

наръчник

Guide me! Мерки за осигуряване на качеството при групово консултиране на търсещите работа

Eva Leuprecht (abif, AT)
Karin Steiner (abif, AT)
Alessandro Carbone (Alfabeti, IT)
Mark Bayley (Norwich City College, GB)
Bernd-Joachim Ertelt (Bundesagentur für Arbeit, DE)
Radosveta Drakeva (Znanie, BG)
Lena Doppel (IOT, AT)



1 съдържание

1	съдържание.....	2
2	кратко описание.....	3
3	въвеждане.....	3
4	насоки.....	6
5	учебен план.....	15
5.1	Област на качество 1: Анализ на изискванията и потребностите.....	15
5.1.1	Проучване на потребностите на пазара на труда и анализ на различните целеви групи.....	15
5.1.2	Определяне на целите, целевата група и съдържанието на планираната мярка за обучение.....	20
5.1.3	Основно съдържание на мерките за професионално ориентиране и мотивационно обучение.....	27
5.1.4	Валидиране на компетентности, придобити по самостоятелен път и дидактически анализ.....	32
5.2	Област на качество 2: Обява за търг и дизайн на обучението.....	41
5.2.1	Критерии за оценяване.....	41
5.2.2	Дизайн на обучението.....	46
5.3	Област на качество 3: Политика за персонала и компетенции на обучаващите.....	58
5.3.1	Политики по отношение персонала.....	58
5.3.2	Компетенции и квалификации на обучаващите.....	65
5.4	Област на качество 4: Материали и инфраструктура.....	73
5.4.1	Дидактически материали.....	73
5.4.2	Инфраструктура.....	79
5.5	Област на качество 5: Мерки за гарантиране на качеството на национално ниво.....	87
5.5.1	Системи за качество на обучаващите институции.....	87
5.5.2	Обмяна на опит и комуникация между различните участници по време на фазата на планиране и изпълнение.....	97
5.6	Област на качество 6: Качество по време на курса.....	102
5.6.1	Подбор на участниците в курса и достъп на участниците до.....	102
5.6.2	Очаквания на участниците и цели на курса.....	106
5.6.3	Връзка между очакванията на участниците и планирания курс.....	111
5.6.4	Договори за обучение между участниците и обучаващите.....	114
5.6.5	Предотвратяване на отпадането от курса.....	119
5.7	Област на качество 7: Обратна връзка и оценка.....	124
5.7.1	Обратна връзка и рефлексия.....	124
5.7.2	Вътрешна оценка.....	130
5.7.3	Външна оценка.....	140
5.7.4	Проследяване на успеваемостта и намиране на работа.....	145
5.8	Терминологичен речник.....	152
5.9	Библиография.....	159

2 кратко описание

Проектът "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 и в нови партньорски държави (Турция, Гърция, България, 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 учебно съдържание от 7 сфери на качество и общ брой от 22 модула, допълнени от 48 добри практики, прилагани в Европа.

Guide me! ще бъде пренесен към новите партньорски страни заедно с преведените материали на съответните езици, както и с 16 допълнителни добри практики, специфични за всяка една от държавите.

Във всяка една от страните учебното съдържание ще бъде обсъдено в рамките на 4 семинара с мениджърите по мотивационно обучение в обучаващи институции, експерти, отговорни за вземане на решенията в различни институции, свързани с трудовата заетост и образованието (напр. Агенции по заетостта в държавите от Европейския съюз), както и експерти по професионално ориентиране.

3 въвеждане

Въведение в платформата за електронно обучение QUINORA

Социално-икономическите тенденции и фактът, че броят на безработните нараства, налагат необходимостта от подобряване на доставянето на професионално ориентиране и по-конкретно – на мерки за професионално ориентиране и активиране в повечето европейски страни. Обаче, критериите за качество за действително провеждани мерки за професионално ориентиране (в случай, че такива изобщо съществуват в дадена страна) не са били разработвани досега или са разработени току-що. Бяха инициирани само ограничен брой международни проекти, които имат за цел подобряване на професионалното ориентиране и са фокусирани върху качеството на обучението на консултанти по кариерно развитие. Тъй като, обаче, недостатъците във връзка с качеството на мерките за професионално ориентиране настъпват не само поради липсващо или недостатъчно обучение на обучаващите, но вече и на системното ниво и метанивото (планиране, управление, провеждане), проектът **QUINORA** има за цел да разработи **Програма за международна гаранция за качество** за мерки за професионално ориентиране и активиране¹

¹ Такива мерки включват всички мерки, инициирани от службите по пазара на труда, както и от обучаващите институции, които са насочени към професионалното ориентиране и активиране на безработни (например, да научават за съществуващи работни места, да се научат как да кандидатстват за работа, да се научат как да привикнат отново към структурата на "нормален" ден и др.)

за търсещите работа на системното ниво и метанивото. В това отношение **продуктите на QUINORA са:**

- **Международни стандарти за качество**, които бяха разработени за системното ниво на базата на синтезирания доклад (стандартите са предоставени и на езиците на страните-партньори);
- **Средство за интерактивно електронно обучение**, което беше разработено на базата на международни стандарти за обучение и синтезирания доклад, предназначено за компенсиране слабостите на посочените мерки за професионално ориентиране и активиране, включително системи за индивидуално обучение с конкретни инструкции, примери и предложения, адаптирани към индивидуалните липси; то е предоставено онлайн на езиците на страните-партньори (www.quinora.com).

QUINORA, обаче, **не** се стреми към разработване на нови стандарти за качество на обучението на консултанти или обучаващи, което е съдържанието на различни други проекти по програмата "Леонардо да Винчи". В действителност тя се стреми да определи вече съществуващи случаи на добра практика и опит във всички страни-партньори и на базата на същите да разработи пакет от международни стандарти за качество на системното ниво във връзка с управлението, позволяващ на потребителите да оценяват качеството на мерките и компенсиращ посочените недостатъци.

Защо програмата QUINORA е необходима на международна основа?

Започна интернационализация на пазара на професионално обучение, което означава, че онези органи, които обявяват на търг мерки за професионално обучение (предимно обществени служби по заетостта или социални партньори в зависимост от страната), са започнали да обявяват на търг такива мерки в международен мащаб, а обучаващи институции от цяла Европа са започнали да участват в тръжни процедури (отговори на обяви за търгове) и да провеждат мерките в транснационален мащаб. QUINORA предлага програма за гаранция за качество, стандартизирана основно за страните от Европейския съюз, тъй като трябва да се гарантира едно и също ниво на качество на мерките за професионално обучение във всички страни от ЕС. При това, програмата QUINORA се стреми да осигури по-здрава, по-надеждна и по-достоверна основа за техниките за гаранция за качество от съществуващата такава понастоящем, тъй като тя беше разработена на основата на вече съществуващи случаи на добра практика.

Основната целева група на програмата включва всички, участващи в планирането, концептуализацията, управлението и провеждането на мерките за професионално ориентиране и активиране на системно равнище и метаравнището, на което се осъществява взаимодействие между инициатора на мерките (например, обществените служби по заетостта) и мениджърите по професионално обучение на обучаващи институции и взаимодействие между последните и обучаващите за професионално ориентиране.

Платформата за електронно обучение QUINORA

Настоящият елемент за електронно обучение на проекта QUINORA предлага електронни учебни материали, съдържащи сфери на качество и подмодули, които съответстват на разработените ръководни насоки за качество. Всеки модул съдържа цели на обучението, теория по конкретната ръководна насока, примери и интерактивен тест за определяне на познанията. Добрите практики се отнасят и до ръководните насоки за качество и са предоставени във всеки съответстващ модул. Съдържанието на теорията, упражненията и добрите практики, които могат да бъдат

Ръководни насоки за разработване на критерии за качество

изтеглени от компютъра и принтирани индивидуално, също могат да бъдат дадени на участниците като материали във вид на документално копие по време на обучението на присъствен семинар, което придружава фазите на електронно обучение.

Учебната програма онлайн е разделена на седем различни области (сфери на качество). Всяка сфера на свой ред е разделена на различни модули, за да се организира съдържанието на полетата на качество. Модулите на свой ред са разделени на pdf-файлове "теория" и "упражнения".

- *Файловете "теория"* се отнасят до определена теория, която следва да се прочете за подготовка за определено упражнение. Тази част на платформата за електронно обучение е насочена към разглеждане и преглед на съдържанието на теорията.
- *Файловете "упражнения"* представят упражнения, които могат да се изпълняват самостоятелно или в група. Възможните форми на упражнения могат да се провеждат посредством присъствени упражнения или интерактивни упражнения онлайн в присъствието на преподавател или обучаващ.

В допълнение към това е предоставена електронна библиотека на QUINORA, която съдържа съществени източници на информация, свързани с темата на проекта (книги, статии от книги/дневници, дневници, непубликувани статии, уеб-линкове и др.).

Съдържание на програмата за гаранция за качество QUINORA

Всяка сфера, състояща се от "част "теория"" и "част "упражнения"", борави с определена тема от гаранцията за качество в груповите мерки за професионално ориентиране и ръководство. Ръководните насоки, инструментите и критериите за качество, описани в областите, посочват няколко начина, по които обучаващите институции могат да получат съдействие, за да реализират потенциала си и да реализират целта на добрата практика и гаранцията за високо качество в следните етапи/въпроси:

1. Сфера: Анализ на търсенето и потребностите
2. Сфера: Обява за търгове и дизайн на обучението
3. Сфера: Политики по отношение на персонала и компетентности на обучаващите
4. Сфера: Материали и инфраструктура
5. Сфера: Мерки за гаранция за качество на системно равнище
6. Сфера: Качество на курса
7. Сфера: Обратна информация и оценяване

Инструментите и критерии за качество

Постиженията, включени в програмата **QUINORA**, показват, че качеството на професионалното ориентиране, предоставяно в групова среда, не е задължително ограничено до самите курсове. Необходимо е да се установят етапите за качество. Трябва да се задели финансиране, да се подобрят уменията, свързани с познанията, на обучаващите, да се пригоди политиката по отношение на пазара на труда към обучаващите институции и т.н. Освен това, трябва да се разшири *сътрудничеството на различните действащи лица в професионалното обучение* в рамките на обучаващите институции, както и с външни партньори, като обществени служби по

заетостта (ОСЗ), агенции по труда, образователни министерства, координатори на курсове, обучаващи, предприятия и участници в курсове. Целта на такова широкомащабно сътрудничество е да инициира мрежи и партньорства, които придружават професионалното обучение от анализа на потребностите на обучението до последващия етап (предаване на познания). Това означава, че съдържанието на QUINORA не е ограничено до доставчиците на професионално обучение, които могат да използват критериите, но и въздейства върху системата за продължаващо професионално обучение. Това означава, че основите за качество в обучението следва да се положат от самото начало. Това означава лесен достъп *преди започването на дадена мярка*, включително капацитет за посрещане на потребностите на разнообразна гама от клиенти, както и придружаващо консултиране *след завършването на дадена мярка*. Тази процедура ще помогне на участниците да получат достъп до обучението, от една страна, а от друга – да реализират ефективно уменията, на които са били обучени в курса.

Разработването на програмата QUINORA стана възможно благодарение на финансовата подкрепа от страна на програмата "Леонардо да Винчи" на Европейската комисия със съвместно финансиране на австрийското Федерално министерство на труда и икономиката, както и Обществената служба по заетостта на Австрия.

4 насоки

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

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 ситуацията 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.

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 взаимно-действието на съответните участващи действащи лица.

Ето защо след мотивацията, квалификацията и компетенциите на обучителите 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.

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 активиране, 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 квалификациите и компетенциите.

Ръководни насоки за разработване на критерии за качество

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 учителите са на съвременен 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.

По-нататъшно развитие на проекта

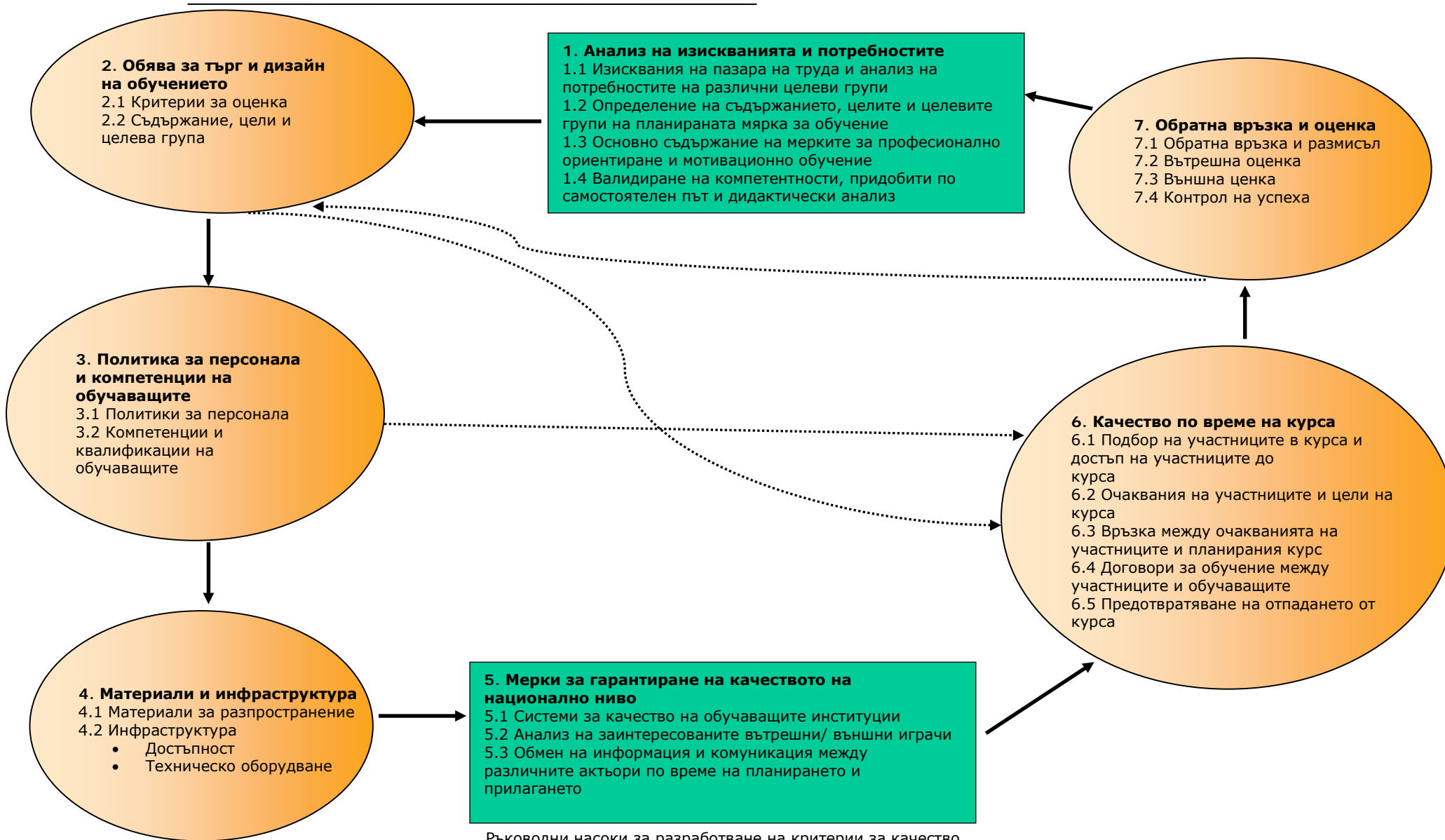
Въз основа на тези формулирани области на качество и подаспекти в рамките на QUINORA бе създадено средство за електронно обучение. Средството за електронно обучение съдържа теоретична част, неговата сърцевина е съвкупност от добри практики, които ще позволят да се проникне в практическите процеси за 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 ориентирани 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 ориентирани, различни работни и образователни институции като служби по заетостта и преподаватели по ориентирани). 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

5 учебен план

5.1 Област на качество 1: Анализ на изискванията и потребностите

5.1.1 Проучване на потребностите на пазара на труда и анализ на различните целеви групи

5.1.1.1 ТЕОРЕТИЧНА ЧАСТ/ СЪДЪРЖАНИЕ

Мерките за обучение трябва да се планират според съществуващите потребности. В този смисъл, анализът на потребностите от обучение трябва да проследява:²

- **потребностите на местните пазари на труда и пазара на труда на национално ниво;**
- **потребностите на отделните целеви групи (или/и)**
- **специфичните потребност, идентифицирани в рамките на даден промишлен отрасъл или определена компания.**

Резултатите от анализа на потребностите (проучване на потребностите както на пазара на труда, така и на целевата група) се използват за разработване на курсове, които предоставят на участниците в тях достъп до различни или нови професионални направления.

Кой провежда анализа на потребностите от обучение?

Анализ на потребностите от обучение трябва да провеждат както държавните агенции, имащи отношение към пазара на труда (като например *Националните служби по заетостта (НСЗ)*³), така и *доставчиците на професионално обучение*⁵.

- Националните служби по заетостта често са основните държавни институции, имащи отношение към пазара на труда, които отговарят за провеждането на политиката на пазара на труда посредством предоставяне на обществени услуги. Една от задачите на тези служби е редовно да следят както регионалните/секторните данни за пазара на труда, така и проучванията в тази сфера. Информацията (по отношение на икономически, технологични, правни и други тенденции и предизвикателства) най-често се набавя чрез партньорите на

² Вж.: Foster, Helga / Gutschow, Katrin (1999): E-Quality in Vocational Training. A Handbook, BIBB (ed.), Bonn, стр. 20.

³ НСЗ не трябва да бъдат разглеждани като доставчици на определени услуги, и по-специално на като посредници на пазара на труда (услугата "трудова борса"), а по-скоро като гъвкав инструмент за икономическо и социално развитие в съответната държава.

⁴ Анализ на потребностите от обучение може да бъде провеждан и от регионалните и местни офиси/служби/бюра на Националните служби по заетостта.

⁵ Някои от доставчиците на професионално обучение възлагат анализа на потребностите на външни фирми.

Националните служби по заетостта (напр. синдикати; работодатели; компании; държавна администрация; мрежи; целеви групи, с които работят Националните служби по заетостта; браншови организации и т.н.).

- Обучаващите институции също така провеждат анализ на потребностите. Като цяло конкуренцията между доставчиците на обучение е голяма и за да извоюват достойно място на пазара на обучение, те трябва да предлагат оферти, които се основават на силните страни им страни. Също така е важно анализът на потребностите от обучение да взема предвид мисията на съответната обучаваща институция и нейните цели. Доставчикът на обучение трябва непрекъснато да следи данните и пазара на труда за региона, както се съобразява и с това как са били оценявани вече проведени курсове. Резултатите от проучвания и други налични данни трябва бъдат оценявани и по отношение на рисковете на пазара на труда и възможностите, които дават на хората.⁶

Анализът

1. Проучване на потребностите на пазара на труда:

Проучването на потребностите на пазара на труда представлява анализ на текущата ситуация, който може да бъде осъществен единствено посредством постоянно и подробно наблюдение на регионалния и националния пазар на труда. Акцентът трябва да бъде поставен върху анализа на потребностите на *регионалния* пазар на труда, тъй като проучванията показват, че повечето от участниците/служителите нямат желание да се местят от мястото, в което живеят.

Анализът на потребностите на пазара на труда трябва да включва количествено и качествено описание и анализ на съответните предприятия, промишлени отрасли/кълстери/браншове, които са съсредоточени в региона/общината на планираната мярка и за които се предполага, че ще набират нови служители.

“Прогнозирането на пазара на труда е неизбежно. Единственият съществен въпрос е как той да бъде осъществяван.”⁷

Следват изброени едни от **най-често срещаните методи** за анализ на потребностите на пазара на труда⁸:

- макроикономически проучвания за бъдещи тенденции и прогнози с цел придвиждане търсенето и предлагането на пазара на труда;

⁶ Вж.: Foster, Helga / Gutschow, Katrin (1999): E-Quality in Vocational Training. A Handbook, BIBB (ed.), Bonn, стр.20.

⁷ Вж.: Markowitsch, Jörg / Plaimauer, Claudia / Humpl, Stefan / Lassnigg, Lorenz (2005): Forschungsgestützte Ansätze der Antizipation: Qualifikationsbedarfsanalysen in Österreich, in: Lassnigg, Lorenz / Markowitsch, Jörg (Hg.) (2005): Qualität durch Vorausschau. Antizipationsmechanismen und Qualitätssicherung in der österreichischen Berufsbildung, Innsbruck-Wien, Studienverlag, стр. 92.

⁸ Вж.: Markowitsch, Jörg / Plaimauer, Claudia / Humpl, Stefan / Lassnigg, Lorenz (2005): Forschungsgestützte Ansätze der Antizipation: Qualifikationsbedarfsanalysen in Österreich, in: Lassnigg, Lorenz / Markowitsch, Jörg (Hg.) (2005): Qualität durch Vorausschau. Antizipationsmechanismen und Qualitätssicherung in der österreichischen Berufsbildung, Innsbruck-Wien, Studienverlag, стр. 80.

- проучвания в предприятията с цел предвиждане потребностите от квалификации в различни сектори
- проучвания сред работниците и служителите с цел анализ на потребностите от квалификации според работниците и служителите;
- "Делфи" методи с цел идентифициране на бъдещи тенденции (оценяване на част от експертите);
- разработване на сценарии с оглед достигане до различни възможности за действие;
- анализ на свободните работни места;
- оценка на вече проведени обучения;
- периодични срещи с лица, компании, синдикати, държавна администрация и др., с които е работила институцията.

С оглед постигането на оптимални резултати се препоръчва комбинация от два или три от гореизброените методи.

Възможни насочващи въпроси:

- Може ли да бъде идентифицирана структурна промяна?
- Съществува ли необходимост от придобиване на "нови компетенции и квалификации"?

Анализ: Непрекъснат количествен и качествен анализ на структурата на заетостта и квотите в съответния регион/община, както и адекватен анализ на образователното равнище на заетото население в съответното населено място.

Възможни насочващи въпроси:

- Каква е структурата на заетостта в региона/общината?
- Как може да бъде описано състоянието на заетостта в съответния регион/ община (заетост, текучество на работната ръка, разпределение по възраст и пол, заетост на лица, които мигрират , равнище на формално-признати квалификации...)?
- Какви са възможностите за заетост сред жени/мъже, имигранти, завършилите висше образование/завършилите задължителния етап на образование, и др.?
- Отговарят ли възможностите за заетост на различните равнища на образование и формално- признати квалификации?
- Какви са процедурите по наемане на служители (интервюиране) в съответния регион/община, в отделните предприятия/промишлени сектори/браншове

(официална процедура за набиране на кандидати, използване на неформални/формални източници...)?

Анализ: Освен общия качествен анализ на възможностите за заетост в съответния регион/община, анализът на потребностите трябва също така да включва интервюта с представители на предприятия, потенциални работодатели (мениджъри «Човешки ресурси», изпълнителни директори ...).

Възможни насочващи въпроси:

- Какви формално-признати квалификации и компетенции се изискват?
- Съществуват ли специални изисквания?
- Съществуват ли препятствия по отношение квалификациите/компетенциите?
- Как може да се опише "най-добрият" служител?
- Какви са специфичните ситуации/условия в предприятията?
- Възможни ли са алтернативни модели за гъвкаво работно време?
- Съществуват ли мерки за допълнително (вътрешно-фирмено) обучение или общи курсове?

Какво може да послужи за заключение на анализа на потребностите: Как могат да се опишат общите тенденции за развитие на пазара на труда и възможно ли е да бъдат предложени мерки за обучение в рамките на различните програми за професионално ориентиране/консултиране и мотивационно обучение?

2. Анализ на целевите групи:

Постоянното наблюдение на пазара на труда трябва да бъде съпроводено от провеждането на анализ на различните **потребности на лицата** в рамките на дадена целева група.

Различните групи участници – целиви групи трябва да се идентифицират навреме, за да може да им се предложи адекватно обучение.

Предполага се, че лицата, които се опитват да се ре-интегрират на пазара на труда след определен период от време, се сблъскват с различни изисквания и имат различни потребности, да вземем например младежи в неблагоприятна житейска ситуация, които се подготвят за интеграция на пазара на труда с помощта на различни мерки за обучение. Също така потребностите на дългосрочно безработните се различават от тези на хората, останали без работа за сравнително кратък период от време. Наред с това, съществува разлика между лицата, които се обучават в общи програми за професионално ориентиране и тези, които придобиват квалификация и се подготвят за първата си работа. Съществува разлика и между възрастните хора, мигриращи лица, лица със специални образователни нужди, лица без образование и т.н

Възможни насочващи въпроси:

- Кой ще посещава курса и какви са специфичните потребности на участниците?

При анализа на целевата група трябва да бъдат взети предвид следните аспекти:⁹

- налични формално-придобити квалификации при започване на курса,
- предишен професионален и житейски опит,
- профил/личностни характеристики на кандидатите (на базата на квалификациите/компетенциите, които се изискват за работата, за която кандидатстват),
- възможност за финансиране (за отделните участници и/или за обучаващата институция).

Анализ: От екипа, който разработва курса трябва да бъде определен човек, който да отговаря за възможни отворени въпроси и да разпространява необходимата контактна информация (телефонен номер, e-mail адрес...).

Анализът на потребностите и търсенето стои в основата на разработването и изпълнението на мерки за обучение. Той е една от предпоставките за успешното намиране на съответствие между целевите групи и пазара на труда. Поначало, трябва да се предположи, че:

*“В рамките на един бързо променящ се пазара на труда, професионалното ориентиране и консултиране имат изключително важна роля. От една страна, те могат да помогнат на хората да развият умения и способности за само оценка, намиране на информация и взимане на решения, които са необходими за справяне с сложния свят на работата, както и да се превърнат в истински участници в ученето през целия живот. От друга страна, в контекста на активната политика на пазара на труда те също така предоставят на разработващите политики и работещите в системата на професионалното ориентиране и консултиране инструментариум за по-ефективно запълване на свободните работни места и местата за обучение ”.*¹⁰

Постоянното наблюдение на състоянието и промените на пазара на труда, също както и потребностите на участниците, трябва да бъдат разглеждани като основа за бъдещи действия.

Заклученията, които водят до идентифициране на потребностите съставляват част от документацията на дадена мярка за обучение. Данните трябва да бъдат съхранявани под формата на презентация, която да бъде представяна на участниците или други заинтересовани страни.¹¹

⁹ Вж.: Foster, Helga / Gutschow, Katrin (1999): E-Quality in Vocational Training. A Handbook, BIBB (ed.), Bonn, стр.20.

¹⁰ Вж.: Watt, Glenys (1998): Supporting Employability. Guides to Good Practice in Employment Counselling and Guidance, Luxembourg, стр.1. Налично на: <http://www.eurofound.eu.int/pubdocs/1998/34/en/1/ef9834en.pdf>

¹¹ Вж.: Hausegger, Gertrude / Bohrn, Alexandra (2006): Quality in labour market policy training measures. The work situation of trainers as relevant factor to the quality of the measures? Interim report. Module 3: Learning procurement system – labour market policy services, Wien. Налично на: http://www.prospect.at/PDF/IMPROVE_Zwischenbericht_Juni06.pdf

5.1.1.2 Упражнения

Индивидуални упражнения:

1. Вашата обучаваща институция сама ли определи потребностите? Ако е така, как институцията извърши това?
2. Ако обучаващата институция не е определила сама потребностите, кой е провел анализите на търсенето? Извършила ли е институцията някакво допълнително изследване?

