различните организатори на консултации често е твърде трудна и недостатъчна, като това се отнася и до комуникацията между инициатори и прилагащи институции (както и между прилагащи институции и преподаватели). Четвърто, редовното (вътрешно или външно) оценяване не е на лице или пък е недостатъчно в няколко от държавите-партньори. Също така (продължаващото)

настройване на пазара за ръководство към тенденциите и нуждите на националните пазари на труда все още представлява едно значително предизвикателство пред държавите-партньори.

3. Съществуващи дефицити в разработването на качеството

Съществуващите стандарти за качество се отнасят или до управленското ниво (на нивото на институцията) или до нивото на обслужване, съответно до самите доставчици на услугите (обучителите). Вниманието е съсредоточено само понякога върху пълната система на професионално ориентиране/консултиране, която включва различни действащи лица и чието взаимодействие и възприемане на качеството в еднаква степен въздействат върху качеството на мярката.

Досега вниманието беше съсредоточено по-скоро върху отделните части от системата за качество, като компетенции и способности на професионалните обучители/консултанти, обработката от обслужващите/образователните институции или подробни изисквания за участие в търг от действащите лица на пазара на труда (националните агенции за пазара на труда). Това, което досега убягваше от вниманието, но е съществено в еднаква степен за качеството на дадена мярка, както и компетенциите на учителя, е взаимодействието на съответните участващи действащи лица.

Ето защо след мотивацията, квалификацията и компетенциите на учителите взаимодействието на действащите лица при планирането и реализацията, но също и при последващата обработка (анализ на обратната информация, контрол на успеха посредством дефинирани априори критерии), както и според интегрирането на опита в планирането и реализацията на бъдещи или последващи мерки, е решаващо за качеството на целия процес.

4. Ръководни насоки за разработване на качеството в обучения за професионално ориентиране и мотивационно обучение

Въз основа на анализа на настоящата ситуация по време на две проектни срещи по QUINORA бяха разработени международни ръководни насоки за обучения за професионално ориентиране и за активизиране, които конкретно са фокусирани върху управленското ниво и системното ниво на действащите лица на пазара на труда. В следващото изложение ще бъде дадена характеристика на съществените аспекти на определените области на качество, върху които ще продължи интензивната работа от страна на GuideMe!:

Област на качество 1: Анализ на търсенето и потребностите

Анализ на търсенето и потребностите следва да се тълкува като основа за концепцията и реализацията на мерки за професионално ориентиране и активиране. Анализите на търсенето се основават на всеобхватен мониторинг на настоящи и непрекъснати промени в пазара на труда. В мониторинга трябва да се включат местни, регионални и глобални разработки, зависимости и насрещни взаимодействия. Може да се приеме, че единствено фокусирано върху целта изследване на условията на пазара на труда може да доведе до добре концептуализирани в качествено отношение мерки. Единствено чрез интеграция на настоящите условия на пазара на труда ще бъде възможно да се реализират и етически стабилни мерки за участниците.

След съсредоточаването на вниманието върху търсенето на пазара на труда и състоянието на пазара на труда в концепцията за мярката трябва да се включат и очакваните (често хетерогенни) потребности на участниците. Разнообразието от участници трябва да се определи по време, а извлечените потребности и интереси трябва съответно да се интегрират в концепцията. Дефиницията на съдържание, цели и целева група е резултат от анализите на търсенето и потребностите. По правило ръководната цел на мярката ще служи за ръководен принцип. Интегрирането на участниците в пазара на труда и продължаващата квалификация обикновено са фокусната точка на мерки за пазара на труда, за да се предотврати дългосрочна безработица. След разнообразието от конкретни съдържания съответното основно съдържание следва да се включва във всеки случай, за да се постигне тази цел. Следва да се включи обучаването по кариерни умения и умения за управление на живота.

Област на качество 2: Ръководни насоки за участие в търг и дизайн на обучението

След съответните закони и разпоредби за публично участие в търг обществените договарящи се органи издават подробни и задължителни каталози с критерии за качество. Ръководните насоки за участие в търг създават структура за представяне на мерките по отношение на съдържанието.