Групови упражнения:

1. Дефинирайте три общи метода на анализа на търсенето на пазара на труда. Дискутирайте предимствата и недостатъците на тези методи.
2. Представете си, че сте ръководител на обучаваща институция. Изгответе кратко предложение за това как да изследвате потребностите на пазара на труда (чрез какви методи), както и потребностите на целевите групи. За какъв период от време следва да се извърши анализът и кой следва да го проведе? Как бихте постъпили? Какви са последиците от резултатите?
3. Дискутирайте добрите практики на този модул и се опитайте да откриете с какво сте съгласни и с какво не сте.

5.1.2 Определяне на целите, целевата група и съдържанието на планираната мярка за обучение

5.1.2.1 ТЕОРЕТИЧНАТА ЧАСТ/ СЪДЪРЖАНИЕ

Определянето на целите, съдържанието и целевата група представляват основни предпоставки в подготовката на мерки за професионално обучение.

1. Цели

Целите на мерките трябва да съответстват на мисията и ценностите на обучаващата институция. Според Фостер и Гутшоу¹², при определяне на целите трябва да бъдат взети под внимание следните аспекти:

- институцията трябва да опише уменията и компетенциите, които трябва да бъдат придобити в края на курса;
- институцията трябва да вземе решение какъв сертификат ще получат участниците в курса;

¹² Вж.: Foster, Helga / Gutschow, Katrin (1999): E-Quality in Vocational Training. A Handbook, BIBB (ed.), Bonn, стр. 21

- институцията трябва да предостави информация за всички аспекти на курса на участниците в курса, регионалните и местни офиси на Националната служба по заетостта, компаниите и т.н.

Ясното определяне на целите при планирането на мерки за професионално обучение не е достатъчно условие за качество, но е от съществено значение за ефективността на обучението (вж. 1.1.). При липсата на цели е трудно да се говори за качество или да се прилагат основните принципи за управление на качеството като например “гарантиране на качеството” (= гаранция за съществуването на стандарти = гаранция, че стандартите винаги се спазват), и “подобряване на качеството” (= повишаване на стандартите или увеличен брой на целите, които са постигнати). При налчието на правилно дефинирани цели и подцели значително улеснява приемането на който и да е подход за качество (напр. подхода «само оценка»).

Подходите към професионалното обучение значително се различават в повечето от страните-членки на ЕС. При централизираните системи целите често се поставят от Министерството на образованието или от друг орган със сходни провощия. Тези цели могат да бъдат много точни и специфични, като по този начин подпомагат доставчиците на професионално обучение, или да бъдат дефинирани много общо (както се случва в повечето от случаите). Въпреки всичко, точните под-цели и задачи на мерките за обучение трябва да се вписват в общите цели, определени от Европейския съюз. Европейският съюз определя следната обща цел по отношение предлагането на обучение:

“В контекста на ученето през целия живот, професионалното ориентиране се отнася до набор от дейности, които дават възможност на гражданите независимо от възрастта си и във всеки момент от живота си, да определят своя капацитет, компетенции и интереси, да вземат решения, свързани със своето образование, обучение или професия, както и да направляват своя индивидуален път в ученето и работата, както и в други сфери, в които този капацитет и компетенции се придобиват и/или използват.”¹³

Следователно професионалното ориентиране трябва да бъде достъпно във време и по начин, които да насърчат гражданите да продължат да развиват своите умения и компетенции през целия си живот, според променящите се потребности на пазара на труда. То трябва да се разглежда като активен инструмент за поощряване на личностното развитие като хората трябва да бъдат насърчавани да се възползват от него.

В допълнение, трябва да се вземе предвид и общата цел на Националните служби по заетостта. Например, според Службата по заетостта във Виена:

“Интегрирането на (...) определена целева група на пазара на труда трябва да се осъществи посредством процедура, разработена по поръчка и съобразена с проблемите, специфични както за целевата група, така и за отделните участници в нея (като се постави акцент върху вече съществуващите силни страни и способности на участниците), и най-вече посредством интензивна и целенасочена

¹³ Вж.: Resolution of the Council of the European Union on Strengthening Policies, Systems and Practices in the Field of Guidance throughout life in Europe (28 May 2004), Brüssel. Налично на: http://ue.eu.int/ueDocs/cms_Data/docs/pressData/en/educ/80643.pdf

работа по отношение на кандидатстване за обучение и посредничество, както и предлагане на решения, приложими за всеки индивидуален проблем.”¹⁴

Доставчиците на професионално обучение се нуждаят от механизми за изпълнение, които да трансформират широките политически виждания в цели, които могат да залегнат основата на определени действия¹⁵. За да бъдат измерими, целите трябва да бъдат “оперативни”.¹⁶

Определяне на измерими цели (Индикатори)

Измеримите цели се използват като инструмент за оценка. Веднъж формулирана, целта застава в основата на политиката за определяне на качеството и оценяване.

Насоки за формулиране на измерими цели: Целите трябва да бъдат формулирани според следния модел (например: цели по отношение на резултатите):

Умения, които демонстрира обучаемия.	Условия, в които обучаемия демонстрира дадено умение.	Критерии за измерване на успеха.
--------------------------------------	---	----------------------------------

Чрез изясняване на очакванията – колко, до каква степен, при какви условия, и т.н., обучаващите и участниците са наясно с това какво се очаква от тях.

- Възможни измерими “силни” цели и под-цели:

- брой на приетите в курса
- брой на отпадалите от курса
- брой участници с по-висока квалификация
- брой участници, които не проявяват интерес към професии, основаващи се на традиционните, остарели схващания за различните роли на половете («джендър мейнстриймнинг»)
- специфични особености на възрастните
- брой участници, които са по-добре осведомени по отношение на:
 - настоящото предлагане и търсене на пазара на труда (осъзнават избирателната, специфична класификация на професионалните умения)
 - настоящите възможности за заетост

¹⁴ Вж.: Public Employment Service Vienna (2005)/ Dep. 7: Course description „JOBEXPRESS“ for the regional department Geiselbergstraße, стр. 4.

¹⁵ Вж.: <http://www.eduqua.ch>

¹⁶ Вж.: Cedefop – Европейски център за развитие на професионалното обучение (2002): Развитие на качеството в сферата на професионалното образование и обучение, Междинен доклад на Европейския форум, стр. 15. Налично на: http://www.trainingvillage.gr/etv/upload/projects_networks/quality/archives/conf_docs/en/report_qdevelopment_draftforum_en.doc

- настоящото състояние на пазара на труда (В кои сфери има потребност от служители?)

- Възможни измерими "меки" цели и под-цели:

- брой участници, които са започнали да се възприемат по-добре
 - Как участниците възприемат себе си? Как описват уменията и способностите си? (сравнение преди и след курса)
- брой участници, които са повишили мнението за себе си
 - придобили са способност да изразяват собствените си чувства
 - придобили са способност да споделят личните си емоции
 - придобили са способност да се включат в групова дискусия
 - придобили са способност да изразяват мнението си и да го защитават
 - придобили са способност да мислят за бъдещето (каква е моята цел?)
 - придобили са способност да осъзнават силните и слабите си страни и да разговарят за тях
- брой участници, които са подобрили способността си да взимат решения и да поемат отговорност
 - Как участниците прилагат на практика решенията на проблемите, предложени по време на мярката?
- брой участници, които са повишили мотивацията си
 - продължават да участват в мерките, въпреки че не забелязват успеха на мерките
 - осъществяват активно сътрудничество по време на мярката
 - продължават да участват в мерките, които понякога са изтощителни, отнемат време и продължават дълго
 - проявяват упорство при кандидатстване на работа
 - проявяват упорство, въпреки, че не постигат веднага успешна ре интеграция на пазара на труда
- брой участници, които се развили чувството си за лична отговорност
 - продължават да работят върху себе си след приключване на мярката (поемат отговорност за собственото си бъдеще)
 - задават въпроси в случай, че нещо не е ясно

-
- работят върху собствените си недостатъци
 - осъществяват плановете си за бъдещето. Как възрастните осъществяват плановете си? (способност да помогнеш сам на себе си)
 - брой участници, които са започнали да осмислят нещата по-добре
 - разпознават ситуации, в които има разминаване между думи и действия
 - правят разлика между начина, по който възприемат себе си и начина, по който ги възприемат другите (Как ме възприемат другите хора? Как възприемам самия себе си?)
 - постигане на баланс по отношение на собствения живот (Откъде идвам? Къде съм сега? Каква е моята цел?)
 - брой участници, които са станали по-съпричастни
 - разбират себе си и другите по-добре
 - създават по-добри взаимоотношения с околните
 - описват емоциите си пред другите, дори в случаите, които тези емоции не могат да бъдат изказани
 - развили са способността да се възприемат от гледната точка на другите
 - брой участници, които са станали по-непринудени
 - уважават себе си и останалите
 - проявяват искреност в разговорите си с останалите
 - искрени са към самите себе си
 - осъзнават способностите си и ги споделят с другите по правилния начин
 - брой участници, които са постигнали по-добра ориентация относно целите, към които се стремят
 - ясна идея за собственото бъдеще по отношение на работата
 - способност да се стремят към реалистична работа
 - информираност за възможностите как да получат тази работа

Един от основните проблеми, с които се сблъскват обучаващите институции при определяне на целите на дадено обучение е, че въпросът с целите е доста сложен:

- не винаги е ясно за кои области могат и трябва да се определят цели;
- понякога е много трудно (отнема време и средства) да бъдат определени цели;

- различните заинтересовани страни могат да държат на различни (дори и противоречиви) цели/стандарти;
- стандартите трябва непрекъснато да се адаптират спрямо бързите промени в контекста, в който се прилагат;
- могат да възникнат разногласия по отношение на това кои определя целите;
- други.

2. Целеви групи

Друг аспект, който трябва да бъде определен в процеса на планиране на дадена мярка за обучение е целевата група. Определянето на целевите групи е един от най-важните процеси по време на фазата на планиране. Точното определяне на целевата група за всяка мярка за обучение стои в основата на разработването на учебната програма на курса (избор на материали за обучение, определяне на "правилните" методи и среда, разработване на съдържанието и т.н., вж.: б.3.).¹⁷ Една мярка, която не обединява различните индивидуални потребности и очаквания на разнородните целеви групи към които е насочена няма изгледи за добър успех.¹⁸ В този смисъл анализът на целевите групи играе важна роля.

Първа стъпка: Препоръчва се точен анализ на целевата група. Към какъв тип целеви групи ще бъде насочена мярката? В този контекст възникват следните въпроси:

- Какво е образователното равнище на участниците?
- Какъв професионален опит се придобили участниците до този момент?
- Какви езици говорят участниците (ниво на владеене)?
- Какви технически компетенции притежават участниците (например: компетенции за работа с ИТ)?
- Какво е физическото и психологическото състояние на участниците?

Възможен анализ: Каква е общата житейска ситуация, в която е поставен участника (От теоритична гледна точка, трябва да бъде намерен отговор на тази въпрос)? Например: Една самотна майка може ли да си позволи да участва регулярно в дадена мярка за обучение или не? Някой то участниците има ли дългове?... и т.н.

Втора стъпка: Необходимо е да се разбере какви са очакванията на участниците, тъй като оправдаването на очакванията от една мярка е една от предпоставките за успеха на професионалното обучение. Възможни насочващи въпроси за проверка на очакванията на участниците могат да бъдат:

- Какво очаква участника от мярката?

¹⁷ Вж. повече информация се предоставя по-нататък в текста.

¹⁸ Вж.: Balli, Christel / Krekel, Elisabeth M. (2004): Qualitätsentwicklung in der Weiterbildung – Wo steht die Praxis?, Bonn, wbv Verlag.

- Съществуват ли формални квалификации и компетенции, върху които мярката трябва да надгради или които мярката трябва да подпомогне (напр. Четене, писане, смятане)?
- Какъв трябва да бъде фокусът на мярката? (напр. придобиване на технически компетенции, езикови компетенции, социални компетенции/умения, различни методически компетенции, и др.)
- Какви резултати очаква участника от мярката?

Описанието на различните групи, както и техните потребности и очаквания неизменно води в рамките на мерките за обучение до ситуации, задачи и теми, специфични за целевата група.

3. Съдържание

Различията в потребностите и очакванията трябва да бъдат взети предвид по време на разработването на **съдържанието** на мярката. От какво имат нужда участниците в курса и какви са техните очаквания. Всеки един курс се основава на подробности. Ако по време на анализа на потребностите на пазара на труда или на анализа на потребностите на целевите групи изникнат области, в които съществуват пропуски в знанието, трябва да бъдат направени стъпки за запълването на тези пропуски.

Обикновено мерките са свързани с (за повече информация вж. [1.3.](#)):

- професионално ориентиране
- избор по отношение на образованието и професията
- меки умения
- здраве и насърчаване на меките умения
- управление на живота и кариерата
- намиране на работа.

На практика за всеки един отделен проблем или потребност трябва да бъде създадена подходящата рамка за действие. Особено, ако в заданието се насърчават разнородни групи¹⁹, планирането на мерките трябва да са съсредоточи върху **индивидуален подход на работа** с участниците.

¹⁹ Като аргумент в полза на насърчаването на разнородни групи в рамките на мерки да обучение фактът, че в "реалните" условия на пазара на труда никой не избира с кого да работи. И ако до известна степен можем да се съгласим с този аргумент, трябва също така да признаем, че икономическите причини също така са важни за "изграждането на разнородни групи" с оглед на активната политика на пазара на труда. От една страна, за да бъдат курсовете по евтими, в тях се включват повече участници. От друга страна, съветниците в Националните служби по заетостта не разполагат с неограничени бюджети, за да посрещнат индивидуалните потребности на своите клиенти. Наред с това следва да се спомене, че тези които не участват доброволно в курса оказват влияние върху неговия успех/ провал.

5.1.2.2 Упражнения

Индивидуални упражнения:

1. Посочете няколко "силни" и "слаби" цели. Открийте поне две измерими подцели (показатели) към всяка цел.
2. Коя група е била целевата група на последното обучение, на което сте присъствали или провеждали? Как "вашата" обучаваща организация е определила целевата група?
3. Кой е бил включен в определянето на целевата група? Кой следва да бъде включен в определянето на целевата група?
4. Какви са ръководните насоки за установяване на измерими цели?

Групови упражнения:

1. Дискутирайте защо определянето на целите на обучението би могло да бъде доста комплициран процес. Аргументирайте вашата гледна точка.
2. Дискутирайте защо е необходимо прецизно изследване на целевата група. Какви последици може да има мярката, ако потребностите на целевата група не се разгледат по подходящ начин?
3. До каква степен дефиницията на целевата група има влияние върху вземането на решение във връзка с планирането, съдържанието и дидактическият подход?

5.1.3 Основно съдържание на мерките за професионално ориентиране и мотивационно обучение

5.1.3.1 ТЕОРЕТИЧНА ЧАСТ/ СЪДЪРЖАНИЕ

В днешно време в много държави системите за професионално обучение са подложени на сериозен натиск по отношение на това доколко успешна е тяхната работа: участниците в курсове очакват да получат гарантирано място на пазара на труда и успешна кариера; компаниите се нуждаят от способни хора с умения, които да вършат добре работата си; обществото очаква висок потенциал по отношение на конкурентноспособността, заетостта и просперитета; а политиците очакват подкрепа при разрешаването на икономически и социални въпроси. Професионалното обучение трябва да бъде надеждно и продължително, гъвкаво и динамично, пригодно към потребностите на пазара на труда и насърчаващо личностните умения.²⁰

Изправени пред тези сериозни (и понякога противоречиви) очаквания, хората които отговарят за разработването и изпълнението на мерките за професионално обучение

²⁰ Вж.: InWEnt – Capacity Building International (2005): Selecting and Structuring Vocational Training Contents. Beiträge aus der Praxis der beruflichen Bildung, 12/2005), Mannheim/Germany, стр. 8. Налично на: http://www.inwent.org/imperia/md/content/bereich4-intranet/abteilung4-01/12_select.and_struct.pdf

знаят добре, че трябва да изградят своя собствена визия за обучение, която да включва в себе си всички различни потребности, но да не се изчерпва само с тях.²¹

Какви стъпки трябва да бъдат предприети?

В самото начало на процеса на определяне на съдържанието на мерките за обучение трябва да бъдат определени екипи, които да разработят учебната програма на мерките за обучение. Тези екипи трябва да се състоят от експерти с дългогодишен опит като представители на министерства (напр. Министерството на труда и Министерството на образованието), експерти по отношение на спецификите на съответното работно място или експерти в областта на обучението, представители на асоциациите на работниците, синдикатите, както и други групи, които имат отношение като например доставчици на обучение, НПО и др.²² Хората, отговорни за определянето на съдържанието на мерките за обучение се нуждаят от колкото е възможно повече информация за дадената професионална сфера. Това включва данни за пазара на труда, информация за подобрения в техниката, предстоящи структурни промени, икономическо развитие или информация за оперативни потребности от квалификация (вж. 1.1.). В допълнение трябва да бъде документирана ситуацията във всеки сектор както по време на, така и след обучението. Информацията за потребностите на целевата група (напр. завършилите определено училище) от професионално обучение също така е много важна за планирането на ефективни мерки за обучение (вж. 1.1.).

Първа стъпка: Определяне на основните задачи

Съдържанието на професионалното обучение се определя на основата на няколко основни задачи, които напълно обучени специалисти би трябвало да могат да изпълнят. Тези задачи покриват функциите на даден профил на обучение. При определянето на основните задачи, идеята е да бъдат определени задачите без да се пренебрегва специфичния характер на профила на обучение.

Следователно, основният въпрос е: *Коя основна задача е характерна за квалификационния профил, придобит по време на курса за обучение?*

Дори на пръв поглед въпросът и неговият отговор да изглеждат тривиални, в тях се съдържа същината на професионалната идентичност на завършващите обучението. Една точно формулирана задача, дава възможност на завършващите да се възприемат като "квалифицирани" след като са участвали в мярката за обучение и да се разграничават от други професионални сфери.²³

²¹ Вж.: InWEnt – Capacity Building International (2005): Selecting and Structuring Vocational Training Contents. Beiträge aus der Praxis der beruflichen Bildung, 12/2005), Mannheim/Germany, стр.8. Налично на: http://www.inwent.org/imperia/md/content/bereich4-intranet/abteilung4-01/12_select.and_struct.pdf

²² Вж.: InWEnt – Capacity Building International (2005): Selecting and Structuring Vocational Training Contents. Beiträge aus der Praxis der beruflichen Bildung, 12/2005), Mannheim/Germany, стр.11. Налично на: http://www.inwent.org/imperia/md/content/bereich4-intranet/abteilung4-01/12_select.and_struct.pdf

²³ Вж.: InWEnt – Capacity Building International (2005): Selecting and Structuring Vocational Training Contents. Beiträge aus der Praxis der beruflichen Bildung, 12/2005), Mannheim/Germany, p.12. Налично на: http://www.inwent.org/imperia/md/content/bereich4-intranet/abteilung4-01/12_select.and_struct.pdf

На този етап (както и по време на следващите стъпки) от съществено значение е осъществяването на открита дискусия, която гарантира на членовете на екипа, че всички идеи са били приети от другите членове, независимо от това дали могат да бъдат реализирани или не.

Втора стъпка: Определяне на равнищата в йерархията

Основен въпрос: *Какво е мястото на обучението в образователната система и в йерархията на пазара на труда?*

Сертификатът, получен в резултат на обучението трябва да има своето място в йерархията на образователната система и системата на пазара на труда, тъй като сертификатът трябва да бъде признат както от образователните институции и власти, така и да важи на пазара на труда. Равнището на професионална квалификация, което може да бъде достигнато посредством курса също така зависи от типа целева група, към която е насочена програмата за обучение (вж. 1.1. и 6.2.).

При определянето на равнищата в йерархията, екипът отговорен за определянето на съдържанието на курса предварително обсъжда идеи по отношение на:

- нивото на действащата организация, на което обучаваният участник ще стане активен и
- нивото в системата за образование и обучение, на което трябва да бъде поставен формалния сертификат.

Ако планираният курс за обучение не води до “задънена улица” в националната система за образование и обучение, наред с въпроса за класификация в съответствие с оперативните категории за организация на работата, трябва да бъде изяснен и въпроса за създаване на връзки със съществуваща система за (допълнително) образование и обучение.

Стъпка три: Название на курса

С оглед осигуряването на дългосрочна стабилност на дадена диплома за обучение, важно е да бъде избрано название на курса, което да бъде възможно най-ясно и точно и да не води до объркване със сходни курсове.

Основен въпрос: *Предлаганото професионално обучение различава ли се от обучението, предлагано от други доставчици?*

Стъпка четири: Изграждане на мрежи

По време на тази стъпка групата представя в по-широк кръг идеите, които е разработила, като влиза в активен диалог с институции, експерти, асоциации, администрация и частни лица (като например потенциални участници в курса). Целта на тази стъпка е да гарантира, че планирането е “на прав път”, както и да го обвърже в мрежа с други “заинтересовани” институции и групи. Изчерпателните дискусии и разговори, семинари и

примерни проучвания, спомагат за изясняване до каква степен дизайна на профила съответства на реалните изисквания както на потенциалните обучавани, така и на пазара на труда. Това е една от най-важните стъпки в планирането на курса, тъй като установяването на кръга, в който се приема професионалното обучение е от съществена значение.²⁴

Като **пета и шеста стъпка** от този подход (вж. 1.4.) трябва да бъдат проведени анализ на компетенциите и дидактически анализ, преди екипът да разработи модулите за обучение.²⁵

Обикновено в модулите е застъпено следното съдържание:

Аспектите, които са включени като основно съдържание на мерките за професионално ориентиране/консултиране са:

- Като основни аспекти, в мерките за професионално ориентиране и консултиране трябва да бъдат включени умения за намиране на кариера и управление на живота. В резултат на притежаваното от тях "ноу-хау", формално-признати квалификации и професионален опит, обучаващите би трябвало да могат на базата на анализ на целевите групи да приспособяват тези аспекти към работата си, в съответствие с формулираните за мярката цели.
- Много от участниците в мерките за професионално обучение са безработни. Мерките за професионално ориентиране и консултиране трябва да оказват съдействие на тези хора да приемат своето положение, утежнено от условията на безработица. От съществено значение е да бъдат развити необходимите умения за активно справяне със жизнените ситуации, повлияни от безработицата. Придобиването на нови продуктивни умения за справяне може да бъде насърчено по-специално посредством обмяната на опит в групи. Обучаващите трябва да притежават методически познания и трябва да реагират гъвкаво и адекватно спрямо конкретната ситуация.
- Мерките за професионално ориентиране и консултиране подкрепят придобиването на социални и формални умения (напр. ИТ умения, умения за намиране на работа, писане на професионална автобиография, лично представяне, самоотговорност, овластяване и т.н.), както и компетенции за общуване в група или екип. Посредством създаването на подходяща атмосфера за учене, обучаващите трябва професионално да ръководят и подкрепят придобиването на тези умения и компетенции.

²⁴ Вж.: InWEnt – Capacity Building International (2005): Selecting and Structuring Vocational Training Contents. Beiträge aus der Praxis der beruflichen Bildung, 12/2005), Mannheim/Germany, стр. 12. Налично на : http://www.inwent.org/imperia/md/content/bereich4-intranet/abteilung4-01/12_select.and_struct.pdf

²⁵ Модулите да единици за обучение, които служат за преподаването на основни понятия, или за обучават определени, характерни функции на работното място.

- Обучаващите в мерките за професионално ориентиране и консултиране трябва да предложат конструктивно и адекватно решение за често доминиращия индикатор за успеваемост²⁶. Не трябва да бъде упражняван натиск върху участниците чрез измерване на успеваемостта на обучението посредством този индикатор. В контекста на индивидуалните грижи и обучение, трябва да бъде възможно разработването на персонални индикатори за успеваемост. Обучаващите имат задължението да представят по подходящ начин тези индивидуални индикатори за успех на съответните договарящи органи.
- Фокусът на мерките за професионално ориентиране и консултиране трябва да бъде съобразен с пазара на труда и индивидуалното търсене на работа. Други въпроси по отношение на образованието и обучението трябва да се считат за допълнителни въпроси. Обучаващите трябва също така да могат да се справят с други теми, които могат да възникнат в контекста на обучение: злоупотреба/пристрастяване към алкохол/наркотици, заболявания, дългове и т.н. Тези проблеми могат да бъдат препятствия по пътя за намиране на работа и често е по-добре да се помогне на участниците да намерят проекти, които предоставят адекватно консултиране и помощ, в случай че дадената обучаваща организация на предоставя услуги от този вид. В този случай обучаващите трябва да притежават необходимите квалификации и компетенции, наред с другите ключови компетенции за теми, свързани с пазара на труда.

Заклучителни бележки: За разлика от обучения, които водят до придобиването на висока квалификация, модулите са сравнително гъвкави и могат да бъдат адаптирани спрямо регионалните и текущи потребности. Постоянното обновяване на учебната програма и съдържание, както и периодичното преформулиране на съдържанието е необходимо, тъй като по този начин се гарантира, че професионалното обучение взема предвид промените на пазара на труда (промишленост и търговия).²⁷

²⁶ Според описанието на курса „Jobexpress 2005“, предлаган от Националната служба по заетостта на Виена, той би бил успешен ако 40% от участниците в него (100%= всички участници) се намерят работа в рамките на 4 месеца след като са приключили курса (вж. Национална служба по заетостта Виена (2005) / Описание на курса „JOBEXPRESS“ за местния департамент Geiselbergstraße, стр. 4. В описанието на курса не се споменават други критерии за успех или критерии за дефиниране на успеха. Не се обяснява допълнително каква работа трябва да си намерят участниците в курса и какво ще се случи с онези, които не могат да си намерят работа за определения период от време. Освен общия критерий за успех, не се споменават други индикатори за успех. Според целевата група, критерият за успех визира прекалено кратко време. Например, успехът на подобен курс може да се види ако участниците в него изграждат лични мрежи в контекста на курса или ако различни лични проблеми могат да бъдат (частично) решени (например участие в програми за облекчаване на дълговете) и др.

²⁷ Вж.: Cedefop – European Centre for the Development of Vocational Training (ed.) (2006): Vocational education and training in Austria, in: Cedefop Panorama Series, 125, Luxembourg, стр. 15. Налично на: http://www2.trainingvillage.gr/etv/publication/download/panorama/5163_en.pdf [24.05.2011]

5.1.3.2 Упражнения

Индивидуални упражнения:

1. Какви са необходимите етапи при дефиниране съдържанието на мярка за обучение? Дефинирайте всеки етап с две-три изречения. Запишете отговорите на лист хартия със заглавни думи.
2. Какво е основното съдържание на мерките за професионално ориентиране / консултиране за работа?
3. Каква е целта на работата в мрежа? Посочете поне две причини.

Групови упражнения:

1. Представете си, че вие сте екипът, отговорен за разработването и реализацията на мярка за професионално обучение. Вашата задача е да създадете профил на конкретен вид мярка. Следва да се вземат три основни решения:
 - Коя основна задача следва да бъде характерна за мярката?
 - Къде следва да се намира обучението в образователната система и йерархията на пазара на труда?
 - Как се нарича желаният сертификат?
2. Защо е толкова важно да има ясно и сбито описание на курса? Дискутирайте въпроса и аргументирайте вашето мнение.
3. Целта на работата в мрежа е да осигури планирането на съдържанието на мярката да се постави на "правилната пътека". Мислете за "вашата" обучаваща институция. Институцията признава ли по ваше мнение "работата в мрежа" по адекватен начин?

5.1.4 Валидиране на компетентности, придобити по самостоятелен път и дидактически анализ

5.1.4.1 ТЕОРЕТИЧНА ЧАСТ/ СЪДЪРЖАНИЕ

Като следваща стъпка, преди разработване на модулите за обучение, трябва да бъдат проведени **анализ на компетентностите** и **дидактически анализ**.

Стъпка пет: Анализ на компетентностите²⁸

Този етап от процеса осъществява връзката между за заемана на определена длъжност и системите за обучение.

Какви методически напътствия трябва да получават участниците в курса, за да бъдат подготвени да удовлетворят ефективно предварително определените изисквания на работа? Какви умения, знания и нагласи са необходими и как могат те да бъдат развивани систематично?²⁹

През последните две десетилетия се пренебрегва проблемът как системата от специфични изисквания за заемане на определена длъжност да бъде превърната в система от учебни програми. Въпреки това, екипът, който отговаря за разработването и прилагането на учебни курсове трябва да бъде насърчаван да превръща тези изискванията в компетентности (анализ а компетентностите) и да анализира стъпките на учебния процес, необходими за развиването на компетентности (дидактически нанализ).

Формално-придобити компетентности – компетентности, придобити по самостоятелен път

Формално-придобитите компетентности се различават от компетентностите, придобити чрез самостоятелно учене. Формално-придобитите компетентности се признават за квалификация, тъй като се удостоверяват със съответните сертификати, степени и дипломи, докато това не важи за компетентностите, придобити по самостоятелен път. Като се вземе предвид факта, че "опитът е ценен"³⁰, анализът на компетентностите трябва да поставя акцент главно върху компетентностите, придобити посредством самостоятелно учене.

В книгата си "Le bilan de compétences"³¹ Михаел Жорас определя анализа на компетентностите като динамичен процес, който дава възможност за анализ на компетентностите, получени встрани от формално-придобитите компетентности, също както и за идентифициране на уменията за развиване на компетентностите, свързани с взимане на решение по отношение на кариерата.

Анализът

Като първа стъпка анализът на компетентностите е необходим, за да бъдат определени всички квалификации, които (потенциалните) участници се придобили посредством самостоятелно учене в сферата на образованието, професията или ежедневието. С други думи, анализът на компетентностите представлява оценка на компетентностите,

²⁸ Компетентностите включват знания, умения и нагласи.

²⁹ Вж.: InWEnt – Capacity Building International (2005): *Selecting and Structuring Vocational Training Contents*. Beiträge aus der Praxis der beruflichen Bildung, 12/2005), Mannheim/Germany, стр. 18. Налично на: http://www.inwent.org/imperia/md/content/bereich4-intranet/abteilung4-01/12_select.and_struct.pdf[24.05.2011]

³⁰ www.valida.ch [24.05.2011]

³¹ Вж.: Joras, Michel (1995): *Le bilan de compétences*, Paris: Presses Universitaires de France.

придобити от участниците по самостоятелен път. Според Рюди Винклер³², председател на швейцарската асоциация Valida, анализите на профила (или анализи на компетентностите) трябва да бъдат прилагани съобразно образователното равнище на целевата група. Резултатите от анализа на компетентностите трябва да предостави следната информация: Какви социални компетентности/умения притежава участника? Притежава ли той/тя други компетентности на системно ниво (напр. комуникативни умения, презентационни умения, умения за управление на конфликти,...)?

- информация за професионални, външни и лични компетентности
- информация за дарби и способности, възможности за по-нататъшно личностно развитие
- информация за ниво на мотивация и мотиви
- определение на целите по отношение на лични стратегии за кариера, допълнително образование и конкретни следващи стъпки.

Като втора стъпка анализът на компетентностите предоставя списък на знанията, уменията и нагласите, необходими за компетентното изпълнение на определена работа (вж. 1.1. Анализ на потребностите на пазара на труда). Въпросът в случая е какви квалификации и компетентности са необходими, за да бъде гарантирано ефективно изпълнение на задачата. След като бъдат изяснени потребностите от умения, те трябва да бъдат сравнени с "меките" умения на всеки участник, като на базата на това сравнение се разработи учебната програма. Дидактическият анализ е в основата на разработването на подходяща учебна програма, която да доведе до удовлетворяване на изискванията.³³ Какви умения трябва да бъдат развити с помощта на курса?

Какво е общото за тази концепция?

- Съзнаването, че вече притежават определени компетентности, прави участниците по-осведомени и уверени в собствените им възможности. Това е особено важно за онези участници, които имат ниско мнение за себе си като резултат от дългия период от време, в който са били без работа. В този смисъл, анализът на компетентностите има за цел да разкрие пред участниците знания и умения, които те притежават и за които нямат издаден документ, като по този начин открие пред тях нови хоризонти. Всеки човек трябва да активира потенциала си като разсъждава върху уменията, които притежава. Всеки трябва да бъде по-активен

³² Вж.: Winkler, Ruedi (2003): Gelernt ist gelernt - aber nicht immer anerkannt, www.ruediwinkler.ch

³³ Дидактическият анализ оценява дали планираният курс за обучение може да доведе до придобиване на идентифицираните компетентности (вж.: анализ на компетентностите). В списъка ще се появят множество компетентности, които за ограничения период на обучението могат да бъдат насърчени, но не и формирани на системно ниво. Това включва компетентности, които могат да бъдат разглеждани като общи познания в началото на курса, но също така и общи нагласи (напр. навременното изпълнение на работни задачи), които могат да бъдат насърчени косвено по време на програмата за обучение, но които не могат систематично да бъдат разглеждани като централна тема.

при уреждането на живота си, както и да придобива повече умения за справяне със стресови ситуации³⁴.

- Тази стъпка не поставя знак за равенство между учебната програма и изискванията за конкретната работа. Вместо това, тя изисква индивидуален анализ на компонентите, свързани със знания и нагласи, както и идеи за това как тези знания да бъдат разширявани, задълбочавани и систематично организирани. Квалификациите, придобити чрез самостоятелно учене са необходими, тъй като:

“Ако се придържаме към основната идея, работата е не нещо повече от обикновеното разбиране на предварително определени модели на реакция спрямо стимули за действие. Работата също така е свързана с активна интерпретация на условията и възможностите за изпълнение на определени задачи.”³⁵

Участниците в курса трябва да бъдат обучени да се справят със задачите на работното място на базата на тяхната осведоменост, по експедитивен и уместен начин. За да могат да тълкуват, оценяват и изпълняват правилно инструкциите на работното място, служителите трябва да притежават с широк набор от *компетентности*.³⁶

- *Обучение за изпълнение на често повтарящи се задачи на работното място:* Програмите за обучение трябва да дават възможност за експериментиране с работни материали, тестване и практикуване на определени типове задачи. Овладяването на една работна задача изисква дълъг опит, който при определени обстоятелства изпълнението на задачата може да бъде усъвършенствано в процеса на кариерно развитие.

-*Специализирани знания:* По подобие на традиционните концепции за обучение, участниците в курса трябва да научат факти, термини и правила за бъдещата им работа. Това знание служи като основа за правилно разбиране на техническите задачи на работното място, дава възможност за комуникация между колегите и създава предпоставки да допълнително обучение, по инициатива на самите участници.

³⁴ Wolf, Bertram (2005): http://www.abif.at/deutsch/news/events2005/Erfahrung_einen_wert_geben/Tagungsmappe180505.pdf [24.05.2011]

³⁵ Вж.: InWEnt – Capacity Building International (2005): Selecting and Structuring Vocational Training Contents. Beiträge aus der Praxis der beruflichen Bildung, 12/2005), Mannheim/Germany, p.18. Налично на: http://www.inwent.org/imperia/md/content/bereich4-intranet/abteilung4-01/12_select.and_struct.pdf[24.05.2011]

³⁶ Вж.: InWEnt – Capacity Building International (2005): Selecting and Structuring Vocational Training Contents. Beiträge aus der Praxis der beruflichen Bildung, 12/2005), Mannheim/Germany, p.19. Налично на: http://www.inwent.org/imperia/md/content/bereich4-intranet/abteilung4-01/12_select.and_struct.pdf[24.05.2011]

- *Знание за конкретни действия или задачи:* Наред с техническите си познания, служителите също така трябва да притежават познания за методите и процесите и трябва да могат да действат компетентно по отношение на продукти, работни материали, процедурни правила, общуване с други хора и собствената си работа.

- *Процедурни знания:* Служителите могат да работят по подходящ начин в трудни ситуации и при неясни условия на работа, единствено ако са добре осведомени за обстоятелствата, целта и предпоставките, които определят техните действия. С други думи, те са нуждаят от знания за процесите, напр. за цялостния работен процес (знания за работния процес), за структурата на компанията, за контекста, в който протича работния процес, и др.

- *Знания за замисъла:* В днешно време работодателите все по-често са изправени пред променящите се условия на производство, което изисква нагласа, отворена към иновации.

Модели на анализ на компетентностите:

През последните десетилетия много европейски държави създават благоприятни условия/институции за разработване и допълнително предлагане на техни собствени подходи за признаване на ученето, осъществено извън рамките на формалното учене. Понастоящем съществуват различни процедури, методи и инструментариум за идентифициране на компетентности, придобити чрез самостоятелно учене.

- Според Михаел Жорас³⁷, френският модел за анализ на компетентностите предполага следната процедура:

Етап	Цели, които трябва да бъдат постигнати по време на етапа
Етап 1: Въведение и подготовка	Запознаване с потребностите на лицето
Етап 2: Разработване на основните принципи/правила:	
Събиране на информация и идентифициране на основните принципи на професионална и лична мотивация и съответстващите интереси	Изясняване на професионалната и лична мотивация и съответстващите им интереси.
Събиране на информация за професионални компетентности и компетентности, придобити по	Идентифициране и описване на професионалните компетентности и

³⁷ Вж.: Joras, Michel (1995): Le bilan de compétences, Paris: Presses Universitaires de France.

<p>самостоятелен път</p> <p>Ако е необходимо, събиране на обща информация.</p> <p>Определяне на възможностите за професионално развитие.</p>	<p>компетентностите, придобити по самостоятелен път.</p> <p>При необходимост, събрана обща информация</p> <p>Определени и документирани възможности за професионално развитие.</p>
<p>Етап 3: Заключение и по-нататъшни стратегии</p>	<p>Лицето подробно си записва резултатите от етап 2.</p> <p>Взети са решения за следващите стъпки в професионалната кариера и по-нататъшно образование.</p> <p>Планират се следващите стъпки.</p>

- Германският модел КОМБИ³⁸, жизненият цикъл на анализа на компетентностите, разработен от Института по индустриално инженерство и ергономика към Техническият университет в Аахен (RWTH - Rheinisch-Westfälische Technische Hochschule), оказва подкрепа на фирмите при приспособяване на специфичните изисквания на компанията за дадено работно място към реално съществуващите компетентности на служителите

Моделът КОМБИ се изпълнява на четири фази:

- 1 анализ на изискванията, специфични за конкретното работно място
- 2 анализ на съществуващите и потенциални компетентности на служителите или работниците
- 3 оценка на придобитите компетентности и впоследствие официалното им признаване
- 4 определяне на мерки – както по отношение на стратегическото развитие на персонала, така и по отношение на назначаването на нов персонал или вътрешно фирмено преназначаване

³⁸ <http://www.iaw.rwth-aachen.de/produkte/kombi/index.html> [07.01.2011]

- Германският модел на анализ на компетентностите³⁹ е разработен от партньорството за развитие Gendernet. Моделът поставя акцент върху съвместимостта между професионалния живот и семейството и се спонсорира от програмата EQUAL на Европейския съюз.
- На Интернет страницата на под-проектът KOBRA⁴⁰ www.gendernet.de/2004/kobra/ всеки има възможност да опознае собствените си силни страни. Специфични упражнения, практики и инструкции имат за цел да насочат вниманието към предишни знания и умения, придобити в професионална, социална и семейна среда. Комбинацията от тестове от категорията "тестване на потенциала" и "профили на професията" подпомагат само оценяването в процеса на по-нататъшно професионално ориентиране и развитие. Страницата също така съдържа упражнения като тестове за интелигентност, тестове за проверка на знанията, компютърни тестове и пъзли.

Като примери за добри практики в областта на програми за гарантиране на качеството могат да бъдат посочени методите "Valida" (Швейцария)⁴¹, "Порт фолиото за компетентности" на "Bildungswerke" (Австрия) и проекта "CREA" (Италия). Други европейски държави също правят опити за разработване на свои собствени методи.

Например ирландският проект WAVE⁴² се появява в отговор на нуждата от въвеждането на "Протокол за валидиране на професионалния опит в европейската аквакултура". Проектът WAVE:

- създава изчерпателен списък от квалификации в областта на аквакултурата, включително умения, опит, изисквания за знания и индустриални компетентности.
- открива съществуващите различия между настоящите квалификации и компетентности и потребностите, както от структурирано обучение, така и от самостоятелно учене в рамките на бизнеса.

Рискове и слабости на анализа на компетентностите:

- Разходът на време и средства за провеждането на анализ на компетентностите може да се окаже най-голямата пречка пред прилагането на тази нова практика в компаниите.

³⁹ <http://www.gendernet.de/2004/kobra/> [12.03.2005]

⁴⁰ <http://www.kobra-berlin.de> [24.05.2011]

⁴¹ Winkler, Ruedi (2005):
http://www.abif.at/deutsch/news/events2005/erfahrung_einen_wert_geben/Winkler%202-Teil-Qualitaet.pdf
[24.05.2011]

⁴² <http://www.aquatt.ie/aquattinitatives/currentinitatives/wave.php> [12.03.2005]

- Наред с това, се появяват и етични проблеми, свързани със сигурността на данните, тъй като конфиденциалната информация, придобита посредством анализ на компетентностите, става достъпна и за други хора (обучаващи, обучаваща институция, Националните служби по заетостта и др.).
- Рядко са подсигурени равни възможности, тъй като в повечето от случаите хората в неравностойно положение са изключени от тези инструменти в резултат на пречки по отношение на езика и образованието. В този смисъл е необходимо методите да бъдат адаптирани спрямо потребностите на целевите групи (напр. мигранти).
- Друга критика е насочена към методологията за отчитане на компетентностите, придобити по самостоятелен път със средствата на анализа на компетентностите. Оценката винаги се сблъсква с проблема за обективността и преиначаване на значението. До каква степен участниците или други лица (в случай на външна оценка) притежават способността да опишат себе си по реалистичен и адекватен начин?
- Очакванията на лицата създават и допълнителен риск за анализа на компетентностите, тъй като очакванията отговарят на корпоративна култура или пазар на труда, които в повечето случаи не оценяват компетентностите, придобити по самостоятелен път.

Стъпка шест: Дидактически анализ

Според InWEnt (Capacity Building International)⁴³, за дидактическата школа преподаването е силно индивидуален процес, при които познатото се свързва с непознатото, формират се и се проверяват хипотези, и се генерират субективни значения, които се контролират и инициират от участниците/обучаваните.

При подбора и структурирането на учебното съдържание, е необходимо да бъдат взети предвид следното аргументи:

- резервът от знания трябва да придобие субективно значение за участниците/обучаваните, за да могат тези знания да бъдат научени за продължителен период от време.
- учебният процес трябва да бъде организиран по начин, който предполага обвързването на структури на познанието в мрежи или подреждането на структури на познанието в йерархична система.

⁴³ Вж.: InWEnt – Capacity Building International (2005): Selecting and Structuring Vocational Training Contents. Beiträge aus der Praxis der beruflichen Bildung, 12/2005), Mannheim/Germany, стр. 20. Налично на: http://www.inwent.org/imperia/md/content/bereich4-intranet/abteilung4-01/12_select.and_struct.pdf [20.06.2011]

За да удовлетвори и двете изисквания за организиране на учебни процес, дидактическият анализ превръща спецификациите, формулиране по време на анализа на компетентностите в структурирани области на познание.

Стъпка седем: Разработване на структура от модули⁴⁴

Тази стъпка включва разработването на структура от модули на програмата за обучение. Препоръчва се модулите да бъдат разделени на две групи - модули, които са свързани със придобиване на конкретни знания и модули, свързани с изпълнението на конкретни задачи. Модулите могат да бъдат разделени така посредством избора на учебен план и методи на обучение.

Отделните модули трябва да бъдат разработени след като е направено обобщение на отделните области на познание. Модулите представляват отделните раздели на обучението, които или предават основни знания, или учат участниците в курса как да изпълняват едно или повече задължения на работното място.

5.1.4.2 Упражнения

Индивидуални упражнения:

1. Служителите следва да имат широк кръг от компетенции за действие. Посочете поне четири компетенции за действие и обяснете защо е от такова значение те да бъдат преподавани в мерки за професионално обучение?
2. Какво цели дидактическият анализ? Кои аспекти следва да бъдат взети под внимание при подбора и структуриране на учебното съдържание?
3. Посочете един или два модела на анализа на компетенциите. Опишете поне един модел. (Препоръка: Първо прочетете добрата практика.)

Групови упражнения:

1. "Вашата" обучаваща институция провежда ли анализи на компетенциите? Ако е така, опишете как действа институцията.
2. Дискутирайте рисковете и недостатъците на анализа на компетенциите. Намерете възможни решения за отстраняване на недостатъците.

⁴⁴ Вж.: InWEnt – Capacity Building International (2005): Selecting and Structuring Vocational Training Contents. Beiträge aus der Praxis der beruflichen Bildung, 12/2005), Mannheim/Germany, стр. 21. Налично на: http://www.inwent.org/imperia/md/content/bereich4-intranet/abteilung4-01/12_select.and_struct.pdf[20.06.2011]

5.2 Област на качество 2: Обява за търг и дизайн на обучението

5.2.1 Критерии за оценяване

5.2.1.1 ТЕОРЕТИЧНА ЧАСТ/ СЪДЪРЖАНИЕ

Указанията в поканата за участие в търг трябва да отговарят на няколко изисквания и да изпълняват няколко основни задачи. Агенцията възложител (която в повечето от случаите е Националната служба по заетостта (НСЗ)) изготвя каталог на *задължителните критерии за качество*, като взема предвид съответните закони и наредби, също както и правилата при възлагане на обществени поръчки. Посредством списък за проверка възложителя може да оценява предложенията на обучаващите институции като използва точкова система (в по-голямата част от случаите⁴⁵). Критериите за качество очертават задължителната обща рамка на всички тръжни процедури. Съотнасянето към разработен набор от сравними критерии и стандарти улеснява съпоставката при разглеждането на различни оферти. В допълнение, въвеждането на тези критерии има за цел да направи тръжната процедура по-обективна и по-прозрачна. Според няколко проучвания⁴⁶, обаче, тъй като схемата е прекалено опростена, трудно могат да бъдат отличени качествените различия между тръжните процедури, поради което тези различия не се взимат предвид в процеса на оценяване.

Настоящите промени в законодателството на ЕС⁴⁷ са насочени към създаването на стандартизирани електронни процедури за възлагане на обществени договори за услуга. Тъй като стандартите са насочени към обективно измерими критерии (като например *цена*) тези промени могат да доведат до увеличаване на дъмпинга в цените, и в резултат на това до влошаване на качеството.

Основната задача на структурираните указания за участие в тръжна процедура е да "контролират и оказват подкрепа" както по време на процеса на възлагане, така и по време на процеса на прилагане и процеса на "ex-post" (оценка приключване на възложените услуги) оценка на успешното/неуспешното изпълнение на мярката за обучение.

Следователно, указанията за участие в тръжна процедура имат потенциала да изпълняват тези задачи, тъй като в идеалния случай те:

"Внасят яснота при формулирането на професионални задачи и инструкции за изпълнение на специална мярка (уточняване на представянето), предлагат

⁴⁵ В Германия Националната агенция по заетостта разработва указание за качествено оценяване на курсове за обучение преди започване на работа. Това указание представлява важен инструмент в рамките на фазата за планиране и предоставя основна информация за всички ангажирани страни в рамките на поканата за участие търг, както и тръжната документация, съдържаща процедурите за прилагане, и категориите за качество на вложената работа, процеса и крайния резултат – общо 15 области за оценяване на качество. За всеки курс може да бъде създаден специален профил. Тези профили служат като основа за описанието на услугата и оценяване на предложенията на обучаващите институции (вж.: Steiner, Karin/Weber Maria E. / Zradhal-Urbaneck, Julia (2005): Pädagogisch-didaktische Qualität bei der Aktivierungsmaßnahme 2005, unveröffentlichter Endbericht, Auftraggeber AMS Wien, Wien, стр. 28).

⁴⁶ Вж.: Steiner, Karin / Weber Maria E. / Zradhal-Urbaneck, Julia (2005): Pädagogisch-didaktische Qualität bei der Aktivierungsmaßnahme 2005, unveröffentlichter Endbericht, Auftraggeber AMS Wien, Wien, стр. 93.

⁴⁷ Например: Директива 2004/18/ЕК на Европейския парламент и Съвета от 31 март 2004. За преглед на промените вж. http://europa.eu.int/comm/internal_market/publicprocurement/legislation_en.htm [12.03.2005]

структура за представяне на потенциалните възможности по отношение на съдържанието от страна на обучаващите институции (уточняване на изпълнението), предоставят систематична основа за оценяване на получените предложения (уточняване на оценяването) и създават обща основа за ex-post оценка на мярката (предоставят на разположение както на обучаващите институции, така и на прилагащите агенции основа за контрол и оценка).⁴⁸

Изчерпателното определение на тези критерии е от съществено значение: Например, целта "постигане на интеграция на пазара на труда" обикновено се осъществява с помощта на интеграционна квота. Поради тази причина, като основна задача, по време на гореспоменатите процеси трябва да бъде уточнена тази квота. Дали под интеграция разбираме единствено интегрираността на "първия" (обикновен) пазар на труда? Или интеграцията във "втория" (защитен) пазар на труда също се счита за успех? Дали квотата е изцяло или само отчасти приложима при сравняването на групи? В този контекст, за прилагащите агенции е от изключително важно цели⁴⁹ да бъдат прозрачни.

Критерии, които оценяват качеството на тръжните процедури и дизайна на обученията

Критериите и указания за създаване, изпълнение и оценяване на мерки за обучение наподобяват мерките за *гарантиране на качеството* в областта на професионалното ориентиране/консултиране и *мотивационно* обучение.

За да може да сравни до каква степен подадените предложения отговарят на критериите, прилагащата агенция трябва да гарантира, че всички членове на оценяващата комисия (както и на екипа, разработил съответното предложение) разбират *качеството* по един и същи начин. Процесът по възлагане на договора трябва да се разглежда като съществена част от целия процес по гарантиране на качеството.⁵⁰

Галиер⁵¹ настоява процедурите по идентификация и оценка да бъдат осъществяване от образовани служители (и от двете страни: както от страна на възложителя, така и от страна на обучаващата институция). Единствено по този начин може да се гарантира, че съществуващите критерии се прилагат в един осигурен от гледна точка на качеството процес на оценяване, който представлява нещо повече от формално тестване дали критериите са изпълнени. abif достига до сходно заключение във вече цитираното проучване, проведено през 2005 г.⁵²

⁴⁸ Вж.: Steiner, Karin / Weber Maria E. / Zradhal-Urbaneck, Julia (2005): ibid.

⁴⁹ Вж.: http://europa.eu.int/comm/internal_market/publicprocurement/legislation_de.htm [12.03.2005]

⁵⁰ Вж.: Galiläer, Lutz (2005): Pädagogische Qualität. Persepektiven der Qualitätsdiskurse über Schule, Soziale Arbeit und Erwachsenenbildung, Weinheim / München, Juventa Verlag, стр. 172.

⁵¹ Вж.: Galiläer, Lutz (2005): Pädagogische Qualität. Persepektiven der Qualitätsdiskurse über Schule, Soziale Arbeit und Erwachsenenbildung, Weinheim / München, Juventa Verlag.

⁵² Вж.: Steiner, Karin / Weber Maria E. / Zradhal-Urbaneck, Julia (2005): Pädagogisch-didaktische Qualität bei der Aktivierungsmaßnahme 2005, unveröffentlichter Endbericht, Auftraggeber AMS Wien, Wien.

Отделните критерии трябва винаги да бъдат свързани с изискванията на мярката. Не всички критерии, формулирани от възложителя на дадена мярка / обучение са от съществено значение за нейното изпълнение. Критериите главно излагат изискванията към обучаващата институция като организация (напр. изисквания спрямо финансирането, инфраструктурата, персонала...), както и изискванията за изпълнението на обучението (напр. методико-дидактическа концепция; аспекти, свързани с целевата група...). След като бъдат оценени, тези критерии могат да бъдат разделени на задължителни и незадължителни критерии.

Задължителни критерии

Задължителните критерии обикновено са критериите, пряко формулирани от съответния възложител или закон. Тези критерии трябва да бъдат взети предвид при изготвянето на предложенията, тъй като на базата на тези критерии се разглеждат внесените предложения. Липсата на съответствие със задължителните критерии води от отхвърляне на кандидатстващата организация от процедурата за оценяване

Задължителни формални критерии:

Декларация за приемане на условията

- Кандидатстващата организация се ангажира да вземе предвид, спазва и изпълнява общата законова наредба и основните условия за провеждане на обучението (равнопоставеност, задължение за предаване на доклади, финансови изисквания, прозрачност на използваните обществени средства...).
- Кандидатстващата организация се ангажира да спазва декларациите и гаранциите, формулирани в тръжното предложение. В случай, че офертата получи положителна оценка, възложителя може да извърши проверки на обучаващата организация по всяко време (посещения на място).

Общи декларации по отношение на обучаващата институция

- Декларация за общите условия на обучаващата институция по отношение на разбирането и изпълнението на мярката: удостоверение за актуално състояние и ликвидност, доказателство за избираемост и дългогодишен опит в сферата на бизнеса, декларирани на всички дейности, свързани със записване на участници в курсове
- Декларация за изпълнението на сходни услуги при указване на името на обучението, периода на изпълнение, ангажираните обучаващи и т.н.

Придържане към преходните и непреходни указания за участие в тръжната процедура

- предаване на проектните предложения в оказания формат (напр. запечатан анонимен плик, адресиран до определения от прилагащата агенция адрес...) не по-късно от определения краен срок;

- разработване на офертата на базата на предварително определените критерии; кандидатстващата организация следва да спазва изискванията за формат (шрифт, размер...), определени от възложителя; кандидатстващата организация трябва да избягва да предава документи, броят на страниците на които надвишава определения лимит;
- предложението трябва да бъде подписано от управителя на обучаващата институция;
- имена на лицата, в сътрудничество с които е разработено предложението; техните формално-признати професионални квалификации, също както и начинът, по който са/не са свързани с обучаващата институция
- имена на лицата, отговорни за планирането и координацията на въпроси по отношение на проектното предложение, които могат да възникнат впоследствие (e-mail адрес, телефон, кога може да бъде намерено лицето)

Критерии, по отношение на съдържанието (свързани с конкретното изпълнение на мярката):

- цели на обучението (в случай, че целите са предварително дефинирани от възложителя, обучаващата институция трябва да декларира начина, по който смята да постигне тези цели.)
- целева група, към която е насочена мярката (в случай, че целевата група е предварително дефинирана, обучаващата институция трябва да уточни квалификациите, които й дават право да работи с тази целева група.)