Ръководните насоки за участие в търг са задължителна основа за структурираната оценка на представените концепции и за възлагане на договорите. Ясно структурираните критерии за участие в търг съставляват също така основата за мониторинг и крайна оценка на мерките. Критериите за участие в търг до такава степен имат ръководна функция за целия процес на мярката. Разработването на критерии и ръководни насоки за планиране, реализация и оценка на мерките за обучение, е процес на гарантиране на качеството в мерки за професионално ориентиране и активиране. За да се оцени приложимостта на формулираните критерии (операционализирани в конкретен проект на обучение) в представените оферти, договарящите се страни трябва да се уверят, че съществува универсално разбиране за качеството и целите в екипа за разработване на концепцията и планирането, изпълнителят (обучителите), както и в комисията по оценяване.

Област на качество 3: Политика за персонала, качество и квалификация, изисквани за обучителите

Тази област на качество се фокусира върху един от най-съществените аспекти в контекста на мерките за пазара на труда. Качеството на мерките за обучение също зависи от квалификациите и компетенциите на обучителите. Квалификацията на обучителите се дефинира от тяхното формално образование, както и техните неформално придобити компетенции. Именно обучаващите институции са натоварени със задачата систематично и структурирано да дефинират и разработват непрекъснато стандарти и критерии по отношение на персонала. Това е трудна задача: не съществува, например, дефинитивно стандартизирано обучение за обучители в областите на професионално ориентиране и активиране. Обучителите са с хетерогенна подготовка на формално образование, обикновено се наемат на непълно работно време, сключват различни трудови договори и често – с повече от една обучаваща институция.

Заетостта им е непостоянна, заплащането е ниско по отношение на усилията и количеството труд, включително подготовката и последващата обработка едва ли някога се заплащат. Непрекъснатото и експертно продължаващо обучение не се предлагат институционално. Трудно е да се установи идентификация с целите и очакванията на обучаващите институции и агенциите-възложители. В политиката си за персонала обучаващите институции трябва да предвиждат достатъчен административен и търговски

персонал. Обучителите не трябва да носят отговорност за административните и организационни въпроси. Вече по време на концепцията и планирането обучаващите институции трябва да предоставят заключителна концепция за персонала. Следователно, агенциите-възложители носят отговорността за проверка на положението, свързано с персонала, според описанието на мярката, и – ако е необходимо – да формулират навреме ясни изисквания, напр. относно квалификацията и компетенциите.

Област на качество 4: Материали за курса и инфраструктура

Материалите за курса трябва да са съгласувани с целите на курса и целевата група; понякога това се счита за очевидно само по себе си, но често представя трудни предизвикателства: участниците в мерките често са твърде хетерогенни по отношение на тяхната образователна и професионална подготовка. За компилирането на материалите за курса следва да бъде известна цялата необходима информация относно целите и целевата група на мярката. Съществено е да се познава нивото на владеене на езика (включително грамотност, умения за четене и други), преди да се подготвят комплицирани текстове. Езикът трябва да бъде ясен и да не съдържа експертни или чужди термини и стереотипи.

Докато при "безплатното образование за възрастни" участниците (= плащащи клиенти) често решават да се запишат в определена институция на базата на наличната инфраструктура, участниците в курсовете, свързани с пазара на труда, обикновено са лишени от тази информация; участието е повече или по-малко задължително и свързано с получаването на финансови субсидии.

Не следва да се пренебрегва по-специално огромния ефект, който инфраструктурата може да оказва върху мотивацията на участниците и върху тяхната ориентация на обучение.

Във всеки случай обучаващата институция трябва да бъде в състояние да предостави инфраструктурата, която съответства на текущите стандарти и разпоредби за здравеопазване и безопасност. Относно техническото оборудване (например, ИКТ) следва да се гарантира, че оборудването е в съответствие с текущите стандарти и крайни потребности. Трябва да се гарантира, че обучителите са на съвременно ниво и по отношение на

разработките. Трябва да бъде сигурно, че участниците са подготвени за интегриране в постоянния пазар на труда чрез предоставянето на цялата необходима съвременна среда на обучение.

Област на качество 5: Гаранция за качество на системно ниво

Гаранцията за качество е предизвикателство, което се отнася до цялата институция и се отразява във всяка нейна част. На системно ниво обучаващите институции имат (или следва да имат) системи за управление на качеството (УК) и гаранция за качеството (ГК). Обикновено това са сертификации от стандартите ISO, EQFM, TQM или модели за качество, които са били разработени конкретно за областта на продължаващо обучение, напр. CERTQUA, LQW, eduQua или подобни на тях. Единствено съществуването на такива системи за УК не е гаранция, че реализираните мерки са с високо качество. Системите за УК често се реализират с големи усилия и разходи, но самите те не създават общоинституционално възприемане на качеството, нито гарантират повишаване на качеството на мярката. Институциите често разполагат със собствени библиотеки с документация за УК, но в много случаи тези документи не получават (достатъчно) допълнително внимание и не присъстват в ежедневната работа. Реализираните системи за УК следва да представят общоинституционално (което означава да включат всички хора в процеса) разбиране за качество. Следва да бъде ясно за всеки, участващ в процеса, какво е концепцията за качество на институцията, какви критерии са подходящи в реализацията на това общо разбиране, какви процеси са били дефинирани за реализацията му и как това разбиране се развива непрекъснато.