Персонал

- трябва да бъде посочен броят на обучаващите в съотношение към броя на участниците за дадена мярка;
- персонал на пълен и непълен работен ден; съотношение между административен и преподавателски персонал.
- Формално-придобити и професионални квалификации; опит на обучаващите;
- Сертификати, удостоверяващи квалификациите на обучаващите

Инфраструктура (помещения и технически средства)

- достъпност на мястото, в което се провежда обучението;
- обща площ, на която са разположени помещенията на обучаващата институция; стаи, използвани от общата администрация и зали за планираното обучение;
- налично пространство; класни стаи (за обучение в групи), помещения за консултиране и ориентиране (за групи и отделни лица), други специализирани помещения (за участниците и обучаващите);

- техническа инфраструктура; ИТ оборудване (хардуер и софтуер, лицензи); друго техническо оборудване, необходимо за съответната мярка за обучение;
- сертификати за помещенията и техническата инфраструктура.

Основни условия, свързани с времевата рамка

- продължителност на планираната мярка (начало и крайна дата – календарни седмици)
- график на курса (седмични занятия; брой часове за седмица; празници; време, в което няма занятия)

Участници

- налични места в курса с оглед ресурсите (инфраструктура, персонал) на обучаващата институция;
- условия за прием в курса и възможности за напускане на курса;
- описание на целевите групи.

Концепция за финансиране на мярката за обучение

- концепция за финансиране на мярката за обучение с оглед брой на участници, хонорари за обучаващите и т.н.

Методико-дидактическа концепция

- описание и обособяване в модули на методико-дидактическата концепция (вж. 2.3.).
- структурирано излагане на преподавания материал и учебното съдържание по отношение на целевата група и целите на мярката за обучение (вж. 2.2). Това изложение съответства на изискваното съдържание и цели в поканата за набиране на предложения.

Незадължителни критерии:

- описание на системата за гарантиране на качеството и/или управление на качеството на съответната институция (Каква е концепцията за качество на обучаващата институция? Какви концепции и инструменти използва институцията, за да гарантира качеството?);
- представяне на процедурите за оценяване на персонала (наемане на обучаващи): общо споразумение между обучаващите и институцията, по отношение на условията на труд;
- образователен ценз на обучаващите (специално обсъждане на допълнително обучение на само-наети обучаващи, както и на обучаващи на непълно работно

време): Как обучаващата институция гарантира, че обучаващите регулярно ще посещават професионално методически-дидактическо обучение с оглед на тяхното самоусъвършенстване?

- описание на процеса на комуникация между прилагащата агенция и обучаващата институция.

5.2.1.2 Упражнения

Индивидуални упражнения:

1. Дефинирайте основните задължителни и незадължителни критерии, към които трябва да се придържа в последната оферта.
2. Не забравяйте кой е включен в изготвянето на задължителните и незадължителните критерии.
3. Представете си, че сте ръководител на изпълнителен орган, който взема решение по отношение приемането на предложенията. Как бихте оценили критериите? Кои критерии са повече и по-малко съществени за спазване от обучаващата институция от ваша гледна точка? Създайте система за подреждане по точки, включваща най-съществени критерии за качество.
4. Сравнете "вашата" система за подреждане по точки с тази на официален изпълнителен орган във вашата страна.

Групови упражнения:

1. Дискутирайте във вашата група какви предимства и недостатъци имат системите за подреждане и контролните списъци за критерии за качество!
2. Изгответе план на предложение за професионално обучение (за целеви групи и цели по ваш избор), отчитайки критериите за оценка. Структурирайте го според "контролния списък", описан в теоретичната част на този модул. След като всяка (малка) група изготви предложение със заглавни думи, проектите следва да се представят пред цялата група (пленума).
3. Дискутирайте добрите практики на този модул и се опитайте да откриете с какво сте съгласни и с какво не сте.

5.2.2 Дизайн на обучението

5.2.2.1 ТЕОРЕТИЧНА ЧАСТ/ СЪДЪРЖАНИЕ

В повечето случаи, възложителят определя в поканата за участие в търг съдържанието, целите и целевите групи на съответната мярка за обучение. В проектните си предложения кандидатстващите организации трябва да представят начина, по който

смятат посредством планираното обучение да отговорят на посочените изисквания (дизайн на обучението). Чрез подписването на тръжната документация, участниците в търга се задължават да изпълняват посочените в рамката условия, както и да действат съобразно тях.

1. Цели

Основната цел, формулирана по време на фазата на планиране на курса или програмата, трябва да се съдържа в проектното предложение всички нейни подцели, определени в зависимост от избраната целева група, посочените в рамката условия и планираната продължителност на курса.

Целите трябва да бъдат съобразени както с *вътрешни* условия (свързани с вътрешно-организационни аспекти на доставчика на професионално обучение), така и с *външни* фактори (свързани със средата, в която работят доставчиците на професионално обучение и състава на основните играчи). Въз основа както на външните, така и на вътрешните фактори, са формулирани следните принципи, които гражданите ползващи услуги за професионално обучение трябва да вземат предвид. Според Европейският център за развитие на ПОО (Cedefop), при дефиниране на целите на дадена мярка за обучение, трябва да бъдат отчетени следните принципи⁵³:

1. Централната роля на индивида:

- самостоятелност: мерките за професионално обучение трябва да уважават правото на гражданите свободно да избират своята кариера и пътища за личностно развитие;
- безпристрастност: мерките за професионално обучение трябва да бъдат съобразени с интересите на гражданите, и не трябва да бъде допускано влияние от страна на доставчика, институционални или финансови интереси, както и дискриминация на базата на пол, възраст, етническа принадлежност, социално положение, квалификации, способности и т.н.;
- поверителност: гражданите имат правото да запазят в тайна личните си данни;
- равни възможности: предлаганото професионално обучение трябва да насърчава равните възможности в ученето и работата за всички граждани;
- холистичен подход: в процеса на професионално ориентиране трябва да се отдава значимото на индивидуалния, социален, културен и икономически контекст, в който гражданите вземат своите решения.

2. Създаване на възможности за гражданите

- овластяване: предлаганото професионално обучение помага на гражданите да взимат компетентни решение по отношение на планирането и управлението на

⁵³ Вж.: Cedefop – European Centre for the Development of Vocational Training (ed.) (2005): Improving lifelong guidance policies and systems. Using common European reference tools, in: Cedefop reference series, 35 p., Luxembourg, стр. 12 и 13. Налични на: http://www2.trainingvillage.gr/etv/publication/download/panorama/4045_en.pdf [21.06.2011]

тяхното обучение и кариерно развитие, както и по отношение на преходите между различните етапи;

- активно участие: професионалното обучение е съвместна дейност, в която взимат участие гражданите, доставчици на обучение и други важни фактори (напр. доставчици на обучение, предприятия, членове на семейството, интереси на общността) и което разчита на активното участие на гражданите.

3. Подобряване на достъпа за граждани

- прозрачност: гражданите трябва да са наясно с естеството на предлаганото професионално обучение;
- приятелско отношение и съпричастност: преподавателският състав трябва да се погрижи за провеждането на курса в приятелска обстановка;
- приемственост: предлаганото професионално обучение трябва да оказва подкрепа на гражданите в ученето, работата, както и по време на преходи в обществения и личния живот, които те предприемат или с които се сблъскват;
- наличност на услугите за професионално обучение: всички граждани имат правото на услуги по професионално ориентиране във всеки момент от живота си;
- достъп: предлаганото професионално обучение трябва да бъде достъпно, гъвкаво и удобно за посещаване от страна на гражданите; гражданите трябва да могат да се свързват със служителите на обучаващата организация лично, както по телефона, така и по електронната поща; курсът трябва да се провежда по време и на място, удобно за гражданите;
- отзивчивост: професионалното обучение трябва да се предлага посредством различни методи, които отговарят на разнообразните потребности на гражданите.

4. Гарантиране на качеството на предлаганото обучение по отношение на:

- уместно използване на методите за професионално обучение: използваните методи за професионално обучение трябва да имат съответната теоретична и/или научна/емпирична основа, подходяща за целта, за която се използват;
- непрекъснато подобряват: услугите за професионално обучение трябва непрекъснато да се подобряват, като това включва периодично предоставяне на обратна връзка от страна на гражданите, както и създаване на възможности за непрекъснато обучение на преподавателския състав;
- компетентен преподавателски състав: преподавателският състав, който провежда обучението трябва да притежава национално признати компетентности за идентифициране и отговаряне на потребностите на гражданите, и в случаите, в които е уместно, за избор на услуги, които да отговарят на индивидуалните изисквания.

Според политиката на Европейския съюз, професионалното обучение има следните цели:⁵⁴ (важно е изброените по-долу цели да бъдат разглеждани поотделно като за отправна точка се използват приоритетите на политиката на ЕС):

- предоставяне на възможност на гражданите да управляват и планират образованието и професионалното си развитие в съответствие със своите житейски цели, и на базата на своите компетентности и интереси в областта на образованието, обучението, пазара на труда и само-наемането, като по този начин осъществяват своята лична реализация;
- оказване на подкрепа на институциите за образование и обучение за привличане на добре мотивирани участници (“ученици”, студенти и обучавани), които са загрижени за бъдещето си, поемат отговорност за обучението си и сипоставят цели, които се стремят да постигнат;
- оказване на съдействие на предприятията и организациите за привличане на мотивирани служители, които имат възможност да се включат и да извлекат полза от обучение както на работното място, така и извън него;
- осигуряване на точният инструментариум за тези, които разработват политики за постигането на редица резултати
- оказване на подкрепа на местните, регионални и европейска икономики, посредством развитие на работната сила и нейното адаптиране към променящите се икономически потребности и социални условия;
- подпомагане на развитието на общество, в което гражданите имат активен принос към социалното, демократичното и устойчиво развитие.

На базата на гореизброените цели и принципи, трябва да бъдат формулирани конкретните цели, които, от своя страна, да бъдат съотнесени към обективно измеримите индикатори за постижения (за точното планиране на мярката целта трябва да бъде описана подробно и да съдържа под-цели). Колкото по-прецизно са представени целите (определенията)⁵⁵, толкова по-лесно могат да бъдат определени участниците в обученията. Институциите, политически натоварени и изпълнението на политиката на пазара на труда отговарят за определянето на целите на дадена мярка за обучение. Проектното предложение също така трябва да включва ясно определените под-цели.

⁵⁴ Вж.: Cedefop – European Centre for the Development of Vocational Training (2005): Improving lifelong guidance policies and systems. Using common European reference tools, in: Cedefop reference series, 35 p., Luxemburg, стр. 14. Налично на: http://www2.trainingvillage.gr/etv/publication/download/panorama/4045_en.pdf [24.05.2011]

⁵⁵ Разделени на определени цели, общи цели и специфични цели, като се вземат предвид таксономииите на целите на обучението

Таблица по-долу представя подробното представяне на конкретните цели⁵⁶ (вж.: 7.2.).

Приоритети на политиката	Цели
Пригодност за заетост	Компетентности и нагласи Завършване на курса/ отпадане от курса Преход към започване на работа Качество на работата
Съответствие	Информация/ знания Отзивчивост Приспособяване/ гъвкавост Иновации
Достъп	Основни компетентности за всички Осигурени условия Равнище на участие на определени целеви групи Прозрачност

Целите по отношение на съдържанието включват пет аспекта:

- професионално ориентиране
- избор на образование и професия
- насърчаване на меките умения
- здраве
- управление на собствения живот и кариера, и намиране на работа.

В целите също така може да бъде включен минималния процент на участници, които трябва да си намерят работа след завършване на обучението, ако това се изисква в поканата за участие в тръжната процедура.

⁵⁶ Вж.: Cedefop – European Centre for the Development of Vocational Training (2002): Quality Development in Vocational Education and Training, Interim Report of the European Forum, стр. 16. Налично на: http://www.trainingvillage.gr/etv/upload/projects_networks/quality/archives/conf_docs/en/report_qdevelopment_draftforum_en.doc [24.05.2011]

2. Целева група

С оглед уместното разработване на дадена мярка за обучение, от първостепенно значение е да се знае коя е целевата група, която ще посещава курса. Преди създаването на дизайна на обучение, трябва да бъдат изяснени различните характеристики на участниците в обучението.

Участниците са ръководени от различни потребности в пътя към постигане на набелязаните цели, свързани с получаването на адекватно ориентиране по отношение на образованието, професията и пазара на труда.

- След като завършат училище **младежите** (на възраст между 15-25 години) трябва да направят избор дали да продължат да учат, или да започнат работа. На този етап те се опитват да претеглят предимствата и недостатъците на двете алтернативи и да открият интересите, дарбите и талантите си. Фактори като индивидуална социализация, индивидуални интереси и способности, традиционните роли на половете, информираност по отношение на възможностите за продължаване на образованието и започване на работа, както и моментни тенденции на пазара на труда, имат изключително важна роля. Наред с това, изборът, който правят младежите и тяхното представяне основно се определя от социо-икономическия статус на техните родители, също както и на идеалите, които имат по отношение на образованието и реализацията в живота. Липса на информация, натиск от страна на семейството, амбициозни родители, които влияят на децата си да изберат професията на един от двамата си родители, също не са без значение. В повечето случаи родителите са пристрастни при определянето на способностите и талантите на децата си. Ето защо е важно родителите да бъдат информирани за пътищата за образование и кариерно развитие, също както и за тенденциите на пазара на труда. С цел идентифицирането на силни страни, слаби страни и способности в рамките на мерки за професионално ориентиране на младежи могат да бъдат използвани тестове за определяне на личностните качества, интересите и способностите. В рамките на мерките за професионално ориентиране трябва да се обърне специално внимание на факта, че ориентирането в областта на образованието и професионалното ориентиране не се случва от веднъж, също както и че уменията на кандидатите за представяне и кандидатстване за работа трябва да бъдат упражнявани. В контекста на професионалното ориентиране и пазара на труда, трябва да бъдат определени преимуществата, недостатъците и способностите на съответните лица. Целта на курсовете за професионално ориентиране и мотивационно обучение е определянето на онази уникална фаза, която ще подаде на пазара на труда съответния участник в курса. Наред с това младежите трябва да се научат как да си търсят стаж и работа, и как да подготвят "неконкретни кандидатури"⁵⁷. (кандидатури за изразяване на интерес за работа в определена фирма, които не са обвързани с определена длъжност или обявено свободно работно място)

- Жени след **отпуск по майчинство и лица, които си сменят работата** са целевата група, която ще придобива все по-голямо значение в рамките на мерките за професионално ориентиране и мотивационно обучение с оглед на основните и бързи промени на пазара на труда. Съществуващите професионални компетентности могат да изгубят от стойността си в резултат от технологични промени, обусловени главно от определена липса на пазара на труда. В този случай участниците ще се нуждаят от консултиране по отношение на придобиването на нови квалификации и възможности за

⁵⁷ "blind application" (English)

допълнително обучение. Професионално ориентиране с нова насоченост може също така да бъде необходимо за хора с физически, психологически и умствени увреждания, хора, които страдат от заболяване или алергия, които не им позволяват вече да вършат предишната си работа. Наред с това, има хора, които просто да искат да сменят работата си, тъй като тя вече не ги удовлетворява.

Във всички случаи е важно да бъдат посочени различните възможности за професионално обучение и различните тенденции на пазара на труда. Участниците трябва да получат съдействие във връзка с тяхното професионално ориентиране на пазара на труда, избора им на професионално обучение. Те също така трябва да се научат как да търсят подходяща информация и как да я използват активно.

Освен това трябва да бъдат упражнявани техниките за представяне и кандидатстване за работа, тъй като участниците тези техники са били използвани от участниците преди дълго време и съществуващите тогава изисквания са се променили (напр. центрове за оценяване).

Жените (също както и мъжете) след отпуск по майчинство наред с изброените по-горе потребности имат нужда и от информиране и консултиране по отношение на организиране грижите за детето, домакинството, времето и само-управлението.

- Наред с горепосочените потребности **дългосрочно безработните участници** се нуждаят от подкрепа по отношение на само-управлението и способността да привикват към определен времеви график, тъй като дълго време не са имали установен работен график. Други социални проблеми като жилищни проблеми, големи заеми, наркомания, алкохолизъм, престъпност, лишаване от свобода, също така могат да окажат влияние върху необходимостта от професионално ориентиране.

- В резултат на ниската раждаемост, възрастовата граница на работещото население, и оттам на търсещите работа, продължава да се увеличава. Тези демографски промени са свързани с новите изисквания на пазара на труда, напр. засиленото съревнование между предприятията в международен план, бърза структурна промяна (клонове, управление и структура на дейностите), технологични промени (промени в областта на производствените технологии и организацията на работа). В отговор на промените предприятията често разработват нови бизнес стратегии и стратегии за реорганизация, които оказват негативно влияние върху по-възрастните служители. Поради тази причина мерките за професионално ориентиране и мотивационно обучение на **възрастни хора** цели да предостави информация за новите изисквания и да определи индивидуални стратегии за справяне със ситуацията. Тези мерки трябва да посочат нови възможности за обучение и да създадат мотивация за ново начало.

- **Хората с увреждания, хората в неравностойно положение, реабилитираните лица и хората със специални образователни нужди** наред с потребностите на гореспоменатите групи участници имат и допълнителни потребности. Предлагащото обучение трябва да отговаря на специфичните за тази целева група потребности или да предлага други възможни решения на проблемите.⁵⁸

⁵⁸ Основните фактори, които допринасят за по-добрия достъп до професионално обучение за уязвимите групи са активното общуване, наличност на системи за предоставяне на информация, мотивиране, професионална подготовка и ориентиране, също както и наличие на предложения за професионално обучение, насочени към целевата група.

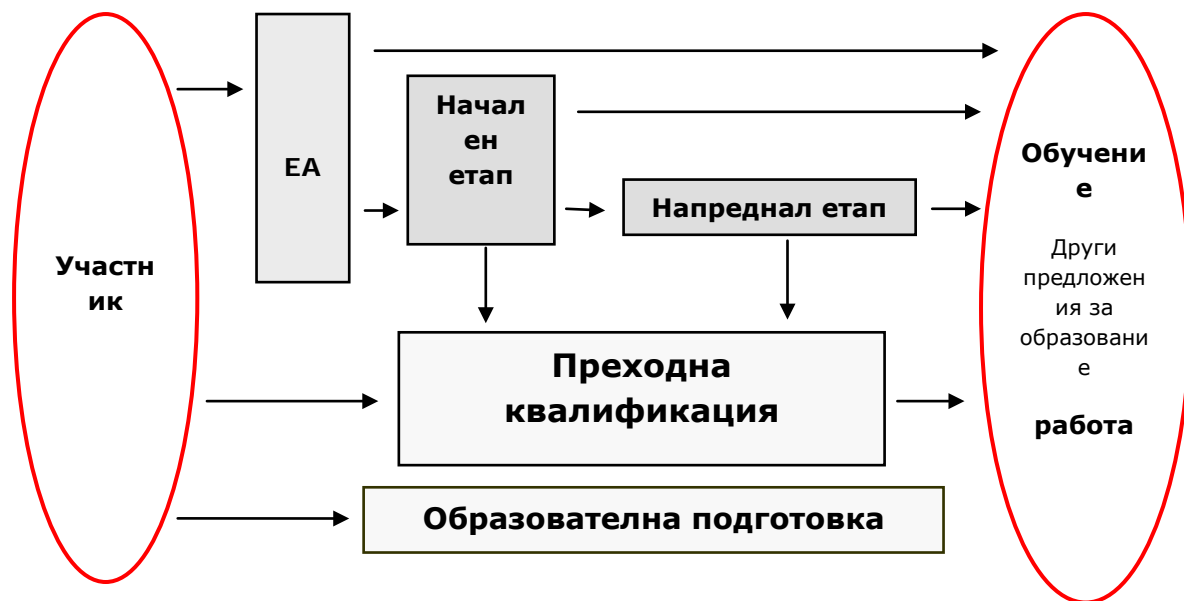
Основните “проблеми” на тези целева група са свързани с надценяване или подценяване на това, което могат да правят, заболявания или недъзи, които не трябва да бъдат споменавани, също както и отказ за приемане на реалната ситуация, който води до чувство за безпомощност. Сред важните цели на мерките за професионалното ориентиране и мотивационното обучение на тази целева група са: забелязване, справяне с и активно приемане на дадено увреждане; поставяне на реалистични, а не неопределени цели за работа; осъзнаване на прекаленото дългото време, което отнемат определени професионални дейности; напрежение в резултат от собствените високи очаквания; мотивация за ново начало; осъзнаване, открито говорене за и приемане на психологическото увреждане; индивидуални стратегии за повторното интегриране на пазара на труда; организиране на ежедневни дейности преди започване на работа; възможност за натрупване на трудов стаж в рамките на определена професия.

- **Лицата с мигрантски статус** имат сходни, но едновременно с това и специфични проблеми в сравнение с другите групи на пазара на труда. На първо място, лицата с емигрантски статус доста често имат проблеми с езика (майчиният език, които са говорили в страната, която са напуснали), те изпитват липса на социални контакти и срещат проблеми с признаването на своите сертификатите и дипломите за образование. Често тези документи не съответстват на националните стандарти на пазара на труда и поради тази причина тези хора рядко имат информация за възможности за професионално обучение или работа, къде и как да търсят работа и какви правила да спазват в процеса на кандидатстване за работа. По отношение на тези проблеми, лицата с мигрантски статус трябва да получат информация за съществуващите оферти за ориентиране на пазара на труда, насочени специално към мигранти.

Според това каква е целевата група, също така е важно да се знае и колко **разнородна** ще бъде тази група. Колкото по-разнородна е групата, толкова по-голямо пространство ще бъде необходимо за задоволяване на различните потребности на участниците. Една абсолютно еднородна група, може да се окаже доста отегчителна за участниците, тъй като единствено новите гледни точки и опит (освен тези на обучаващите) могат да стимулират личностното развитие. Една прекалено разнородна група може да бъде интересна, но шансът да се отговори на потребностите на всички в групата е доста малък.

3. Съдържание

Мерките за образование при подготовката за професия включват няколко нива на квалификация, съобразени с всеки индивидуален случай (анализ доколко е подходящ участника за даденото обучение, начален етап, напреднал етап, преходна квалификация), които се допълват от продължителна образователна подготовка.



ЕА = Анализ доколко е подходящ даден участник

Началният етап приключва в момента, в който участникът достигне до решение за избор на професия и може да прилага на практика своите способности и умения, придобити по време на курса за професионално обучение. В случай, че способността за участие в професионално обучение и заетост не е придобита след началния етап, се планира допълнителна квалификация преди започване на работа по време на така наречения напреднал етап. Съдържанието трябва да бъде ясно определено в договора.

Включването в етапа на преходна квалификация е възможно по всяко време, или пряко (напр. без провеждане на анализ доколко е подходящ участника за даденото обучение) или по време на началния или напредналия етап.

- Съдържанието на квалификационните нива, с изключение на анализа доколко е подходящ участника за даденото обучение, е представено посредством изброените по-долу дейности и квалификации:
- професионално ориентиране/ избор на професия
- основни професионални умения
- меки умения (вж. "меки индикатори" под точка "Постигане на целите с оглед на резултатите")
- техническа квалификация (познания в областта на ИТ)
- опознаване на работната среда

обучение за кандидатстване и явяване на интервю за работа

- езиково обучение
- общи основни знания и последващо завършване на средно образование.

Забележка: В случай, че доставчикът на обучение не провежда нито анализ на потребностите на пазара на труда, нито анализ на целевата група, а възлага тези

дейности на външни институции (това де случва често), той трябва да приложи документация за външната фирма към тържната досие.

4. Дидактика

Дидактиката включва теорията и практиката на процесите на преподаване и учене. Тя се занимава с анализа и планирането на обучението, както и с условията, в рамките, на които се провежда това обучение. В контекста на обучението на възрастни в момента не се използват "истински" дидактически модели. Всеки един дидактически модел обикновено взема предвид следните аспекти:

Кой (обучаващи) преподава на кого (целева група), какво се преподава (съдържание), с каква цел (цели), защо (методи), с какви средства, кога и къде (условия, в рамките на които се провежда обучението), с какъв успех (оценка). Тези фактори са взаимно свързани и всеки един от тях оказва влияние върху другите. Освен това, един от принципите на дидактиката в областта на обучението на възрастни е това обучение да се основа на съществуващите потребности за учене, възможности и стратегии на участниците. Целите на учебния процес да насочени към конкретната ситуация и потребностите на участниците.

Един възможен дидактически подход е този, който се използва в много мерки за професионално ориентиране и мотивационно обучение в Австрия. Този модел съдържа виждания по отношение на етичните норми и общото поведение на обучаващите в контекста на обучението и условията, в които се провежда то.

Етичните норми стоят в основата на всичко и до голяма степен оказват влияние върху успеха на курса и работата с участниците, дори това да не става ясно от самото начало:

- позитивно отношение към участниците
- разпознаване на различни стратегии за учене и усвояване на информация, особено ако целевата група е разнородна (управление на различието)
- създаване на равни възможности (както в социален, така и в професионален план) за хора, поставени в различни житейски ситуации (жени, мигранти, хора с увреждания, хора в неравностойно положение, хора с ниска квалификация)
- разбиране на индивидуалните възможности и специалните потребности на всеки участник
- използване на подход за обучение, при който се противопоставят ресурсите на съществуващия дефицит
- активизиране на ресурсите на всеки участник
- поставяне на участниците в центъра на курса за обучение
- насърчаване на участниците да действат и да развиват потенциала си сами да разрешават проблеми
- намаляване на броя на отпадналите от курса чрез повишаване на мотивацията
- отчитане на съществуващите знания, способности и опит; цялата биография на участниците, както и техните компетентности

- насърчаване изграждането на мрежи между участниците като се взима предвид житейския опит на всеки един участник
- разглеждане на безработицата не само като личен, но и като социален и икономически проблем
- разработване на курсове за обучение по поръчка (специално ориентирани към потребностите на целевата група)

В допълнение, подходът определя **общото поведение на обучаващите** в даден курс:

Как да предоставяме информация и да увеличаваме знанията на участниците:

- предоставяне на фактическа информация, свързана с образование, професионално ориентиране и тенденции на пазара на труда по ясен и разбираем начин
- структуриране на информацията, онагледяването ѝ, и ясното и представяне посредством различни методи
- допълването на теорията с практически примери
- възможност за предоставяне на допълнителна информация
- изграждане на мотивация за активно обработване на информацията и обсъждането на информацията с другите участници в обучението
- осигуряване на почивки, различни дейности по време на обучението
- отчитане на различната бързина, с която участниците обработват информацията
- провеждане на дискусии на различни на различни теми, свързани със съдържанието на курса

Как да бъдат насърчени процесите за професионално ориентиране:

- изграждане на реалистични очаквания за работа
- отчитане на реалните условия на пазара на труда
- адаптиране на личните квалификации и потребности към реалната ситуация на пазара на труда
- насърчаване на откриването на възможностите на всеки един участник
- съобразяване на офертата за обучение с потребностите на участниците

Как да бъде насърчен собствения опит:

- предоставяне на обратна връзка и насърчаване на меките умения
- създаване на възможности за дискусии по лични проблеми в контекста на професионалното развитие и бъдещите планове
- оказване на помощ при осъзнаването на ограниченията на личността
- адекватна реакция, в случай на нередности по време на обучението и директното им разрешаване

Как да бъде насърчено развитието на ключови квалификации:

- насърчаване използването на новите технологии (компютри, интернет, интернет търсачки, платформи)
- намаляване на несигурността и страховете посредством практика
- използване на различни медии

Как да прилагаме методи:

- обясняване на причината, поради която използваме определен метод, ако това е необходимо
- прилагане на методите по разумен начин и според процеса в групата
- насърчаване на личната свобода и поемането на лична отговорност чрез използване на метода за работа в групи, която се следи от страна на обучаващия
- използване на различни методи според потребностите на групата
- предлагане на индивидуално обучение, в случай че това е необходимо (особено за хора в неравностойно положение)

Подходът определя, също така, че условията, в които се провежда обучението трябва да се пригодят към специфичните потребности на целевата група посредством:

- отчитане на потребностите на целевата група при определяне на времевата рамка на курса
- отчитане на големината на залите, в които ще се провежда обучението, специализираните помещения и стаите за индивидуално обучение

отчитане на адекватността на метода, който обучаващият възнамерява да използва.

5.2.2.2 Упражнения

Индивидуални упражнения:

1. Дефинирайте основните цели на професионалното обучение във вашата институция по най-точния начин.
2. Разделете основните цели на подцели и опишете с две-три изречения как бихте ги оценили.
3. Представете си, че сте ръководител на обучаваща институция, която желае да представи оферта за индивидуални курсове за участници, избрани от вас самия. Как бихте постъпили? Съставете предложение, включващо най-съществени аспекти (със заглавни думи).
 - а. Цел
 - б. Целева група
 - в. Съдържание
 - г. Време
 - д. Бюджет

Ръководни насоки за разработване на критерии за качество

Групови упражнения:

1. Дискутирайте във вашата група от какво конкретно обучение се нуждаят жени на възраст между 30 и 45 години с ниско ниво на квалификация и които носят основната отговорност за грижите за децата!
2. Дискутирайте какви методи следва/биха могли да се приложат за младежи в рамките на курс за професионално ориентиране/активиране!
3. Изгответе програма за професионално ориентиране и активиране за следващата целева група със следните цели:
 - а. **Целева група:** Жени след прекъсване по майчинство, чиите деца се нуждаят от ежедневни грижи.
 - б. **Цели:**
 - Да подкрепя адекватно процеса на тяхното професионално ориентиране и активиране
 - Да ги обучава на умения, свързани с ИКТ и работни техники (управление на проекти, управление на процеси, техники на ръководене, работа в екип)
 - Да подкрепя избора им на работа, подходящ за задълженията им, свързани с грижи за децата.
4. Дискутирайте етиката на обучение, описана в австрийската добра практика на този модул, и се опитайте да откриете с какво сте съгласни и с какво не сте! Опитайте се да намерите нови възможни етични стандарти!

5.3 Област на качество 3: Политика за персонала и компетенции на обучаващите**5.3.1 Политики по отношение персонала****5.3.1.1 СЪДЪРЖАНИЕ НА ТЕОРЕТИЧНАТА ЧАСТ**

Качеството на преподавателския състав, особено по отношение на неговите квалификации и компетенции, оказва огромно влияние върху качеството на процедурите за обучение. Поради тази причина, обучаващите институции трябва да разполагат с адекватен персонал, което означава, че техните служители следва да притежават квалификации, адекватни на ролите, които изпълняват.⁵⁹

Политика на обучаващата институция по отношение на персонала

Структурата на дадена организация и нейните политики по отношение на персонала са важен фактор за гарантиране на качеството на услугите, предлагани от тази

⁵⁹ Обикновено обучаващите институции имат в системите си за управление на качеството описания и определения на това как наемат персонал.

организация.⁶⁰ Структурата оказва влияние върху ролята на всеки един обучаващ, докато политиката на институцията по отношение на персонала едновременно оказва влияние както върху обучаващите, така и върху структурата на организацията. “Родословното дърво” може да послужи за схематична илюстрация на организационната структура, която представя разпределението на отговорностите и областите на компетентност на всяко лице, ангажирано в организацията, както и позицията, за която е подходящо лицето в рамките на организацията.

(Какъв е квалификационният профил и профилът на компетенциите на служителите, които изпълняват специфични функции и заемат специфични позиции?) Въпроси: Как е създадена структурата на персонала: Колко обучаващи работят на пълно работно време, на непълно работно време, и на свободна практика? Колко от служителите са ангажирани в администрацията? Съществуват ли в рамките на институцията роли, свързани със финансовото и академичното управление? Йерархична ли е структурата или не? Дава ли възможност структурата за продължително усъвършенстване? Дава ли структурата възможност на служителите ефективно да изпълняват ролите си?

Наред с анализа и определянето на организационната структура, централна задача на политиката по отношение на персонала е създаването на процедури за оценяване, наемане и развитие на персонала.

Допълнително обучение на служителите

Обвързването с концепцията за учене през целия живот играе основополагаща роля. От служителите се очаква да се обучават и развиват, за да могат да бъдат гъвкави по отношение на настъпващите промени, както и за да гарантират високо качество на предлаганите услуги.⁶¹

Зиберт⁶² отбелязва, че като цяло образователните институции често пренебрегват това, което в професионалната терминология е известно като *управление на уменията*. *Управлението на уменията* е свързано с дългосрочното професионално развитие на наличния персонал посредством мерки за допълнително обучение. С появата на наемане на служители в образователните организации, започва да се пренебрегва развитието на персонала, може би отчасти поради факта, че ежедневната работа е насочена главно към *образованието и обучението*. В частните предприятия, обаче, се обръща много по-голямо внимание на политиките по отношение на персонала и неговото развитие отколкото в държавните образователни организации, въпреки че на допълнителното образование все още не се обръща достатъчно внимание.

Условия на труд

Един от основните проблеми в повечето от обучаващите институции (както държавни, така и частни) е, че заетостта на пълен работен ден е по-скоро изключение, отколкото практика. В системата на обучението обучаващите на свободна практика, само-наетите и работещите на непълнен ден обучаващи (непостоянна, несигурна заетост при ниско

⁶⁰ Вж.: Burri, Thomas (2004): EduQua - Handbuch – Information über das Verfahren, Anleitung zur Zertifizierung, Thalwil, стр. 24. Налично на: http://www.eduqua.ch/pdf/eduqua_handbuch.pdf [27.05.2011]

⁶¹ From University of York: Staff Training and Development Policy http://www.york.ac.uk/admin/persnl/strategy/2001/b_train.htm [03.02.2005]

⁶² Вж.: Siebert, Horst (2003): Didaktisches Handeln in der Erwachsenenbildung - Didaktik aus konstruktivistischer Sicht, München, Ziel-Zentrum F. Interdis, стр. 275ff.

заплащане) значително надвишават броя на обучаващите на пълна заетост. Това е голям проблем, тъй като непостоянната заетост и ниското заплащане оказват влияние върху качеството на мерките за обучение. Галирер откроява няколко причини за това: ⁶³

- липса на отъждествяване с целите на работодателя (обучаващата институция)
- обучаващите изпълняват повече от една роля, което наред с другите неща води до липса на удовлетворение от работата
- висок процент на новопостъпили и напуснали кадри (висок процент на текучество)
- недостатъчно възможности за допълнително обучение.

Политиката на обучаващите институции по отношение на персонала трябва да обърне внимание на този проблем и да потърси възможности за неговото разрешаване. Независимо от това колко добре е подготвен един курс или неговата програма, успехът на обучението зависи от преподавателите. Поради тази причина всяка една обучаваща институция трябва да си сътрудничи пряко със своя преподавателски състав, като отношенията са основани на взаимно уважение. Служителите на обучаващата институция трябва да бъдат мотивирани чрез разумни трудови договори и адекватно заплащане.

Формални аспекти

Представяне на процедурите за наемане на персонал и документация на процедурите по оценяване:

- Организацията трябва да разполага със стандартизирана процедура за наемане и оценяване на персонала; трябва да бъдат дефинирани изискванията по набавяне на служители и тяхната квалификация и компетенции. *Какви критерии най-често се използват при избора на обучаващи?*⁶⁴
 - експертиза
 - педагогически умения
 - предишен опит с целевата група
 - предишен опит по отношение на съдържанието на курса
 - познания по въпросите на равнопоставеността
 - ниво на осведоменост
- В процедурата по оценяване трябва да бъдат включени както представители на академичните среди, така и професионалисти в областта на човешките ресурси;
- Обучаващата институция трябва да предлага стандартно заплащане, съобразно заеманата позиция и стандартни условия на договора (колективно споразумение);

⁶³ Вж.: Galiläer, Lutz (2005): Pädagogische Qualität. Perspektiven der Qualitätsdiskurse über Schule, Soziale Arbeit und Erwachsenenbildung, Weinheim / München, Juventa Verlag, стр. 167.

⁶⁴ Вж.: Foster, Helga / Gutschow, Katrin (1999): E-Quality in Vocational Training. A Handbook, BIBB (ed.), Bonn, стр. 51.

условията за наемане на обучаващи на пълно и непълно работно време, както и на свободна практика, трябва да бъдат недвусмислено заявени във въпросните договори.

Мерки, насочени към повишаване на съзнанието по отношение на идеята за качеството на работата на обучаващите:

- Обучаващата институция трябва да осигури работна среда като накара обучаващите да осъзнаят, че тяхната работа оказва влияние върху репутацията и *разбирането за качество* на цялата институция; обучаващите трябва да са наясно с индивидуаления си принос за постигане на целите, свързани с предлагането на качествено преподаване. Обучаващите трябва да притежават *съзнание за качество* при изпълнение на своите задължения.
- Обучаващата институция дава възможност за допълнително обучение за преподавателския си състав; обучението може да се предлага както в рамките на обучаващата институция, така и извън нея. Дейностите, свързани с допълнителното обучение трябва да се насърчават с оглед подобряването както на социалните компетенции, така и на методико-дидактическите умения. Институцията отговаря за еднаквото прилагане на това правило за всички обучаващи, без да бъдат вземат предвид техните условия на заетост – на пълно работно време, на непълно работно време, на свободна практика. По-специално, новите служители трябва да бъдат насърчавани да участват в допълнително обучение. Трябва да се разработят схеми за насърчаване на интереса към допълнителното обучение.

Политиките по отношение на персонала определят правилата и процедурите, с които трябва да бъдат запознати всички служители. Политиките помагат на служителите да разберат какво се очаква от тях и по какъв начин трябва да се държат. Тези политики, също така, запознават служителите с правилата и възнаграждението, което им се полага. Ясните политики по отношение на персонала помагат на организациите да идентифицират и предотвратят потенциални рискове за служителите и да осигурят съответствие със закона. Те спомагат за създаването на нагласа, която дава възможност възникналите въпроси да бъдат решавани по честен и последователен начин⁶⁵. Следните политики по отношение на персонала могат да бъдат разглеждани като представителни за много организации⁶⁶:

⁶⁵ <http://www.businesslink.gov.uk/bdotg/action/layer?topicId=1073982502> [27.05.2011] Set up employment policies for your business.

⁶⁶ From City College Norwich: Staff Handbook, Section 3, стр. 25-29.

- **Политика за равнопоставеност и равенство между расите**

Насърчават се равните възможности и се елиминират бариерите, които могат да доведат до поставянето на хората в неравнопоставено положение. Дискриминацията и предразсъдъците не се толерират и равните възможности са отговорност на всички служители. Персоналът се информира за текущи и нови законови изисквания. Наред с това, съществува ангажимент за отстраняване на дискриминацията на основа пол, семейно положение, сексуална ориентация, раса, цвят, националност, религиозна принадлежност, възраст, увреждания, вероизповедание, потекло.

- **Политика за малтретиране и тормоз**

Малтретирането и тормозът не се толерират. Съществува ангажимент за гарантиране на среда без страх, измъчване и тормоз

- **Политика за обучение и развитие**

Съществува ангажимент по отношение на обучението и развитието на персонала. Това може да бъде доказано посредством наградата Инвеститори в хора (IiP), инструмент за подобряване на бизнеса, чиято цел е да подобри представянето на дадена организация в лицето на нейните служители.⁶⁷ Всяко едно усилие е насочено към постигане на баланс между потребностите на отделното лице и организацията.

- **План за въвеждане в работата на новоназначени служители**

При постъпване на работа в организацията, служителите са задължени да преминат през период на въвеждане в работата. Планът за въвеждане в работата има за цел да гарантира, че:

- служителите са запознати с визията, мисията и стратегическите цели на организацията, и че ясно разбират своята роля в организацията.
- служителите имат ясна идея за отговорностите на съответната длъжност.
- въпросите, свързани с администрирането на човешките ресурси се решават старателно и бързо.⁶⁸

Наред с това, планът за въвеждане в работата на новоназначени служители гарантира, че всеки един служител:

- е напълно запознат с организацията, както и нейните цели и осъзнава своя принос за постигането на тези цели и задачи.
- получава помощ по време на процеса на въвеждане в работата по структуриран начин, като в отговор на свои запитвания получава напътствия и съвети.⁶⁷

Планът за въвеждане в работата обикновено се предлага на всички новоназначени служители, при започването им на работа в организацията.

- **Защита на детето**

Законът за сексуалните престъпления е създаден с цел предпазване на обществото от сексуални престъпления, които включват сексуални престъпления над възрастни (включително и хора с психични проблеми), престъпления над деца и домашно насилие. Служителите трябва да бъдат осведомени за съществуващото законодателство в тази сфера и техните задължения според това законодателство. Полицията трябва да бъде

⁶⁷Investors in People: What is Investors in People?
<http://www.investorsinpeople.co.uk/IIP/Web/About+Investors+in+People/What+is+Investors+in+People/default.htm> [03.02.2005]

⁶⁸ See: City College Norwich: Staff Handbook, p.27

уведомена при съмнения за нарушение на Закона и трябва да бъдат взети съответните мерки в съответствие с дисциплинарната процедура в организацията

- **Дисциплинарна процедура**

Тази процедура е насочена към насърчаване на служителите да постигнат и поддържат подходящи стандарти на работа. Тя също спомага за справедливо отношение спрямо всички служители, в случай, че към тях е насочено дисциплинарно действие. Процедурата включва няколко етапа. При неформалния етап прекия мениджър се опитва да разреши проблема посредством неформална дискусия. На този етап служителите имат право да бъдат придружавани от представител на синдикат или колега. Служителите могат да получат устно предупреждение, писмено предупреждение и/или последно писмено предупреждение. До уволнение се прибегва, в случай че след издаването на последно писмено предупреждение, работата на служителя не отговаря на приемливите стандарти.

- **Процедура за способности**

Тази процедура е насочена към насърчаване на служителите да постигнат и поддържат подходящи стандарти на работа. Целта е осигуряването на справедливо отношение към всички и оказване на помощ на всеки служител, които среща затруднения при изпълнението на своите задължения. Тази процедура се състои от четири етапа:

Етап 1 – Неформална процедура

Етап 2 – Първо официално интервю

Етап 3 – Второ официално интервю

Етап 4 – Интервю за уволнение

Въпросите, свързани със способностите по принцип трябва да се решават без да се прибегва до формална процедура за способности.

- **Реабилитация на престъпниците**

Новопостъпилите служители са задължени да разкрият дали са обвинявани в криминални престъпления или мъмрени. Всяка предоставена информация се счита за конфиденциална и може да бъде използвана само по отношение на позицията, на която е назначено съответното лице.

- **Процедура за жалбите**

Тази процедура има за цел проблемът, станал причина за жалбата да бъде решен честно и бързо. Процедурата по жалбите се състои от четири етапа:

Етап 1 – Неформална дискусия

Етап 2 – В случай, че този който е подал жалбата счита, че проблемът не може да бъде решен на етап 1.

Етап 3 – В случай, че проблемът не е решен на етап 2.

Етап 4 – ако жалбата не се разреши по начин, който да удовлетворява служителя, който я е подал на етап 3, тя може да бъде разглеждана от по-горна инстанция

Това се отнася за всички служители на организацията.

- **Етичен кодекс на служителите**

Етичният кодекс включва следните елементи:

Поведение – Всеки служител е длъжен да поеме отговорност за собственото си поведение и да го промени, ако това е необходимо.

Уважение – Всеки служител е длъжен да се отнася към колегите си с уважение.

Ръководни насоки за разработване на критерии за качество

Употреба на уместен език – Всички служители са задължени да използват уместен език на работното място. Служителите трябва да бъдат предупредени, че не трябва да говорят по покровителствен начин със своите колеги и да употребяват сексистки шеги.

Подходящо облекло – Служителите са длъжни да се обличат подходящо на работното място.

Право да не бъдат тормозени – Тормозът се определя като всяко поведение, което е нежелано от страна на лицето, към което е насочено или всяко поведение, което накърнява личното достойнство на лице или група лица на работното място.

Лични взаимоотношения – Служителите трябва да гарантират, че не влизат във взаимоотношения, които са в конфликт с професионалните им задължения и личния им живот.

- **Процедура за сигнализиране при проблеми**

Тази процедура е насочена към насърчаване на всички служители да информират ръководството, в случай че проявяват загриженост по отношение на със сериозна злоупотреба със служебно положение в организацията.

5.3.1.2 Упражнения

Индивидуални упражнения:

1. Дефинирайте основните аспекти на политиката, които следва да се отчитат от обучаваща институция (поне 6). Вашата институция взема ли предвид тези критерии?
2. Критериите за подбора на обучители са: "експертиза", "педагогически умения", "предишен опит с целевите групи", "предишен опит във връзка със съдържанието на курса", "познания по въпроси на равнопоставеността" и "ниво на самоосъзнатост". Представете си, че сте ръководител на обучаваща институция или външен оценител: как бихте оценили вашите обучители на базата на тези критерии?

Групови упражнения:

1. В много обучаващи институции голяма част от часовете за обучение се води от обучители на свободна практика. До каква степен това положение влияе върху обучаващата институция и качеството на мерките за професионално обучение? Моля, дискутирайте основните предимства и недостатъци по-специално по отношение на персонала и условията на обучение.
2. Дискутирайте до каква степен състоянието на заетост на обучителите определя/влияе върху тяхната експертиза.
3. Какъв вид подкрепа за обучителите (във връзка с условията на работа) следва да предостави институцията? Представете съответните аргументи.

5.3.2 Компетенции и квалификации на обучаващите

5.3.2.1 ТЕОРЕТИЧНА ЧАСТ/ СЪДЪРЖАНИЕ

„Задачата на обучаващите в областта на вътрешно-фирменото обучение е да сблизят работния процес с процеса на учене и да насърчат служителите да се учат един от друг. Обучаващите трябва успешно да съчетаят новостите в социален и икономически контекст в мерки за обучение, насочени към дейността на компанията.“⁶⁹

Квалификацията на обучаващите е едно от основните условия за предоставяне на ефективни и висококачествени мерки за обучение.

Образование

Обучението на обучаващите се осъществява в специализирани институции за образование след завършване на средно образование, като колежи за обучение на учители, колежи за професионално обучение или университети.⁷⁰ С развитието на Болонския процес и въвеждането на сравними степени в областта на висшето образование, всички тези мерки за обучение, с изключение на мерките, предлагани от университетите, ще преминат под шапката на колежи, предоставящи висше образование.⁷¹

От обучаващите, обаче, не винаги се изисква да имат завършена образователна степен. От кандидатите за обучаващи основно се очаква да притежават специални умения, тоест да се преминали през практическо обучение на работното място под ръководство на специалист, както и през проверка на резултатите от проведеното обучение (напр. посредством интервюиране на участниците). Тези методи често се смятат за най-важните стратегии за придобиване на квалификации от страна на обучаващите. В резултат на различните начини, по които са придобили своите квалификации, обучаващите трябва да отговарят на различни изисквания, за да бъдат наети за дадена мярка за обучение.

Обучаващата институция трябва да определи и документира **минимални стандарти за обучаващите** (формално-признати и професионални квалификации, образование, възраст, професионален опит в съответната сфера):

- Изисквания за формално-признати квалификации – образователни и професионални аспекти. По изключение е възможно да бъдат наети обучаващи, които са прекъснали образованието си, в случай, че могат да докажат постоянна заетост (за период от около шест години). Изисква се заверен от съответния офис на Националната служба по заетостта документ за образователния ценз и

⁶⁹ Вж.: Cedefop – European Centre for the Development of Vocational Training (ed.) (2006): Vocational Training in Europe, in: cedefopinfo 1/2006: Luxemburg, стр.3. Налично на: <http://www2.trainingvillage.gr/download/Cinfo/Cinfo12006/Cinfo12006EN.pdf> [20.06.2011]

⁷⁰ Вж.: Hausegger, Gertrude/ Bohrn, Alexandra (2006): Quality in labour market policy training measures. The work situation of trainers as relevant factor to the quality of the measures? Interim report. Module 3: Learning procurement system – labour market policy services, Wien, стр. 17. Налично на немски език на: http://www.pro-spect.at/docs/improve_zwischenbericht_juni06_de.pdf [20.06.2011]

⁷¹ Вж.: Cedefop – European Centre for the Development of Vocational Training (ed.) (2006): Vocational education and training in Austria, short description, in: Cedefop Panorama Series, 125, Luxemburg, стр. 49. Налично на: http://www2.trainingvillage.gr/etv/publication/download/panorama/5163_en.pdf [20.06.2011]

професионалния опит както на ръководителя на обучаващата институция, така и на преподавателския състав.⁷²

- Обучаващата институция трябва да определи образователни програми за професионална квалификация, които обучаващите трябва задължително да са завършили: диплома за завършено висше образование по педагогика (социална педагогика, професионално обучение, допълнително обучение), социология или психология. Също така трябва да бъдат въведени формални изисквания за прием в програмите за образование и обучение.
- Обучаващите, които ще преподават в повече от една практическа област на програмите за професионална квалификация, трябва да притежават разрешително за инструктори, както и необходимата професионална квалификация.
- Професионалният опит също е важен – включително и практически професионален опит в областта на професионалното/кариерно ориентиране и мотивационно обучение. Практическият опит трябва да бъде доказан посредством препоръки (напр. опит като инструктор или обучаващ в областта на образованието на възрастни или други типове обучение; опит като консултант и обучаващ в психологическата или социалната сфера, общ опит като консултант). Според Bundesinstitut für Berufsbildung (Германия), обучаващите трябва да докажат най-малко две години професионален опит в областта на образованието и/или професионалното обучение, и най-вече в областта на образованието на възрастни. Това е необходимо, тъй като обучаващите ще служат като “модел на поведение” за участниците в обучението. Важно е обучаващите да се отнасят с голямо уважение към обучаващия, за да имат желание да учат по време на обучението.⁷³

Наред с образованието и професионалните квалификации, обучаващите трябва да притежават и необходимите педагогически учения, “меки” умения и опит.

- **Лични компетенции:** Обучаващите трябва да знаят как да взимат отношение по въпроси, свързани с равнопоставеността и различията между половете; те трябва да говорят чужди езици и да притежават признати компетенции за разрешаване на конфликти, посредничество и консултиране; те трябва да притежават знания

⁷² Вж.: Bundesinstitut für Berufsbildung (1999): Anforderungskatalog für die Qualität der von der Bundesanstalt für Arbeit geförderten Weiterbildung, Anlage 4a, in: Balli, Christel / Harke, Dietrich / Ramlow, Elke (2000): Vom AFG zum SGB III: Qualitätssicherung in der von der Bundesanstalt für Arbeit geförderten Weiterbildung – Strukturen und Entwicklungen, Bonn, wbv Verlag, стр. 10.

⁷³ Вж.: Bundesinstitut für Berufsbildung (1999): Anforderungskatalog für die Qualität der von der Bundesanstalt für Arbeit geförderten Weiterbildung, Anlage 4a, in: Balli, Christel / Harke, Dietrich / Ramlow, Elke (2000): Vom AFG zum SGB III: Qualitätssicherung in der von der Bundesanstalt für Arbeit geförderten Weiterbildung – Strukturen und Entwicklungen, Bonn, стр. 10-12.

провеждане на социален анализ и изследвания. (Бележка: Допълнителните лични квалификации трябва да бъдат доказани посредством съответните изпити и сертификати.) Наред с това е необходимо обучаващите да имат склонност да учат и разсъждават.

- Педагогическо знание: Обучаващите трябва да притежават адекватно знание за по отношение на методи за индивидуално и групово обучение. Успехът на обучението значително зависи от начина, по който е поднесено учебното съдържание. През годините интегративното учене, което означава, че участниците взимат активно участие в курса, придобива все по-голямо значение. Обучаващите вече не изпълняват ролята на "инструктори", а по-скоро на модератори, които активизират, съпътстват и модерират учебния процес.

- Социални компетенции:

Съпричастност: Обучаващите трябва да могат да проявят разбиране към различните житейски ситуации, в които се намира "целевата група", да анализират тези ситуации с професионална безпристрастност, без да се влияят от отделните обстоятелства.

Умение за разрешаване на конфликти: Обучаващите трябва да притежават знания как да представляват и да посредничат на съответната целева група. Те трябва да могат да се справят адекватно с участниците в условията както на групово, така и на индивидуално обучение. Обучаващите трябва да имат способностите и компетенциите да осъществяват комуникация и разрешават конфликти с органите, отговорни за (неадекватно) включване на участници в курса.

- Експертни умения: Обучаващите трябва да притежават доказани знания по отношение на динамиката на пазара на труда; те трябва да имат необходимата информация за различните професионални направления, кариерни профили, търсенето и предлагането на пазара на труда. Обучаващите притежават тези знания отчасти като резултат от формално-признатите си професионални квалификации, отчасти като резултат от професионалния си опит, придобит в работна среда. Наред с това, обучаващите трябва да бъдат подготвени да участват в допълнително обучение в област, в която преподават.⁷⁴ Допълнителното обучение за обучаващите трябва да бъде финансирано и насърчавано от страна на обучаващата институция. Поне веднъж годишно целият

⁷⁴ Бележка: В случай, че обучаващите не притежават тези знания, обучаващата институция трябва да предложи експерти, които могат да бъдат помолени за съвет по отношение на въпросите, свързани с пазар на труда. Тези обучаващи институции, които не могат да предложат нито квалифицирани обучаващи, нито специалисти по пазара на труда, трябва да организират тази услуга на друго място.