Системите за УК и ГК заключават в себе си два аспекта: от една страна, става въпрос за контролиране на качеството на институциите, а от друга – за последващото разработване на качеството. Трябва да се изисква от системите за УК и ГК да бъдат интегрална част от стратегията на институциите и всички части от системата да бъдат обхванати и включени. Същото основно разбиране на качеството от всички участващи лица трябва да бъде предоставено през всички съответни фази на процеса.

Област на качество 6: Гаранция за качество по време на курса

И да обобщим: качеството на мярката се дефинира от концепцията за правилната мярка за правилната целева група при предоставяне на адекватни и подходящи ресурси и инфраструктура, както и предаването на познания за правилното съдържание от квалифициран и компетентен персонал. Както възложителят, така и изпълнителят отговарят за това. И двете страни трябва да носят еднаква отговорност, че може да се реализира качество, което обикновено се дефинира от концепция и крайни потребности. Например, възлагащото действащо лице трябва да разполага с цялата релевантна информация за курса, за да може да подготви адекватно бъдещи участници. От друга страна, изпълнителят трябва да предостави на обучителите цялата релевантна (основна) информация, която те могат да изискват, ако е необходимо.

Област на качество 7: Обратна информация и оценка

Критериите и свързващият фактор за оценка и обратна информация са повече или по-малко фиксирани в процеса на цикъла на качеството (планиране – реализация – анализ и отразяване на мярката). Именно обучаващите институции носят отговорност за предоставяне на ясни разпоредби за системите за обратна информация за обучители и участници. Обратната информация и отразяване на свършената работа, съответно участие в мярката, трябва да се институционализира.

Освен това, всяка обучаваща институция осъзнава добре, че нейните услуги трябва непрекъснато да се оценяват вътрешно и външно. Вътрешната оценка има за цел да представи силните и слабите страни на мярката в доклад, така че по-късно тя да може да се използва и като основа за външна оценка. Външните оценки се провеждат от външни експерти. Целта на външната оценка е да определи стратегии за подобряване на качеството във въпросната област с помощта на експерти. Като правило външната оценка се планира за реализацията на предложения за подобряване и обща обратна информация по време на последващото действие. Външните експерти трябва да бъдат свободни в техните компетенции и свободни да действат така, както сметат за подходящо. До такава степен подборът и разпределението на тези експерти е решаващ процес. Експертите следва да разполагат с различни

компетенции (например, познания за оценка и основни научни изследвания, ноу-хау по отношение пазара на труда и обучителни компетенции). На базата на тяхната експертиза следва да се дават препоръки и вземат решения.

5. По-нататъшно развитие на проекта

Въз основа на тези формулирани области на качество и подаспекти в рамките на QUINORA бе създадено средство за електронно обучение. Средството за електронно обучение съдържа теоретична част, неговата сърцевина е съвкупност от добри практики, които ще позволят да се проникне в практическите процеси за разработване на качество на страните от QUINORA. Електронна библиотека ще осигурява допълнителна информация за качеството в професионалното ориентиране.