преподавателски състав трябва да взима участие в мерки за допълнително обучение.⁷⁵

Съществуват редица официално-признати квалификации, които обучаващите трябва да притежават и посредством които могат да докажат своя професионализъм в областта на кариерното консултиране. Измежду тях са национално-признатите професионални квалификации⁷⁶, сертификати⁷⁷ и дипломи⁷⁸, свързани с: информирание, консултиране и ориентиране, обучение и развитие⁷⁹, също както и кариерно образование и ориентиране, съответстващи на образователните системи в различните европейски страни. За да практикуват професията си, консултантите по кариерно ориентиране трябва да притежават квалификация, която включва множество компетенции, измежду които са:

- Умения за предоставяне на информация в областта на професионалното консултиране и ориентиране

Обучаващите трябва да притежават умения за достъп до, събиране и представяне на информация в областта на професионално консултиране и ориентиране. И по-специално, обучаващите трябва да бъдат в състояние да консултират клиентите си по отношение на тактики и стратегии за търсене на работа на базата на актуална информация за пазара на труда, кариерите, професиите и възможностите за заетост, обучение и допълнителни курсове. Това умение е важно както в контекста на теоретичните принципи, така и в контекста на реалната практика и е необходимо при консултирането както на групи, така и на отделни лица. Обучаващите, също така, трябва да са запознати с правилата,, нормативната база и използваните методи в областта на заетостта.

- Емоционални умения, необходими за намиране на работа, както и способност за консултиране по отношение на въпросните умения

Клиентите могат да поискат от обучаващите да ги консултират по въпроси, свързани със например социални и емоционални компетенции, които включват езика на тялото, самопознание, самоуважение, контролиране на импулсивността и съпричастност. Може да се наложи и обучаващите да консултират клиенти във връзка с мотивацията и изграждането на мотивация.

- Умения за предоставяне на обучение

Обучаващите трябва да притежават способността да определят потребностите от обучение на своите клиенти, както и други възможни техни изисквания. В това число може да бъде включено и определянето на индивидуалните потребности от обучение. От значение е и способността за разработване на занятия за обучение и развитие, също както и презентационните умения. В допълнение, обучаващите трябва да могат да

⁷⁵ Вж.: Bundesinstitut für Berufsbildung (1999): Anforderungskatalog für die Qualität der von der Bundesanstalt für Arbeit geförderten Weiterbildung, Anlage 4a, in: Balli, Christel / Harke, Dietrich / Ramlow, Elke (2000): Vom AFG zum SGB III: Qualitätssicherung in der von der Bundesanstalt für Arbeit geförderten Weiterbildung – Strukturen und Entwicklungen, Bonn, стр. 11.

⁷⁶ Например, Ниво 4 NVQ за професионално образование и ориентиране.

⁷⁷ Сертификат за напреднали по професионално информирание, консултиране и ориентиране и сертификат за напреднали за професионално консултиране и ориентиране (2003)

⁷⁸ Например, средно ниво на умения за информирание, консултиране и ориентиране (2003)

⁷⁹ Вж.: City & Guilds: Level 3 NVQ in Learning and Development, Candidate Pack, London, City and Guilds.

съставят програми за кариерно обучение, да дават предложения за лектори и дават двоен принос към съответното обучение. Знанията за динамиката в групата и способността за предотвратяване на конфликти може също да се окаже необходима.

- Умения за работа с хора със специални нужди

Може да се наложи обучаващите да предоставят съвети на хора, които се нуждаят от специална помощ. В това число може да става въпрос за ниско образовани лица, лица със социални проблеми, лица с физически/ психически увреждания или лица, които се чувстват изолирани по социални или икономически причини.

- Умения за планиране

Обучаващите трябва да могат да планират как да представят информацията, как да дават препоръки и да осъществяват процеса на професионално ориентиране. Клиентите могат също така да помолят обучаващите да им окажат съдействие при планирането и изпълнението на плановете по отношение на тяхната собствена кариера, заетост, образование или обучение. Обучаващите могат също така да помогнат на своите клиенти в подготовката за явяване на интервю или за деня, в който ще бъдат оценявани.

- Умения за създаване на положителни отношения в работата

Обучаващите трябва да знаят как да се свържат с клиентите, за да им предоставят достъп до услугата. Те трябва да бъдат гъвкави при осъществяването на контакти с клиенти, които имат различен начин на живот и различни потребности. Обучаващите, също така трябва да знаят как да окажат съдействие на другите обучаващи и трябва да могат да работят в мрежи в процеса на информиране, ориентиране и консултиране.

- Умения за консултиране

Обучаващите трябва да притежават умения за консултиране, за да могат да дадат необходимия съвет и да изработят план за общуване с клиента. Може да се наложи обучаващият да окаже подкрепа в процеса на откриване на способностите и интересите на клиента, също както и по отношение на избора му на бъдеща професия. Може също така да се наложи обучаващият да подкрепи решенията за работа, които взема клиента и тяхната реализация, също както и да му помогне да реши проблеми, възникнали по време на този процес. С оглед оказването на съдействие по време на този процес е от съществено значение обучаващият да е наясно със социалния и културен произход на клиентите си, за да може.

- Умения за взимане на участие и оценяване на участието

Обучаващите трябва да знаят как да участват и да оценяват участието си в мерките за обучение, също както и да знаят как да оценяват програми за обучение и развитие. Те също така трябва да могат да определят приноса на кариерното образование и да провеждат ориентиране по отношение на постигането на специфичните за дадена организация ценности, цели и задачи.

- Умения за оказване на подкрепа на клиентите за достъп до други услуги

Обучаващите трябва да предлагат на своите клиенти и възможност за достъп до други услуги. Това може да включва защитаването на правата на клиент, включително представяване на клиента на официални срещи. Също така, е от значение обучаващият

да може да се свърже с доставчици на обучение, учители, родители, наставници и други агенции, за да подsigури добра услуга на клиента си. Обучаващите трябва да знаят как да препратят клиента си към друга инстанция във връзка с професионалното ориентиране и консултиране.

- Умения за водене на преговори

Обучаващите трябва да умеят да водят преговори, да спазват договора за услугата и да осигурят средства за осъществяването на услугата.

- Умения за управление на информация и дейности

Обучаващите трябва да могат да управляват своя собствен опит и работата си, с оглед отговаряне на изискванията на договора. Те също така трябва да могат да създават и организират системи за управление на информацията и комуникация, да управляват информационните ресурси, и да съхраняват в електронен вид комуникация, която водят със своите клиенти. Обучаващите трябва да отговарят за планирането и организирането на трудови борси и панаири.

- Умения за предлагане на проекти

Обучаващите трябва да притежават способността да предлагат проекти за услугата, подходящи за съответния проблем, свързан с кариерата.

- Умение за насърчаване на кариерното обучение

От обучаващите може да се изиска да промотират кариерното образование и ориентиране, също както и специфични проекти в рамките на тяхната организация или в рамките на общността. Може да се наложи те да определят методите за разпространение на информацията, като например посещаване на конференции, или публикации в професионални журналы и пресата.

- Познаване на собствените роли и отговорности

Обучаващите трябва да познават своите собствени отговорности и права по отношение на практика, която имат в областта на професионалното консултиране и ориентиране, и да гарантират, че работят в рамките на стандартите за професионално информиране, консултиране и ориентиране. Те трябва да действат в съответствие с етичния кодекс и да са запознати с етичните аспекти на кариерното ориентиране.

- Умения за използване на инструменти за оценка на уменията по отношение на професионалното ориентиране

Обучаващите трябва да могат да използват психо-диагностични инструменти и методи и да могат да обясняват достъпно на клиентите си резултатите, достигнати в резултат от използването на тези инструменти и средства. По специално, от обучаващите може да се иска да използват компютърно-базирани пакети за професионално ориентиране, психометрични тестове, както и техни собствени методи.

- Институционално обучение и изграждане на мрежи

Обучаващите трябва да могат да предоставят съвети по отношение на обучение за намиране на работа за външни институции. Те трябва да могат да интегрират в своята

практика знанията, придобити в други институции за обучение, както и да оценяват различните ценности и модели на другите институции.

Оценка на умения и компетенции

Настоящата част представя различни начини⁸⁰, по които могат да бъдат оценени уменията и компетенциите. Изброените по-горе умения и компетенции обикновено се оценяват на базата на представяне на работното място, въпреки че натрупаният опит може да определи началната точка на дадено лице по отношение на определена квалификация. Областите на компетенции могат да бъдат илюстрирани посредством демонстриране на дадена работа или чрез отговор на въпроси, свързани с работата. Доказателствата за определени компетенции трябва да са отскоро (от последните три години). Искане за признаване на придишно учене може също да бъде постигнато посредством вид тест, с помощта на който да се докаже, че лицето все още притежава въпросната компетенция. Като доказателства за оценката на уменията и компетенциите могат да послужат:

- Доклад въз основа на наблюденията на оценителя

Този тип доклади включват наблюденията на оценителя по отношение на това как съответното лице се справя с рутинната си работа. Лицето работи под наблюдение като наблюдателят се опитва да не привлича много внимание, когато оценява уменията, знанието и осведомеността на оценяваното лице. След извършеното наблюдение, наблюдателят изготвя доклад.

- Продукти в резултат от работата

„Резултатите“ от представянето на работното място също могат да послужат за доказателство. Тези «резултати» могат да включват:

- Предмети или документи, като например копия на материали, създадени за клиенти, доклади за напредъка на клиенти или за предприети дейности за обучението на даден клиент;
- Доклади от свързани проекти и дейности (напр. оценка на системи и процедури)
- Доклади от професионалните дискусии с оценителите
- Потвърждения от други участници

Други участници или колеги могат да докажат, че определена работа е била свършена от определено лице, като сложат подписа си и датата върху съответната работа, или като представят писмен отчет за работата на лицето. Използваните свидетели трябва да бъдат изцяло запознати със стандартите, които се използват при оценяването.

- Задаване на въпроси

Оценителят може да задава на лицето въпроси в писмена или в устна форма в потвърждение на това, че то притежава съответните знания и осведоменост, изисквани за компетентното изпълнение на задачите. В случай, че бъдат задавани устно, въпросите и отговорите трябва да бъдат записвани на касетофон. Ако въпросите се задават писмено, цялата документация трябва да бъде представена.

⁸⁰ Вж.: City & Guilds, Level 3 NVQ in Learning and Development, Candidate Pack, London, City and Guilds, стр. 15-19.

- **Професионална дискусия**

Професионалната дискусия може да се използва в случаите, в които лицето трябва да опише, обясни и оцени аспекти от работата си, които не могат да бъдат описани по друг начин. Дискусията трябва да се проведе на работното място, за да може оценителят да види продукти от работата, които не могат да бъдат отделени от работната среда в резултат на сложност, сигурност или поверителност. Дискусията трябва да бъде документирана писмено или записана на касетофон.

Заключение: Необходими са постоянни усилия в областта на професионалното обучение, както от гледна точка на професионалната, така и на педагогическата квалификация на преподавателите. Това означава, че обучаващите трябва непрекъснато да се самообучават. Фактът, че хората се учат по време на цялата си кариера означава, че установените учебни програми са много по-малко полезни от гъвкавите форми на продължаващо обучение на работното място. ⁸¹

С цел гарантиране на качеството на компетенциите на обучаващите, квалификацията им трябва постоянно да бъде оценявана.

“В моделите за контрол и развитие на качеството, квалификацията на обучаващите по принцип се определя като част от институционалните рамкови условия, и наред с други критерии, се оценява както с цел оценяване на качеството на организацията по отношение на развитието на персонала ѝ, от една страна, така и с цел оценяване на качеството на образователния процес, например чрез използването на конкретната мярка за обучение, от друга страна. Обучаващата институция трябва да атестира по диференциран начин квалификацията на обучаващите по отношение на конкретната мярка.”⁸²

5.3.2.2 Упражнения

Индивидуални упражнения:

1. Как могат да се оценяват уменията и компетенциите на обучителите? Опишете най-подходящите методи.
2. Помислете за последното обучение, което сте провеждали или на което сте присъствали. Обучителите бяха ли опитни в предоставянето на обучение?
 1. Да: Защо и как?
 2. Не: Защо не?

Групови упражнения:

1. Има редица квалификации, които обучителите следва да притежават, за да покажат, че те са ефективни практикуващи специалисти по кариерно консултиране. Посочете поне пет техни квалификации и намерете два или три

⁸¹ Вж.: Cedefop – European Centre for the Development of Vocational Training (ed.) (2006): Vocational Training in Europe, in: cedefopinfo 1/2006, Luxemburg, стр. 3. Налично на: <http://www2.trainingvillage.gr/download/Cinfo/Cinfo12006/Cinfo12006EN.pdf> [20.06.2011]

⁸² Вж. Hausegger, Gertrude / Bohrn, Alexandra: Quality in labour market policy training measures. The work situation of trainers as relevant factor to the quality of the measures? Interim report. Module 3: Learning procurement system – labour market policy services, стр. 18.

показателя за всеки от тях (Как биха могли да се оценяват квалификациите?).

След това подредете квалификациите по приоритет (от ваша гледна точка).

2. Защо са необходими непрекъснати усилия, предприемани в продължаващо обучение както по професионална, така и по педагогическа квалификация?
3. Много или по-малко съществено умение на учител е способността за създаване на положителна работна среда/взаимоотношения от ваша гледна точка?
Аргументирайте вашето мнение.
4. Защо ролята на учителя като ролеви модел е толкова важна? Дискутирайте най-съществените аспекти.

5.4 Област на качество 4: Материали и инфраструктура

5.4.1 Дидактически материали

5.4.1.1 ЦЕЛИ

- разбиране на целите на използването на дидактически материали;
- осигуряване на документи и материали, които могат да се използват, както и на документи и материали за учебната програма;
- уточняване на предназначението на различните материали и презентации;
- разработване на критерии за избор на вида материали, които ще използват;
- преценяване на времето, за което могат да се набавят материалите.

СЪДЪРЖАНИЕ НА ТЕОРЕТИЧНАТА ЧАСТ

Материалите за курса са най-важният инструмент, който подпомага различните занятия в рамките на мярката за обучение. Поради тази причина трябва много да се внимава, в случаите когаато тузи материалите се използват като допълнителни дидактически инструменти⁸³, които подпомагат обучението.

Цел на предоставянето на материали

При провеждането на курсове за обучение, могат да се наблюдават някои основни цели на раздаването на материали на участниците. Предполага се, че материалите за разпространение: 1) подпомагат учебния процес в учебната зала чрез използването на графики и изображения, които илюстрират преподавания предмет; 2) предлагат практически средства за по-доброто разбиране на материала; 3) предоставят шанс за задълбочаването и проверката на знанията в края на обучението; 4) предлагат възможност за опознаването на различните перспективи и мнения; 5) дават възможност за структуриран синтез, на това е което е преподавано; 6) дават възможност на да

⁸³ Вж.: Bundesanstalt für Arbeit: Anforderungskatalog an Bildungsträger und Maßnahmen der beruflichen Weiterbildung, p. 7, in: Balli, Christel/Harke, Dietrich/Ramlow, Elke (2000): Vom AFG zum SGB III: Qualitätssicherung in der von der Bundesanstalt für Arbeit geförderten Weiterbildung – Strukturen und Entwicklungen, Bonn.

обучаемия разполага с всички писмени и други материали, които са били разпространявани и използвани по време на обучението; 7) представляват различни инструменти за учене по време на обучението; 8) дават възможност на обучаващите да ревизират или припомнят преподаваните теми, дълго след края на обучението; 9) дават възможност за обмен на материали между участниците. Тъй като дидактическите материали могат да бъдат използвани за всички гореописани цели, те трябва да бъдат разглеждани като специфична част от обучението и да бъдат внимателно изготвяни.

Избор на материали за обучението

Изборът на материали за обучение е резултат от дискусия между координатора на курса и обучаващите за всеки отделен курс. По време на самия курс се провеждат срещи между лекторите за обсъждане на евентуални промени, проблеми и т.н. в материалите.⁸⁴

Кои аспекти трябва да бъдат взети предвид при изготвяне на материалите за обучението?

За да бъдат ефективни учебните материали трябва да бъдат насочени към целите на програмата за обучение, да бъдат адаптирани спрямо специфичната целева група на обучението, да бъдат написани по разбираем и синтезиран начин, но едновременно с това да бъдат стимулиращи и да подтикват към размисъл, да бъдат систематизирани и по възможност подредени конспективно, съгласно програмата на обучението. Обучаващите трябва да възприемат материалите като инструмент, който подпомага процесите на преподаване и учене, и да изготвят лесни, ясни, и свързани с целите на обучението материали, адаптирани за занятията в учебната зала, надграждащи знания, професионално изготвени от педагогическа гледна точка и не на последно място пропорционални на големината на различните теми и периода на провеждане на обучението.

- *По отношение на целите на обучението* дидактическите инструменти трябва да са свързани по между си, лесни за разбиране, адаптирани към темата, свързани с философията за провеждане на обучение, разнообразни, допълващи се и надграждащи знания, а не такива, които се повтарят или съдържат излишна информация, като обаче същевременно трябва да съдържат и информация, която не е задължително да бъде представена по време на заниманията в учебната зала.
- *По отношение на целевата група* материалите трябва да са съобразени с възрастта, пола, броя на обучаемите, езика, капацитета на обучаемите, личностните и професионални умения (грамотност), обща култура, опит придобит от други обучения.
- *По отношение на обучаващата институция* материалите трябва да са съобразени с възможностите на бюджета, да могат да се файлират лесно, за да може организацията да създаде архив от всички материали, които са били

⁸⁴ Вж.: Foster, Helga/Gutschow, Katrin (1999): E-Quality in Vocational Training. A Handbook, Berlin und Bonn, стр. 28.

предоставяни и да има възможност да се проследи как те са били представяни във времето. Архивите могат да се използват ефективно за бъдещи учебни програми, като на обучаващите се дава шанс използват материали от предходни обучения (или да ги осъвременят, ако е необходимо). По отношение на авторските права, за всеки материал, чиито автор е различен от обучаващия, и който се използва и предоставя на обучаемите, трябва да бъде взето съгласието на автора или той да бъде цитиран. Правата върху дидактически материал, които са били създадени от обучаващ специално за провеждането на дадено обучение принадлежат на автора. Такива материали могат да се използват от институцията след разрешение на автора. Институцията може съхранява и архивира информацията. При други ситуации, използването на авторски материали трябва предварително да бъде обсъдено между обучаващия и институцията

Кога се подготвят материалите за обучение?

Предвид гореизброените причини се препоръчва материалите за обучение да бъдат изготвени предварително от обучаващия и да бъдат координирани с представители на целевата група и отговарящия за това представител на обучаващата институция, с цел проверка дали материалите, които ще се предоставят на обучаемите по време на курса са разбираеми. Освен това на обучаващия трябва да бъде дадена възможност да изготви и представи нови материали или такива, които са в процес на изработване, в случай че възникне нова или непредвидена ситуация по време на обучението. Такава ситуация може да създаде от самите обучаеми – те трябва да бъдат насърчавани да носят материали, които считат за полезни за надграждането на програмата за обучение, тъй като този метод стимулира мотивацията и е полезен за самите обучаеми (разбира се това се позволява по преценка на обучаващия).

Дидактическите материали трябва да са подготвени и адаптирани спрямо нуждите на самия курс, тъй като всеки отделен курс има собствена цел и целева група.

Видове материали за обучение

Възможни материали за курса, които могат да се предоставят за определено обучение са: програмата за обучение, разпечатки, учебници, план за провеждане на лекциите, насоки за участие от страна на обучаемите, инструкции и брошури за използване на учебното оборудване, табели с имена, въпросници за обратна връзка по средата на обучението, инструментариум, тестове/задачи, индивидуални задачи, задачи за работа по групи, графики, упътвания за формиране на оценка, избрани материали от периодични издания, групи проблеми, препоръчителна литература, фотокопия на записки, книги, библиография, полезни интернет адреси, допълнителни обяснения към графики, показвани по време на занятия, слайдове, презентации, софтуеър, дискети, компакт дискове/DVD, други специфични материали, предназначени за индивидуална работа или занятия по групи.⁸⁵

Материалите са много различни и разнообразни – някои са на хартия, други са нагледни материали, терти предполагат използването на компютър. Счита се, че е подходящо на

⁸⁵ Според вида обучение може да потриват и лепило, лепенка, хартия, тънки карти, плат.

обучаемите да бъде дадена възможност да събират и файлират всички материали, предоставени по време на обучението, с цел в края на обучението да ги имат в компактна форма – папка или архивна кутия, така че да се избегне загуба или неправилното им подреждане. В случаите, когато се използват визуализиращи материали (прожектиране на прецентажия на екран или графики) те трябва да бъдат раздадени на хартия, за да може обучаващите да ги файлират.

За да се предостави възможност на всички участници в курса да си записват по време на лекции, трябва да се избягват неудобни положения, при които няма достатъчно листове хартия или моливи. Добре е да се осигурят достатъчно твърди поставки за листи с клипс и химикалки за цялата учебна зала.

Места, където участниците могат да оставят материалите си

Тъй като някои материали са необходими за различни етапи на обучението и не е задължително обучаемите да си ги носят вкъщи, е добре да се предвиди място, където обучаемите могат да държат временно такива учебни материали и да ги ползват на следващата лекция. По този начин се избягва рискът някой да забрави в къщи необходимите му дидактически материали.

Количество на материалите за обучение

Количеството на материалите за обучение трябва да е съобразено и пропорционално на целите и продължителността на курса. Материалите не трябва да са твърде малко на брой, така че да не може да се подсигурят адекватно занятията в учебната зала или на друго място. Наред с това, те не трябва да са и твърде много на брой и обемни, тъй като така ще се създаде усещането, че учебното съдържание трябва да бъде предадено от самите материали и обучаваните трябва да учат само от тях (като трябва да отделят много време за усвояване на материала), вместо въвеждането в учебното съдържание да се случи по време на лекции.

Материалите за курса могат да се предоставят по различно време

Материалите за обучението могат да се предоставят по различно време, за да може самото провеждане на курса да е съобразено с целите на обучаващите, както и с целите и динамиката на обучението.

- Някои дидактически материали могат да се предоставят **в началото на обучението**, като понякога е необходимо да се прецени дали те да се дадат още при записването за курса. Това се отнася най-вече за разпечатки, план на лекциите, насоки за участие – материали, които имат за цел да предоставят цялата необходима информация за програмата, институцията, логистиката, процедурите и условията, които правят участието в курса лесно и ползотворно. В началото на курса са необходими табели с имената на участниците. Христоматии или учебници, които са необходими преди началото на определено занятие трябва да се предоставят в началото на курса, като по този начин обучаемите ще могат да си планират дейностите, свързани със занятия извън учебните зали и самоподготовката по време на обучението.

- Други материали следва да се предоставят **в хода на обучението**, когато се разглежда определена тема или според тяхното конкретно предназначение. Индивидуални и групови задачи, слайдове, тестове, обобщаващи таблици трябва да се предоставят в момента, в който са използвани или необходими. В случаите, когато материалите предполагат обратна връзка към обучаващия (задачи, въпросници) е добре да има достатъчно налични копия.
- Последната част от материали се предоставя **в края на обучението**, по време на последното занятие. Такива материали са обикновено дидактически инструменти, които не се използват за предоставяне на информация, знания и компетенции, а са необходими на обучаваните впоследствие. Те служат за саморазвитие, задълбочаване и разширяване на наученото и прилагане на наученото на практика след края на курса.

Предоставянето на материали по различно време има своята цел и въздействие. Ако материалите се предоставят в неправилния момент, това може да доведе до намалена мотивация за разбиране и учене от страна на участниците, което от своя страна, ще затрудни провеждането на целия курс. Ето защо дори времето, на раздаване на материали трябва да се планира внимателно, така че да бъде съобразено с програмата за обучение и нуждите на обучаемите.

Материалите трябва да бъдат представени и обяснени на обучаемите

Изключително важно е всеки материал, който се предоставя да бъде представен и разяснен на обучаемите, по отношение на неговото съдържание и цел, за да може съответния материал да бъде използван като ефективен инструмент, който подпомага процеса на обучение. Обучаващите трябва да са убедени, че материалите са завършени във всеки един аспект и че ще бъдат напълно разбрани от участниците в курса.

Трябва да се обърне специално внимание на материали, които са на разположение в интернет, както и на материалите, които участниците ще използват след приключване на занятията в учебната зала. Обучаващите трябва да демонстрират как да се използват такива материали: къде са публикувани в интернет, как да се инсталират на персоналните компютри. Обучаващият трябва да бъде сигурен, че всеки участник има достъп до компютър с интернет. Материали, публикувани в интернет не могат да се ползват без парола, която трябва да бъде предоставена на участниците навреме.

Последна проверка:⁸⁶

- Всички материали за обучението трябва да са актуализирани.
- Материалите трябва да позволяват на участниците да използват своите собствени компетенции.
- Документите трябва да са в синхрон с целта на обучението.
- Материалите за обучението трябва да избрани по критериите съдържание и методи.

⁸⁶ Foster, Helga/Gutschow, Katrin (1999): E-Quality in Vocational Training. A Handbook, Berlin und Bonn, стр.27.

- Материалите трябва да са съобразени със специфичните целеви групи. Ако има участници, които притежават по-малко умения от останалите или са в неравностойно положение спрямо останалите, институцията трябва да им осигури подходящи документи (например брайлови текстове за невзрящи). Една от целите на институциите за професионално образование и обучение е да гарантират равностойни резултати за хора в неравностойно положение. Необходимо е също да се имат предвид разликите в знанията на участниците, както аспекта на равнопоставеност между половете при подготовката на документи. *В тази връзка някои от възможните въпроси при подготовка на документи биха могли да бъдат:*
 - Do the documents reflect the language knowledge of the participants in an appropriate manner (According to their reading and writing knowledge)?
 - Документите отразяват ли адекватно нивото на познаване на езика на участниците (в зависимост от знанията им по четене и писане?)
 - Има ли участници, които ще срещат съществени затруднения с разбирането на официалния език на страната, тъй като имат друга националност? Необходимо ли е документите да се преведат на чужд език като турски или сърбохърватски?
 - Документацията изчистена ли е от гледна точка на октарели разбирания за ролята мъжа и жената?
 - други.
- Различните начини, по които участниците учат (например четене, възприемане на визуални материали) и начина, по който прилагат наученото, са важни части от обучението и се подпомагат от методите, материалите и използваната техническо оборудване.
- Материалите трябва да подпомагат съчетаването на опита, компетенциите, социалния и културния статус на участниците.
- Материалите за обучението трябва да са със изчистен дизайн, да бъдат написани на разбираем език, и да не съдържат чуждици, трудни термини и съкращения.

5.4.1.2 Упражнения

А) Индивидуално упражнение:

1. Припомнете си последния курс на обучение (курс по ориентиране), на който сте присъствали. Посочете и опишете курсовия/дидактическият материал, предоставен на участниците. Критично посочете предимствата и недостатъците на дадения материал и аргументирайте вашата гледна точка. Вашата оценка ще се основава на целева група, съдържание на обучението, методология на обучението, ефективност на учене, мотивация, постигане на познания и компетенция.

Б) Групови упражнения:

1. Следващият списък представя възможните материали за курса и учебни материали. Във връзка с всяка описана позиция представете вашите коментари за

това кога тя е предоставена/използвана по най-добрия начин: преди започване на обучението, в самото начало, по време на програмата, в самия край на обучението. Конкретизирайте за кое съдържание, методология, целева група се отнася вашето мнение:

Учебни програми за курса	Проблемни набори
Учебни материали за курса	Насочваща литература
Пакети за курса	Бележки в дубликат
Планове на уроците за курса	Книги/редакторски текстове
Ръководни насоки за участие в класа	Библиографии/"уеблиографии"
Средства, инструкции и брошури за обучение	Транскрипция на диаграми за класната стая
Етикети с наименования	Писмени работи
Обратна информация в средата на курса	Транспаранти/диапозитиви
Инструменти	Power point презентации
Тестове/анкети	Софтуер
Индивидуални задания	Флопи-дискове, компакт-дискове, цифрови видеодискове
Групови задания	Резервен материал
Диаграми	Класифицираща рубрика
Допълнителни материали от пресата	

5.4.2 Инфраструктура

5.4.2.1 ЦЕЛИ

- откриване на разликите и определяне на особеностите на инфраструктурните аспекти на обучението
- идентифициране на условията и критериите за избор на най-подходящите учебни условия и оборудване
- идентифициране на приоритети във връзка с различните инфраструктурни решения и техническо оборудване
- определяне на най-ефективния и ползотворен баланс на инфраструктурните условия според вида на планираното обучение

- прилагане на критерии за избор на най-подходящата учебна среда и условия

СЪДЪРЖАНИЕ НА ТЕОРЕТИЧНАТА ЧАСТ

Средата, в която се провежда дадено обучение, както и оборудването, което позволява и улеснява предаването на знания и умения, са много важни за работната атмосфера, здравето и чувството за комфорт на обучаваните, концентрацията, удовлетворяването на потребностите от обучение и професионализма. Това е причината инфраструктурата да влияе сериозно върху качеството на и ефективността на обучението.

1. Осигуряване и достъпност на учебна институция.

Учебните институции трябва добре да обмислят местоположението на учебните сгради и учебното оборудване, което трябва е обезпечено от гледна точка на транспорт, да бъде достъпно в градски условия, както с градски транспорт, така и с частни автомобили.⁸⁷

Ако достъпността на учебната сграда представлява сериозен проблем, то тогава институцията трябва да се погрижи за осигуряването на транспорт от и до най-близката удобна спирка на градския транспорт. Учебните курсове трябва да се провеждат в институции, които са колкото е възможно по-леснодостъпни, като придвижването до тях трябва да отнема приемливо време, да не се налагат много смени на различен транспорт или продължително шофиране, тъй като това са фактори, които влияят върху концентрацията на обучаемите и водят до изтощение.

На входа на учебната сграда следва да има ясна индикация *кога* и *къде* ще се провежда обучението, като по-този начин обучаемите се насочват директно и достигат лесно до учебната зала. Местонахождението на другите помещения (като санитарен възел, гардероб, телефони, достъп до интернет, кафене и др.) следва да бъдат ясно обозначени. В случай, че на входа на учебната сграда липсва информация за провеждането на курса, то тогава тази информация трябва да е налична на бюрото за информация в сградата, като и в двата случая персоналът в сградата трябва да е предварително уведомен за обучението, и да бъдат давани указания на всеки, който има необходимост от помощ.

За участници със специални нужди е необходимо да бъдат осигурени необходимите условия (асансьори за инвалиди, маркировка на подовете за невзрящи хора и т.н.). Хората със специални нужди трябва да могат да се придвижват и ползват сградите без каквото и да било неудобство.⁸⁸

2. Учебни зали

Няма учебни зали, които са стандартни за провеждането на всякакъв вид обучение. В зависимост от различните целеви групи, броя на обучаемите, учебната методология⁸⁹ и времето за провеждането на обучението⁹⁰ следва да има специални зали и учебна

⁸⁷ Вж.: Bundesanstalt für Arbeit: Anforderungskatalog an Bildungsträger und Maßnahmen der beruflichen Weiterbildung, p. 10, in: Balli, Christel/Harke, Dietrich/Ramlow, Elke (2000): Vom AFG zum SGB III: Qualitätssicherung in der von der Bundesanstalt für Arbeit geförderten Weiterbildung – Strukturen und Entwicklungen, Bonn.

⁸⁸ Вж.: Foster, Helga/Gutschow, Katrin (1999): E-Quality in Vocational Training. A Handbook, Berlin und Bonn, стр. 19.

⁸⁹ Мозъчна атака, бизнес игра, индивидуално интервю, конференция, конгрес, събрание, игра в кошница, Т-група, лабораторно обучение, събрание, ролева игра, семинар, симпозиум, обучение, панелна дискусия.

⁹⁰ Задочно обучение, обучение с пансион, обучение с пълно потапяне.

атмосфера, които се подбират от обучаващия и обучаващата институция. Всъщност, съществува пряка зависимост между учебната и обучителната среда, които до известна степен позволяват на обучаващия и обучаемите да задаволят всички свои потребности по време на курса: удобство, ергономичност, сигурност, здраве, принадлежност, имидж, изпълнение, признание.⁹¹

Големината и дизайнът на залата следва да представят идеята на курса с всички негови физически и психологически аспекти; учебната зала (зали) следва да бъдат подходящи, съобразени с методите на обучение и дейностите, адекватни спрямо потребностите на обучаемите⁹², приспособими⁹³, естетично издържани⁹⁴, подредени⁹⁵, модерни, комфортни⁹⁶ и безопасни⁹⁷.

Столовете и масите следва да са колкото е възможно по-ергономични, за да не се изморяват участниците и да ги предпазят от болка или опасност. Те трябва да бъдат лесно преносими и да бъдат лесно приспособими според специфичните потребности от обучение, да бъдат модулни и да не се плъзгат, да са стабилни и да имат доказан произход.

Подредбата на учебната зала трябва да се възприема като част от метода на обучение, защото подредбата допринася за взаимодействието между обучаващия и обучаемите, както и между самите обучаеми. Един известен и добре познат модел на подредба е тип "класна стая", при който всички участници са с лице към учителя. Други възможни модели са аудитория/амфитеатрална подредба, при който всички обучаеми седят в редици, оформени като полукръг с лице към учителя, "П-образна" подредба, при която обучаемите са с лице един към друг и към обучаващия, подредба тип "каре" или "кръг"⁹⁸, при която преподавателя седи в карето или кръга.

Различните видове подредба се подбират в зависимост от следните фактори: брой на участниците, желано социално взаимодействие и комуникация между участниците и обучаващия, придвижване на участниците и обучаващия в залата, видимост, контрол върху участниците от страна на обучаващия, продължителност на курса, използване на други технически средства.

⁹¹ Вж.: Bundesinstitut für Berufsbildung (1996): Anforderungskatalog für die Qualität der von der Bundesanstalt für Arbeit geförderten Weiterbildung, Anlag 4a, in: Balli, Christel/Harke, Dietrich/Ramlow, Elke (2000): Vom AFG zum SGB III: Qualitätssicherung in der von der Bundesanstalt für Arbeit geförderten Weiterbildung – Strukturen und Entwicklungen, Bonn, стр. 9.

⁹² По отношение на техния брой, пол, възраст, професия.

⁹³ Една учебна зала може да бъде до известна степен моделирана в процеса на работа с оглед на определени потребности от обучение (столовете и масите могат да бъдат размествани, част от мебелите могат да се разместват, светлината и консумативите могат да се променят).

⁹⁴ Приветливите и красиви стаи увеличават мотивацията, общуването между участниците и тяхното представяне.

⁹⁵ Редът говори за професионализма на институцията и на обучаващите в нея, за тяхната прецизност и уважение към участниците.

⁹⁶ Комфортът се гарантира посредством технически инструменти, контрол на климатичната система, светлината и топлината, масите и столовете, липса на външни шумове.

⁹⁷ Безопасността се гарантира посредством размерите на стаята, врати за вход и изход, мебели, липса на препятствия и издатини, липса на хлъзгави настилки, хигиена, поддръжка, уреди, липса на лесно запалими мебели, и т.н.

⁹⁸ Всички тези подредби могат да съществуват с или без маси, или с малки поставки за писане.

Във връзка с модела на подредба на залата, **възможностите за сядане** в залата са важен фактор, защото това влияят на мотивацията на участниците, тяхното внимани и представянето на обучаемите. Курсистите трябва да могат сами да си избират място (не е подходящо предварително да се определя кой къде да седи) и да определят до кой и в коя част на залата да седнат. Намеса от страна на преподавателя за това кой къде да седне може да бъде възприета като контрол или оценка от страна на обучаемите.

Акустиката в залата е изключително важна. Професионално обучение е най-ефективно, когато се провежда в тиха зала. Участниците се концентрират много по-добре, когато няма дразнещи звуци. Затова учебните зали следва да са много добре изолирани от външната среда, за да се гарантира акустиката в залата и да се осигури комуникация и разбиране между участниците. Добра акустика означава, че когато се говори в която и да е част на залата, всеки в нея чува другия ясно, без ехо или друг шум. За да се постигне този ефект, трябва да се обърне специално внимание на разположението на мебелите. В случаите, когато не може да избегне шума е добре мебелите да се пренаредят по специфичен начин или да част от тях да се махнат, като се вземат някои превантивни мерки⁹⁹.

Освен акустиката, друг важен фактор е добрата **проветливост** в залата. За извършването на полезна умствена работа е необходим свеж въздух. Ето защо е необходимо залата да разполага с достатъчен брой прозорци. Ако няма достатъчно прозорци, е необходима климатизация и вентилация. Препоръчителното количество свеж въздух е 35 m³ на участник на час¹⁰⁰. Условието за проветливост в учебната зала трябва да са подсигурени, за да се гарантира комфорта на обучаемите.

Температурата в залата трябва да е съобразена с изискванията на участниците и обучаващите. В зависимост от сезона подходящата работна температура варира от 19 до 25С. Температурата и чистотата на въздуха трябва да бъдат подходящи, тъй като продължителният престой на няколко души в затворено пространство, продължително седене или смяна на седене с групово динамични упражнения променят значително климатичните условия в учебната зала се променят в зависимост от вида работа и следва да се осигури комфорт при различните условия на провеждане на обучението¹⁰¹.

И най-накрая трябва да се обърне особено внимание на **осветлението** в залата, което трябва да гарантира най-добрата видимост и да направи атмосферата приятна. Учебната зала следва да разполага с достъп до дневна светлина, както и със собствено осветление, което осигурява интензитет, насочване и разпределение на светлината с оглед гарантирането на подходящ контраст и цветове. Обучаващите трябва да могат да регулират светлината в залата като използват щори, сенници и да я увеличават светлината допълнителни лампи и модулатори на енергия. За целта е необходимо всички ключове за включване, изключване и регулиране на светлината да са монтирани на лесно достъпни места в залата¹⁰². Специфични места в залата трябва да са оборудвани с допълнително по-силно осветление като например дъските за писане, или мястото, на

⁹⁹ Строителни материали, килими, тапети, звукоизолационни стени и подове могат да бъдат от голяма полза.

¹⁰⁰ Вж.: § 22 AschG and § 28 AstV, in: BMWA, Gestaltung von Arbeitsstätten, 2005.

¹⁰¹ Обикновено, това, което се смята за приемлива температура не е приемливо за участници, които стоят на едно място за дълго време (както за топло, така и за студено).

¹⁰² Дистанционно управление би било то голяма полза.

което седи обучаващия. Освен това залата следва да бъде оборудвана и с жалюзи, за да се затъмни ако е необходимо.

Цветовите на стените са важни от гледна точка на контраста. Те следва да са подбрани така, че да осигуряват равномерно разпределение на светлината, да създават подходящи контрасти и да не разсейват или изморяват обучаемите, като същевременно не създават чувство за изолация или досада. Необходимо е да се предвиди достатъчно място по стените за окачване на постери и други помощни материали.

Понякога, при използване на определени методики на обучение, една учебна зала може да се окаже недостатъчна. Обучаващият може да има необходимост от основна учебна зала, която се използва за пленарните сесии и от няколко **допълнителни по-малки зали** за индивидуална работа или работа по групи, като целта е различните работни групи да не си пречат по време на практическите си занимания. Залите за работа по групи трябва да са на разположение паралелно с основната учебна зала, да отговарят на основните технически изисквания, описани по-горе, да са лесно достъпни и да позволяват на обучаващия да проследи работата по групи без да му се налага да изминава големи разстояния в цялата сграда. Наличността и функционалността на залите за работа по групи трябва да се планира предварително и да бъде проверявана всеки път преди началото на съответната работна сесия.

3. Техническо оборудване

Техническото оборудване и материална база включва всички видове техника и помощни средства, които трябва да са на разположение на обучаващия и обучаемите в зависимост от спецификата на обучението. Техниката трябва да е налична в учебната институция.

Сградата, в която се провежда обучението трябва да разполага с целия спектър от техника, както за провеждане на общообразователни курсове или програми, така и за специфични обучения, които изискват определено специализирано оборудване, техника, машини и лаборатории.

Техническото оборудване трябва да бъде модерно и да бъде съобразено с всички стандарти за ергономичност и безопасност. Наличната техника и оборудване, също така, трябва да бъде съобразена с броя на участниците в обучението.¹⁰³

Техническо оборудване, което следва да е налично за провеждане на обучение:¹⁰⁴

- *Аудио система:* микрофон и високоговорители, озвучителна система с дек и CD.
- *Видео система:* видео камера, дигитална камера, записващо и възпроизвеждащо видео устройство, DVD плеър, овърхед проектор, мутимедиен проектор и др.
- *Информационни и комуникационни технологии:* персонален компютър, преносим компютър (с различни видове софтуер), достъп до интернет, достъп до електронна поща, телефон, факс, видео конферентна връзка.

¹⁰³ Вж. : Foster, Helga/Gutschow, Katrin (1999): E-Quality in Vocational Training. A Handbook, Berlin und Bonn, стр. 19.

¹⁰⁴ Част от оборудването е безжично, така че дистанционното управление трябва да се счита за част от самото оборудване и трябва да бъде снабдено с батерии.

- *Други:* принтер, копирна машина, скенер, модерационни дъски, флипчарт/бели дъски, хартия. Магнитни дъски с всички необходими маркери.

Освен техническото оборудване (хардуер), учебните институции следва да осигурят на обучаващите **модерен софтуер** (включително лицензи). Софтуерът трябва да съдържа популярните програми за ползване интернет, бази данни з потребностите на пазара на труда, учебен софтуер, приложен софтуер (софтуер за текстообработка и електронни таблици, графични програми), също както и достъп до интернет.

Обучаващите трябва да са запознати с поддръжката на различното оборудване, а в случаи, че не са, учебната организация трябва да осигури специфичната информация за това как функционира оборудването, и ако е възможно и техник, който да борави с техниката по време на обученията.

Оборудването трябва да бъде в добро състояние, да се поддържа редовно¹⁰⁵ и да се тества бързо преди да бъде използвано в дадено обучение.

Освен техническото оборудване, трябва да бъдат осигурени и всички други необходими материали. Обучаващите трябва да са сигурни, че необходимото допълнително оборудване и материали са подготвени за всяко занятие. Важно е да се разбере, че обезпечаването с оборудване и материали е отговорност на институцията. Поради тази причина институцията трябва да определи свои служител, който да се грижи за осигуряването на материали. Осигуряването на материали не трябва да е отговорност на обучаващия, особено в случаите, в които се канят външни лектори за провеждането на определени обучения.

4. Други помещения

Освен различни видове учебни зали, институцията трябва да предостави и други стаи, които да осигурят комфортна и ползотворна среда както за обучаемите, така и за обучаващите.

Специални стаи за участниците (стаи, оборудвани за приготвяне на кафе/чай) са необходими, за да стимулират неформалните контакти между участниците по време на обучението. Има много теми, които ще се дискутират между участниците извън залата за обучение и без участието на обучаващите. По възможност помещенията за почивка трябва да са различни за преподавателите и за обучаемите. Там се предлага възможност за комуникация между различни групи от курсисти, възможност за кратка почивка, възможност за малка закуска и т.н. Освен тези помещения трябва да се осигури и помещение за пушене.

Помещения за индивидуално ориентиране и информиране трябва да са осигурени предварително за провеждане на индивидуални интервюта или наставничество. В тези помещения обучаемите трябва да имат възможност да се срещат с ръководителите и обучаващите и да споделят собствената си професионална ориентация.

Помещения за срещи на преподавателите са изключително важни. Като се има предвид, че голям процент от предлаганите курсове се водят от нещатни обучаващи, съществува необходимост от помещения за формален/неформален обмен на опит и

¹⁰⁵ За редовната поддръжка трябва да отговария отделен служител (или от служителите ж институцията или хазначен отвън). Обучаващите трябва да разчитат, че съществуващото техническо оборудване функционира и може да бъде използвано по време на даден курс или занятие.

знания. Някои обучаващи се нуждаят от помещения за подготовка и съхранение на материали. Освен това, нещата преподавателите трябва да имат възможност за подготовка на обучението за съответната институция, за която работят. За тази цел трябва да се предвидят работни помещения, които са предназначени за обучаващи, и които са различни от помещенията за курсисти и помещенията за почивка.

Дамските и мъжките **тоалетни** трябва да са лесно достъпни, в близост до учебните зали и да са чисти. Сградите трябва да имат **гардероб**, за да могат обучаемите да оставят връхните си дрехи и чанти, които няма да са им необходими по време на обучението.

С оглед осигуряването на приятен обяд или кафе пауза, които същевременно да не отнемат много време и да са лесно достъпни, е добре институцията да има собствено кафене или бюфет. Ако тя не разполага със собствено кафене, следва да има такова в близост до институцията, което да е на лесно достъпно място.

Препоръчително е институцията да организира гледане на деца на курсисти или работещи в институцията, например в сътрудничество с дадена детска градина.

Институцията трябва да разполага с **библиотека** с обособена читалня, която да е на разположение на обучаващите и обучаемите, и да съдържаща минимума стандартна литература по темите, по които се провежда обучение.

Критерии за избор и дефиниране на добри стандарти по отношение на техническото оборудване в институцията

Обучаващата институция и обучаващите трябва да се ръководят от следните общи критерии в процеса на избор на подходящите условия за провеждането на курс или обучение. Всяка една от следните области трябва да бъде разгледана внимателно с цел гарантирането на добро качество и поствянето на основите на позитивни условия за учене.

- **Безопасност:** касае всички необходими предпоставки за предпазване от инциденти и рискови ситуации.
- **Комфорт:** (за обучаемите и преподавателите): касае ергономичността на цялото оборудване, което прави комфортен процеса на работа/учене/обучение. По-конкретно комфортът се отнася до мебели, столове, работни помагала, размери на зали, видимост.
- **Функционалност на учебните зали:** касае всички аспекти, отнасящи се до функционалността на пространството, по отношение на осветеност, акустика, микроклимат, техническо обезпечаване и поддръжка.
- **Ред:** касае аспектите, отнасящи се до почистването и поддръжката на сградите (зали и други помещения), мебелировка и техника
- **Техническа съгласуваност на обучението:** отнася се до подредбата на залата и необходимите предпазни мерки

- Оборудване в помощ на преподавателя: отнася се до елементите, които могат да подпомогнат работата на обучаващия
- Техническо обезпечаване: отнася се до наличността на цялото техническо оборудване и материали.
- Гъвкавост: отнася се до възможността за различна подредба и структура на учебната зала, както и капацитета при различна подредба.
- Естетика: отнася се до всички аспекти, свързани с обучението, които правят средата и дейностите по обучението приемливи от естетическа гледна точка.

Правилният баланс между тези различни елементи формира качествената база за изграждането на ефективна среда за обучение и добри условия за ефективно учене.

5.4.2.2 Упражнения

А) Индивидуално упражнение:

1. Припомнете си последния курс на обучение (курс по ориентиране), на който сте присъствали. Посочете и опишете основните логистика и инфраструктура, предоставени на практика, които са били използвани в програмата. Критично изразете предимствата и недостатъците на инфраструктурата и средствата и аргументирайте вашия отговор. Вашата оценка ще се основава на целевата група, съдържанието на обучението, методологията на обучението, ефективността на учене, мотивацията, постигането на познания и компетенция.
2. Ако вие бяхте учител, кои пет най-подходящи инфраструктурни аспекта бихте считали за необходими за курсовете за обучение? Обяснете причината.

В) Групови упражнения:

1. Дискутирайте и изгответе контролен списък за оценка, за да оцените стандартите за качество на класна стая за обучение.
2. Дискутирайте и изгответе контролен списък за оценка, за да оцените стандартите за качество на обучаващата институция.
3. За всеки от следните модели на разполагане на местата дискутирайте следните аспекти: целева група, брой на участниците, комуникация / взаимодействие между учители и обучаеми, комуникация / взаимодействие между обучаеми, учебни методи, учебно съдържание:
 - Редици и редове
 - Вид на аудиторията
 - Разположение във вид на U
 - Правоъгълна маса
 - Кръгла маса

Ръководни насоки за разработване на критерии за качество

4. За всеки от следните инструменти на обучението изразете и дискутирайте полезността и използване при обучение, както и условията на функциониране:

Микрофон и високоговорители	Персонален компютър/лаптоп
Стереосистема с касетофон и компакт-диск	Достъп до Интернет/достъп до електронна поща
Видеокамера	Телефон
Цифрова камера	Факс
Видеорекодер и плейър	Видеоконферентно средство
Плейър с цифров видеодиск	Принтер
Проектор за диапозитиви	Копирна машина
Шрайбпроектор	Скенер
Видеопроектор	Стени за окачване на щифтове
Камкордер	Флипчартове/бяло табло
Проектор за данни/излъчвател	Хартиено табло
Уеб-камера	Магнитно табло

5.5 Област на качество 5: Мерки за гарантиране на качеството на национално ниво

5.5.1 Системи за качество на обучаващите институции

5.5.1.1 ТЕОРЕТИЧНО СЪДЪРЖАНИЕ

Под "система за управление на качеството" се разбира всяка система, която осигурява насоки и инструментариум за измерване успеваемостта и напредъка на дадена обучаваща институция. За да се осигури цялостно качество трябва да бъдат взети предвид както фактори като на индивидуално (персонал, обучаващи, участници и т.н.), така и на организационно ниво.

Концепции за управление на качеството в обучаващите институции

Съществуват няколко модела и рамки за управление на качеството в сферата на услугите и съответно в обучаващите институции, сред които са:

- сертификати, разработени въз основата на DIN EN ISO 9000ff¹⁰⁶
- модел EFQM-Model, както и:
- AQW (базиран на DIN EN ISO 9001:2000, и покриващ повече от 9000 услуги)
- няколко национални сертификата, базирани на модела за утвърдено качество на организациите, които работят в сектора на услугите
- специфична сертификация на услугите за институции, доставчици на образователни услуги, като например EDUQUA (Швейцария).

Сертификацията осигурява рамка, която улеснява сравняването на изискванията и стандартите за качество. Независимо, че въвеждането на стандарти за качество не винаги гарантира "истинско качество", стандартите за качество могат да послужат за "идеалния" модел, към който се стремят участниците.

С оглед подобряване на качеството на услугите, предлагани от определена обучаваща институция, не е необходимо тази институция задължително да се стреми към сертификат за качество, тъй като моделите за качество, залегнали в основата на системите за сертификация могат да послужат като насоки за стратегия по отношение на качеството на дадената институция.¹⁰⁷

Мисия, философия на обучаващата институция и програмата за обучение

Ръзрабтването и прилагането на визия и мисия обикновено служат за основа на по-детайлен подход към качеството. Организационната визия представя развитието на организацията за период от 5-10 години като очертава реалистични и постижими, но едновременно с това дългосрочни цели.

Мисията представя уникалните характеристики на организацията (това, което я отличава от сходни организации), специфичните ѝ "цели" и (не винаги, но в повечето случаи) значимостта на организацията за обществото.

В своите мисии обучаващите институции обикновено поставят акцент върху услугите, които се предлагат. Тъй като работата на организациите в сектора на услугите до голяма степен зависи от това дали са доволни клиентите им, те обръщат специално внимание на аспекта удовлетвореност на клиентите. В допълнение, обучаващите институции обръщат специално внимание на добрия баланс между интересите на своите клиенти (възложители на обучение) и самите участници/обучаеми.

Мисията на дадена организация по отношение на управлението на качеството би следвало (наред с всичко останало) да покрива следните теми:

- разбирането на организацията по отношение на професионалното ориентиране и обучение;

¹⁰⁶ Специфичните системи за управление на качеството DIN EN ISO са разработени от и за нуждите на високо индустриални инженерни компании. Адаптирането на този инструментариум към потребностите на институциите, ориентирани към услугите е в процес на развитие.

¹⁰⁷ Вж. : Beywl, Wolfgang / Geiter, Christiane (1996): Evaluation – Controlling – Qualitätsmanagement in der betrieblichen Weiterbildung, Bielefeld, wbv Verlag, стр. 53.

- подходът на организацията (в някои случаи противоречив) спрямо интересите на участниците и клиентите;
- основно разбиване качеството и неговото прилагане от страна на организацията.

Организационна структура

Отговорностите в рамките на дадената институция следва да бъдат ясни и прозрачни и да бъдат представени под формата на организационна структура (органограма)¹⁰⁸.

Потенциал на човешките ресурси на институцията

Обучаващата институция следва регулярно да проучва потребностите от обучение на персонала, независимо от това дали става въпрос за постоянни служители или служители на свободна практика. Възложителите следва да изискват програмата на обучението и доказателства за провеждането на такова обучение от страна на обучаващата институция, но също така трябва да отговарят за финансирането на определена част от дейностите.¹⁰⁹

Групи по качеството, които работят за подобряване на качеството на работата по бъдещи проекти

Мерките за обучение често се изпълняват под формата на повтарящи се проекти. За съжаление, резултатите от даден проект (особено в организациите, които нямат наръчник по качеството) не могат да се използват по време на следващия проектен цикъл. За да могат резултатите от предишни проекти да намерят приложение в бъдещи проекти, трябва да се използва подхода, според който проектът се разделя на етапи. Това означава, че последният етап на всеки проект или проектен цикъл трябва да поставя акцент върху "научените уроци", като по този начин се осигури напредъка в бъдещи проекти.

Това може да се осъществи и като част от по-обхватна рамка за качество (като например цялостно управление на качеството – TQM), или просто чрез създаването на групи по качеството в организацията. Групите по качеството могат да се събират на регулярен принцип, за да обсъждат общи мерки за подобряване на качеството в организацията или "научени уроци" от предишни проекти.

Области по качеството и начини за тяхното прилагане

Съществуват няколко модела, които разделят мерките за качество в различни области. Един класически подход към качеството на учебния процес е така наречената «подход, ориентиран към отделните етапи на обучението».¹¹⁰ Този модел е насочен към много

¹⁰⁸ Вж.: Foster, Helga / Gutschow, Katrin (1999): E-Quality in Vocational Training. A Handbook, BIBB (ed.), Bonn, стр. 17.

¹⁰⁹ В противен случай организациите, в които не се провежда вътрешно-фирмено обучение, могат да се открий сред другите организации в резултат на по-евтиното заплащане на труда.

¹¹⁰ Вж.: Beywl, Wolfgang / Geiter, Christiane (1996): Evaluation – Controlling – Qualitätsmanagement in der betrieblichen Weiterbildung, Bielefeld, wbv Verlag, стр. 14.

служители и дефинира няколко съществени момента в анализа на учебния процес, които са както следва:

- анализ на потребностите от продължаващо обучение на служителите
- оценка на процеса на обучение
- оценка на резултатите от обучението
- оценка на практическото приложение на това, което е научено на работното място
- анализ на цената и ефективността.