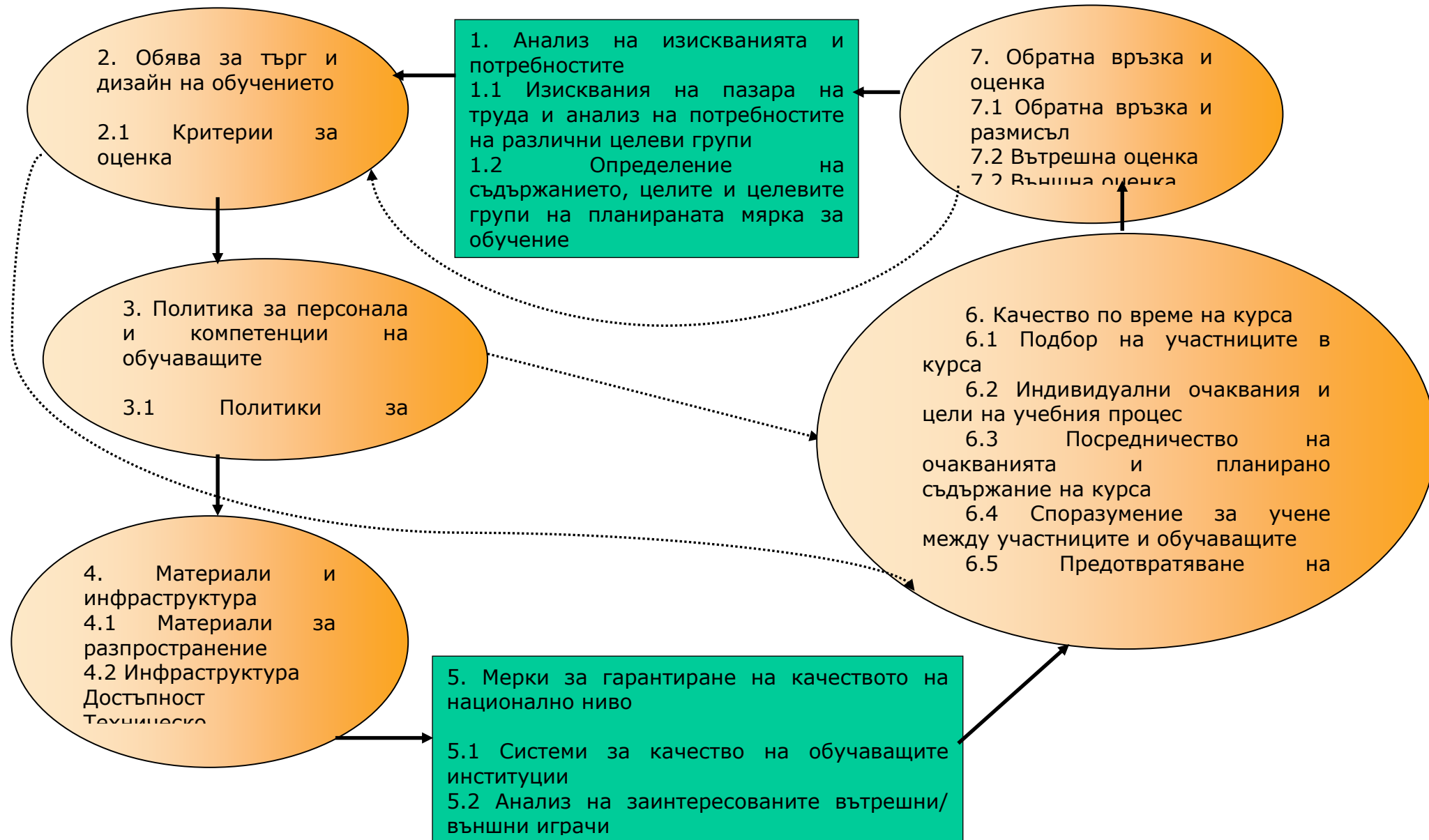
Електронната библиотека и електронното средство за обучение бяха тествани на няколко присъствени семинара за участници в пазара на труда, ръководители на екипи или мениджъри в сферата на образованието от самите институции (които също бяха оценявани).

Четири семинара направиха възможна обмяната на опит и дискусията. По време на оценяването голям брой участници в семинара дадоха позитивна оценка.

Следователно учебната програма на QUINORA трябва да бъде разпространена и в други региони и страни – това сега е основната задача на GuideMe!. GuideMe! също така ще положи и основите на една обща система от мерки на Европейския съюз, като директно се обърне към нивото на практикуващите ориентиране и ще включи техния опит.

Партньорите първо ще представят някои добри практики от техните държави, които са станали част от новата електронна библиотека, заедно с десет от старите добри практики, всички от които са преведени на езиците на новите държави-партньори (налични на сайта на проекта – www.guideme.at, както и на дисковете, които ще бъдат създадени). Модулите за теория и упражнения, разработени в QUINORA също ще

бъдат налични в Интернет страницата. През четирите двудневни присъствени семинара, които ще се проведат в различни региони в държавите-партньори, новите материали ще бъдат обсъждани и оценени от целевата група (мениджъри на институции за обучение и ориентиране, различни работни и образователни институции като служби по заетостта и преподаватели по ориентиране). Накрая дейностите по оценяване и разпространение, както и тези по кооперация между участниците в проекта, ще бъдат оценени.



Ръководни насоки за разработване на критерии за качество