Докато този подход може да е от полза за оценяване на самата мярка за обучение, той не отделя особено внимание на качеството на системно равнище. Анализът на качеството на системно равнище би следвало дори да включва дори заентересовани лица, които не се занимават пряко с процеса на обучение.

Таблицата по-долу представя възможните области за оценка на качеството, очакваните резултати, количествените индикатори за успеваемост и възможните източници на информация. В процеса на прилагането на един проект за управление на качеството съдържанието на таблицата може да се използва като рамка за проверка на процесите и качеството на базата на индикатори и данни.

Област за оценка на качеството ¹¹¹	Резултат	Индикатор	Източник на информация
Оферти, адресирани към съответните образователни потребности на клиентите	Удовлетвореност на клиентите	По-добра пригодност за заетост на клиента	Организация на клиента, въпросници към клиента
Представяне на съдържанието и материалите	Удовлетвореност на клиентите	Успеваемост при обучението и удовлетвореност	Материали, въпросници към клиента
Устойчив успех от обучението (възвращаемост на инвестицията) за клиента	Удовлетвореност на клиентите	По-добра пригодност за заетост на клиента	Клиентска организация, въпросници към клиента
Баланс между потребностите на обучаемите и организационни потребности на заявителите	Удовлетвореност на организацията, заявила обучението	Добри отношения с клиентската организация	Вътрешни данни, информация за клиентската организация
Ефективно управление на човешките ресурси	Удовлетвореност на обучаващите	Общи резултати по различни показатели, дидактически, технически и методически	Въпросници към обучаващите

¹¹¹ Отчасти от Burri, Thomas (2004): EduQua – Handbuch. Налично на: www.eduqua.ch/pdf/eduqua_handbuch.pdf [27.06.2011], стр. 12.

		познания на обучаващите	
Икономически ефективно и успешно провеждане на обучението	Удовлетвореност на собствениците	Базира се на коефициента инвестиция / печалба	Вътрешни данни
Създаване на мерки за качество	Всички участници	Успешно прилагане на мерките за качество	Документация на системата за качество

Организационни въпроси

Обучаващата институция следва да си зададе въпроса дали е в състояние или не да осигури необходимите финансови, човешки и други ресурси, за създаването на система за управление на качеството на институционално равнище, която да покрива всички дейности¹¹². Минимума основни ресурси, които се изискват за една обучаваща институция е заложен в концепцията ѝ за система на качеството. За да се отработят адекватно очакваните взаимно обвързани дейности концепцията на системата за качество трябва да отчита следните аспекти:

- Всички подходящи хора от страна на институцията следва да бъдат включени в процеса на управление на качеството от самото начало. Следователно, обучаващата институция трябва да включи в този процес не само обучаващите на свободна практика, но и обучаващите на постоянен договор. Включването на обучаващи в процедурата трябва да се регламентира навреме преди началото на мярката, за да се даде възможност на обучаващите да се запознаят предварително с темите, които се обсъждат в групата по качеството.
- Обучаващата институция трябва да гарантира, че всички обучаващи притежават подходяща квалификация (описание на необходимите професионални качества и формално-признати квалификации на обучаващите). Професионалните качества и формално-признатите квалификации трябва да могат да се проверят от организацията преди започването на курса.
- Освен това, трябва да се внимава при назначаване на персонала. (виж. 3.2.)
- Обучаващата институция трябва да осигури необходимата инфраструктура за обучението (място и достъпност, зали и тяхната големина, налични технически средства). Съществуващата инфраструктура трябва да отговаря на изискванията за провеждане на обучението и трябва да бъде проверена от институцията преди началото на курса.

¹¹² Вж.: Orru, Andreas / Pfitzinger, Elmar (2005): AQW – Das Qualitätsmodell für Bildungsträger, Berlin, Beuth Verlag.

Институцията може да наеме подизпълнител за услугата «управление на качеството», за което съществуват различни процедури. За осигуряването на такава услуга чрез подизпълнител трябва да се създадат ясни указания по отношение както на качеството, така и на количеството. Изпълнителите на такива услуги се ангажират с практическото внедряване на мерки с помощта на наличните ресурси: персонал и инфраструктура.

5.5.1.2 Упражнения

Индивидуални упражнения:

1. Назовете поне три области на качество, водещи до удовлетворяване на клиентите чрез определен курс по професионално ориентиране. Кои други ви идват наум?
2. Назовете някои аспекти, съответстващи на очакваната комплексност на задачите, които ще бъдат обхванати от концепцията за система за качество.

Групови упражнения:

1. Институциите могат да възлагат услуги по управление на качеството за изпълнение извън тях. Дискутирайте възможни предимства и недостатъци на тази процедура. Представете си, че сте ръководител на обучаваща институция: бихте ли възложили услугите по управление на качеството за изпълнение извън институцията?
2. Има няколко модела и рамки на системи за управление на качеството, които са на разположение на обучаващите институции. Измежду тях са DIN EN ISO 9000ff¹¹³, модела EFQM, както и AQW (създаден на базата на DIN EN ISO 9001:2000, обхващащ повече услуги от 9000) и др. Кой модел е най-подходящият? Представете вашите обяснения по въпроса.

5.5.1.3 Анализ на ключовите играчи вътре в и извън организацията и техните очаквания

5.5.1.4 ТЕОРЕТИЧНО СЪДЪРЖАНИЕ

Значителен брой ключови играчи и съответно институции имат различни задължения и преследват различни интереси в системата на професионалното обучение. Функциите на различните играчи по отношение на техните отговорности и интереси се различават значително. Всеки един от тях упражнява значително влияние върху системата за професионалното обучение.¹¹⁴

¹¹³ Конкретните системи за управление на качеството на стандарта DIN EN ISO бяха разработени от и за високо-индустриализирани инженерингови компании. Процесът на адаптиране на тези инструменти така, че да съответстват на потребностите на ориентираните към услуги институции все още продължава.

¹¹⁴ Вж.: Cedefop – European Centre for the Development of Vocational Training (2002): Quality Development in Vocational Education and Training. Interim Report of the European Forum, стр. 19. Налично на: http://www.trainingvillage.gr/etv/upload/projects_networks/quality/archives/conf_docs/en/report_qdevelopment_draftforum_en.doc [27.06.2011]

Ключови играчи и техните отговорности

Заинтересованите страни и техните отговорности са както следва:

- Външни клиенти (организации възложители): Клиентът, който желае курс има много важна роля в процеса на установяване на качеството. Първо, клиентът може да поиска от обучаващата институция да изпълни мерки за качество, които представляват част от тръжното досие. Второ, клиентът може да избере обучаваща организация въз основа на предлаганото от нея качество и устойчивост, а не да се ръководи главно от предложените цени. Клиентът е в правото си да “определи стандарт” както по отношение на качеството, така и по отношение на резултатите от обучението.
- Управленския екип на обучаващата институция (който е различен от обучаващите): Тези хора са отговорни за планирането на учебните курсове, тяхното съдържание и начина им на провеждане (например модули за електронно учене). Те също отговарят за писане на оферти по тръжни процедури, контактите и сътрудничеството с клиенти, обучаващи, участници в курсовете, избор на обучаващите, обучение на обучаващите и понякога дори избор на участници в курсовете.
- Обучаващи: Лекторите са хората, които предоставят “продукта”. Те са отговорни за провеждането на курса навреме (поякога за неговото създаване) и според определеното съдържание, както и за адаптирането на техническите и педагогическите инструменти към съдържанието на обучението и обучаемите. Също така, често лекторите (и не само те) са отговорни за тяхното собствено обучение, както и за мерките по отношение на качеството на непосредствения продукт (обучението).
- Клиенти вътре в организацията (клиенти) са хората, които се обучават. Те също имат значителна отговорност, тъй като обучението на възрастни се различава от класическото обучение в класна стая и е винаги адресирано към възрастни, които сами отговарят за постъпките си. Ето защо участието на клиентите в определянето и осъществяването на курса е в кръга техните отговорности. Също така, те трябва да изразят недоволството си, в случай че срещнат някакви проблеми.
- Социални партньори: В редица страни-членки на Европейския съюз социалните партньори имат решаваща роля в сектора на професионалното обучение. Техни представители участват в консултативни бордове при обсъждането на реформи

или други промени в система на професионално обучение¹¹⁵. Процесът на вземане на решения е по-централизиран в други страни членки.

Според Европейския център за развитие на професионалното обучение (Cedefop) общият елемент във всички подходи към качеството е идентифицирането на ключови фактори на всички нива и дефинирането на тяхната роля в системата на професионалното обучение.¹¹⁶ Един подход, ориентиран към качеството следва да включва всички институции, имащи отношение към учебния процес, като по този начин се прави опит да се създаде «жизнен цикъл на ученето».

Трябва да се вземе предвид факта, че съществуващите различни гледни точки по отношение на професионалното обучение могат да се окажат в основата на много „дилеми“, свързани с качеството в системата на професионално обучение.

Очаквания на ключовите играчи:

Очаквания на участниците в курса¹¹⁷

A. Гражданинът е поставен в центъра

- независимост - свободен избор;
- безпристрастност- съответстващ единствено на интересите на индивида
- поверителност – защита на личната информация;
- равни възможности – за обучение и работа за всички;
- холистичен подход – отчитане на личния, социалния, културния и икономически контекст при вземането на решение от страна на всеки гражданин.

B. Възможност за гражданите да:

- придобият компетенции – за управление на избора и планиране;
- активно участие – на всеки индивид в партньорство с останалите участници в процеса на професионално ориентиране

C. Достъп:

- прозрачност на услугите – да бъдат известни за всеки индивид;
- приятелско отношение и съпричастност – да съществува доверие;

¹¹⁵ Вж.: Cedefop – European Centre for the Development of Vocational Training (2002): Quality Development in Vocational Education and Training. Interim Report of the European Forum, p. 17. (Developed in accordance with the Education and Training 2010 Work Program on Strengthening Policies, Systems and Practices in the field of Guidance throughout line in Europe.). Налично на: http://www.trainingvillage.gr/etv/upload/projects_networks/quality/archives/conf_docs/en/report_qdevelopment_draftforum_en.doc [27.06.2011]

¹¹⁶ Вж.: Cedefop – European Centre for the Development of Vocational Training (2002): Quality Development in Vocational Education and Training. Interim Report of the European Forum, стр. 17. Налично на: http://www.trainingvillage.gr/etv/upload/projects_networks/quality/archives/conf_docs/en/report_qdevelopment_draftforum_en.doc [27.06.2011]

¹¹⁷ Вж.: 6.2.

- приемственост – услуги по време на обучението, работа, социални и лични промени;
- наличност – индивидът да може да използва тези услуги във всеки момент от живота си;
- достъпност – личен контакт по телефон, електронна поща в удобно време и място.
- удовлетворяване на потребностите – широк набор от методи

D. Качество на услугите:

- Адекватна методика – методи, съответстващи на целите;
- Постоянно усъвършенстване – на услугите в съответствие с поставените цели;
- Право за изразяване на неудовлетворение – по отношение на качеството на услугата;
- Компетентност на обучаващите – национално акредитирани компетенции на доставчиците на услуги.

Очаквания на обучаващите: Обучаващите очакват уверение за подходящи условия за провеждане на обучението (достатъчно място и възможност за преобразяване на мястото в зависимост от метода, който ще се използва). В допълнение обучаващите очакват да подпишат договори с ясно определени условия.

Очаквания на възложителите/ правителството: Очакванията на възложителите са насочени към приноса на професионалното ориентиране за постигане на целите на ЕС за икономическо развитие, ефективен пазар на труда и професионална и териториална мобилност чрез увеличаване ефективността на инвестициите в сферата на професионалното обучение, ученето през целия живот, развитието на човешкия капитал и работната сила.

„Ефективните мерки за професионално ориентиране имат ключова роля в насърчаването на социалното включване, равенството между половете, активното гражданство, както и в поощряването и подпомагането на индивидуалното участие в образование и обучение и избора на реалистична и значима кариера”
118

В заключение трябва да се вземат предвид и да се балансират различните гледни точки на участници (актьори). Необходими са сериозни усилия, за да може предлаганото обучение да отговаря на очакванията на различните ключови участници в процеса.

Важни задачи пред правителствата и възложителите на обучение

¹¹⁸ Решение на съвета на ЕС за утвърждаване на политиките (28 май 2004), системите и практиките в областта на професионалното ориентиране през целия живот в Европа, Брюксел. Налично на : http://ue.eu.int/ueDocs/cms_Data/docs/pressData/en/educ/80643.pdf [27.06.2011]

Важна задача в системата на професионалното обучение пред правителствата и организациите възложители е да се преодолеят следните ограничения, типични за повечето европейски страни:

- Липса на координация между програмите;
- Услугите, които се предлагат са най-вече насочени към учениците в системата на средното образование и безработните лица, докато останалите целеви групи се пренебрегват. Философията на "кариерното ориентиране" е недостатъчно добре развита и не е свързана с ученето в дългосрочна перспектива.
- Недостатъчно участие от страна на ключовите играчи. Повечето услуги се прилагат от държавните агенции. Почти не съществува "ориентиране на работното място", което да са предлага от предприятията или от профсъюзите (като цяло те показват малък интерес и не го възприемат като тяхна задача). Ограничено партньорство;
- Недостатъчни ресурси;
- Липса на персонал или недостатъчно квалифициран персонал;
- Липса на подходящи механизми за осигуряване на качество;
- Недостатъчна координация на услугите по професионално ориентиране в рамките на дадена държава;
- Акцент върху непосредствените решения (статичен подход), а не върху развитието (динамичен подход);
- Подценяване на индивидуалното ориентиране и информиране;
- Услугите не се предоставят на тези, които се нуждаят от тях най-много.¹¹⁹

5.5.1.5 Упражнения

Индивидуални упражнения:

1. Моля, опишете отношението между търсенето на пазара на труда и предлагането на обучение по професионално ориентиране.
2. Представете си, че сте обучител в мярка за професионално ориентиране. Анализирайте очакванията на обучаемите и се опитайте да очертаете вашата стратегия на комуникация с групата.

Групови упражнения:

¹¹⁹ Решение на съвета на ЕС за утвърждаване на политиките (28 май 2004), системите и практиките в областта на професионалното ориентиране през целия живот в Европа, Брюксел. Налично на :: http://ue.eu.int/ueDocs/cms_Data/docs/pressData/en/educ/80643.pdf [27.06.2011]

1. Дискутирайте ограниченията, които са типични в системи за професионално обучение в повечето европейски страни.
2. Разработете за всяко ограничение (описано в модул 5.2) възможна стратегия за намиране на решение и представете вашите аргументи.

5.5.2 Обмяна на опит и комуникация между различните участници по време на фазата на планиране и изпълнение

5.5.2.1 ТЕОРЕТИЧНО СЪДЪРЖАНИЕ

Установяването на стабилна и добре координирана система на комуникация между всички участници и всички етапи на подготовка и изпълнение формира основата на работната среда, насърчава екипността, създава среда за учене и осигурява равни възможности и високо качество на услугата.¹²⁰

Теория за комуникациите

Според теорията за комуникациите, комуникацията е обмяна между хората на факти, идеи и гледни точки посредством думи, букви или символи. Съществуват следните видове комуникации: директна (лична или чрез телефон) и индиректна (посредством писма, факс, електронна поща, обмен на данни по електронен път). Процеса на комуникацията съдържа:

- поява на идеята;
- трансформиране на идеята в думи и знаци;
- адресатът получава (визуално или устно) информацията;
- трансформиране на видяното (чутото) в мисли;
- потвърждение, че е протекла комуникация;
- анализ на обратната връзка.

Принципите на комуникацията са: отговорност, полезност и поддържане на имиджа на организацията.

Разработване и осъществяване на комуникационни стратегии

Разработването и осъществяването на стратегии за вътрешна и външна комуникация са специфични задачи на ръководството. Като част от информационната политика, стратегиите следва да отразяват мисията и ценностите на институцията. Вътрешната и външната комуникация, както и използваните информационни технологии трябва да отговарят на целите на институцията, както и изискванията и потребностите на средата, в която институцията функционира. Методите на комуникация зависят най-вече от целите на комуникацията, големината на учебната институция и специфичната организационна култура. Например "неконвенционални" методи като листовки се използват за целеви групи, с които не се работи лесно.

Комуникация между различните участници по време на фазата на планирането и осъществяването на професионалното ориентиране

¹²⁰ Вж.: Foster, Helga / Gutschow, Katrin (1999): E-Quality in Vocational Training. A Handbook, BIBB (ed.), Bonn, стр. 17.

По време на всички етапи на планиране, изпълнение и оценяване на мерките за професионално ориентиране трябва да съществува постоянна и ефективна комуникация между организацията възложител, доставчика на професионално обучение (обучаващата институция), обучаващите и обучаемите.

Комуникация между организацията възложител и доставчика на професионално обучение: Комуникацията между организацията възложител и доставчика на професионално обучение има съществена роля. Организацията възложител и обучаващата институция следва да се споразумеят за целите на професионалното ориентиране и да постигнат взаимно съгласие, че за да бъдат от полза, мерките трябва да бъдат ефективни и осъществени навреме с внимателно подбрана група от хора. Целите, които следва да са добре дефинирани и координирани между организацията възложител и доставчика на професионално обучение, могат да послужат като добра отправна точка стратегия, планиране и оценка.

Комуникация между организацията възложител, доставчика на професионално обучение и целевите групи: В допълнение, специфичните цели на професионалното ориентиране, които са дефинирани от учебната институция следва да отговарят на потребностите на участниците в обучението. Ето защо, организацията възложител и доставчика на професионално обучение трябва да отговорят на редица важни въпроси по време на етапа на планиране на мерки за професионално ориентиране. Какви са обичайните потребности на различните целеви групи? Може ли да се отговори адекватно на тези потребности в настоящия момент? Как да се организират мерките за професионално ориентиране, така че да удовлетворяват по адекватен начин различните потребности?

Освен това, програмата за провеждане за професионално ориентиране (дидактика) и материали за разпространение следва да се разработят съгласно нивото и потребностите участниците, като се вземат предвид техните постижения и опит.

В допълнение, трябва да се поддържа ефективна обратна връзка между организацията възложител и обучаемите с цел постоянното подобряване на работата на учебните институции. По-удобно, по-лесно и по-издържано е да се планира оценка за всички етапи от изпълнението на мерките и ако е необходимо да се промени посоката на действие.

Комуникация между организацията възложител, доставчика на професионално обучение и "обществото": Системата за професионално образование трябва да отговаря както на потребностите на индивида, така и на потребностите на обществото, което означава, че човек, който познава себе си ще направи по-успешен избор за работата си, което е предпоставка за подобряване на неговия/ нейния коефициент на ефективност в полза на обществото.

По време на подготовката за осъществяването на професионално ориентиране трябва да бъде отговорено на следните въпроси:

- Какво съдържа мярката за професионално ориентиране? Избор на теми и тяхното структуриране?
- Защо и с каква цел трябва да се проведе мярката за професионално ориентиране? Педагогически и психологически аспекти и тяхната обосновка;

- Как трябва да се проведе мярката за професионалното ориентиране? Методи, стил, място и ситуация за провеждането ѝ.

Комуникация между организацията възложител, доставчика на професионално обучение и персонала (включително обучаващи) Въз основа на дефинираните цели и съдържание на планираната мярка, обучаващата институция следва да идентифицира персонал, да планира процедура по назначаването на квалифицирани и компетентни преподаватели и да координира тези дейности с организацията заявител.

Едноличното управление в учебната институция се често се възприема като метод, посредством който мениджърът назначава необходимия персонал, осигурява информация, делегира права, дава наставления и осъществява контрол. В действителност основната задача на едноличното управление е мениджърът да се заеме с бъдещето усъвършенстване на квалификацията на обучаващите и техните асистенти, като отдели особено внимание на техните предимства и недостатъци и на техните потребности. Компетенциите на служителите трябва да бъдат наблюдавани (периодично оценявани) и развивани.

Комуникация между предприятия с регионално значение (или: експерти по пазара на труда) и доставчика на професионално обучение: Наред с това, ефективната комуникация между предприятия с регионално значение (потенциални бъдещи работодатели на обучаемите) и доставчиците на професионално обучение е от съществено значение за ефективното планиране на мерките за професионалното ориентиране. За разлика от общоприетото мнение може да се каже, че повечето от предприятията нито познават собствените си потребности по отношение на броя на очаквания бъдещ персонал, нито знаят от какви умения ще има нужда по-голямата част от персонала им в бъдеще. От друга страна, обучаващите, които са изолирани в обучаващата институция имат неправилна представа за задължителните потребности на предприятието. Като обединят усилията си, обучаващите институции и предприятията могат да използват своя опит и да разработят адекватни мерки за професионално ориентиране. Като се има предвид, че професионалното обучение цели повишаване на индивидуалните знания и професионална квалификация, обучаващите трябва да бъдат добре информирани за потребностите на пазара на труда, за да са в състояние да помогнат на участниците в обучението да разработят най-подходящите за тях кариерни планове.

Комуникация между обучаващите институции и обучаващите Систематичната и регулярна комуникация между учебната институция и обучаващите цели да се осигури нормално провеждане на мярката за професионално ориентиране. Планирането, изпълнението на мярката и нейната оценка трябва да се правят систематично като необходимите промени трябва да бъдат съобщавани своевременно на всички обучаващи. Всъщност, от обучаващите се очаква както да разработват програми за професионално ориентиране, така и бъдат водещи фигури при тяхното прилагане. За да са в състояние да се справят с тези многостранни отговорности, тяхната квалификация трябва да бъде непрекъснато повишаване. Често обучаващите имат пропуски по отношение на теорията или практиката. Поради тази причина, подготовката им по време на работа може да помогне за придобиването на по-задълбочени знания и умения, както и да им предостави възможност да бъдат в течение с дефинираните цели на мярката.

Освен това, всички служители (обучаващи, консултанти и други) трябва своевременно да бъдат информирани за техните задачи, правомощия и задължения. Уместно е на

обучаващите да се даде повече свобода, както и по-големи отговорности за всичко свързано с програмата.

Обучаващата институция е отговорна за постигането на баланс между потребностите на институцията и преподавателския екип. Резултатите от индивидуалните действия трябва да следят и оценяват, като впоследствие се използват при определянето на бъдещи планове.

Необходимо е да се установи култура на сътрудничество, споделяне на знания и взаимно разбирателство между обучаващите и институцията. На база изискванията определени от eduQua und LQW могат да бъдат обобщени следните приоритети в рамките на настоящия проект¹²¹:

- хора, към които човек може да се обърне т.е. хора, които са отговорни за обучението или департамента.
- Комуникация между обучаващата институция и преподавателския състав и обратна връзка
- Срещи между обучаващите от различни курсове (на които се обсъждат съдържание, методически и дидактически въпроси, участници)
- Възможност за интервенция и ръководене на процеса (според определена ситуация или по теми)

Формална и неформална комуникация

Трябва да се прави разлика между формалната и неформалната комуникация. При формалната комуникация се пази архив на това, което е казано или написано, за да може да се установи източника на информацията. При неформалната комуникация не се използват подобни методи.

За всеки вид комуникация е важна възможността за двустранен поток от информация, незабавен отговор, обмен на информация, мнения, идеи.

Трябва ли комуникацията да бъде формална?¹²²

- Формалната комуникация е по-лесна за приложение, неблюдение и подобряване;
- Институционализирането на комуникацията чрез използването на официални канали за комуникация може да придаде положителен аспект на процеса на комуникация в средата на предприятието, като по този начин насърчи хората да общуват помежду си.
- Формалната комуникация се вписва по-добре в контекста на формалните и устойчиви бизнес процеси.

¹²¹ Вж.: Hausegger, Gertrude / Bohrn, Alexandra (2006): Quality in labour market policy training measures. Tutors' work situations as relevant factor of the quality of the measures? Interim report, Module 3: Learning procurement system – labour market policy services, Wien, стр. 18. Налично на: http://www.prospect.at/docs/improve_zwischenbericht_juni06_de.pdf [27.06.2011]

¹²²Вж.: <http://projekte.fast.de/ADDE/Guidance/Decision/MicroDec/wp5-1.htm> [27.06.2011]

- Формалната комуникация обикновено е по-надеждна и може да се проследи.
- При силно изразената йерархична структура изисква формална комуникация в двете посоки на йерархичната стълбца.

Рискове:¹²³

- При неформални или нестабилни процеси, формалната комуникация може да доведе до липса на гъвкавост в процесите и да постави организация в положение, в което не може да ги адаптира или да обърне специално внимание на отделни казуси.
- Формалната комуникация може да наложи някои психологически бариери и поради тази причина не се използва в процеса на професионално ориентиране. В тези случаи трябва да се оценят способностите на участниците в процеса, които имат затруднения и да се работи в посока подобряване на комуникационните умения.
- Формалната комуникация може да доведе до намаляване на работоспособността и затова различните участници в процеса на професионалното ориентиране биха имали негативно отношение към използването на формална комуникация.

Защо неформалната комуникация е важна?

Една система работи благодарение на личностите, които участват в нея. Освен посредством официалните канали, служителите в дадена организация имат нужда да говорят със свои колеги от всички нива на дадената организация лице в лице. Неформалната комуникация стои в основата на човешките взаимоотношения. Ако се обръщат един към друг на малко име, служителите ще имат по-голямо желание да чуват гласовете си, когато обменят информация. Неформалната комуникация е необходима, за да се подчертае човешкият аспект на организацията, което може да се окаже от изключително значение при организирането на професионално обучение.

Документацията е толкова важна, колкото и комуникацията

Освен, че ефективната комуникация е жизнено важна, тя е един от основните проблеми в много обучаващи институции.¹²⁴ Институцията трябва да бъде сигурна, че комуникацията, която протича в момента в нея е "работеща". Документацията осигурява изчерпателност и прозрачност. Обучаващата институция трябва да гарантира, че настоящата комуникация/документация е достъпна за всички служители, като всички процедури могат се проследят до източника.

¹²³ <http://projekte.fast.de/ADDE/Guidance/Decision/MicroDec/wp5-1.htm> [27.06.2011]

¹²⁴ Вж.: Foster, Helga / Gutschow, Katrin (1999): E-Quality in Vocational Training. A handbook, BIBB (ed.), Bonn, стр.18.

5.5.2.2 Упражнения

Индивидуални упражнения:

1. Опишете процеса на комуникация между обучаващата институция и учителите по време на планиране, реализиране и оценяване на мярката за професионално ориентиране. Как действа тази комуникация във вашата институция? Аргументирайте вашето мнение.
2. Как може обучаващата институция да реализира активни мерки за подкрепа на учителите по време на тяхното участие в мярката за професионално ориентиране? Изгответе кратък преглед.

Групови упражнения:

1. Дискутирайте предимствата и недостатъците на формалните и неформалните комуникации.
2. Представете си, че сте ръководител на обучаваща институция. Последната оценка на вашата институция е показала, че културата на комуникация във вашата институция е твърде лоша. Има твърде много случаи на неразбирателство, хората имат отрицателно отношение към използването на формални канали за комуникация, а двустранната комуникация се осъществява рядко. Как бихте постъпили, за да подобрите културата на комуникация във вашата институция? Дискутирайте примери и разработете стратегия на комуникация.

5.6 Област на качество 6: Качество по време на курса

5.6.1 Подбор на участниците в курса и достъп на участниците до курса

5.6.1.1 ТЕОРЕТИЧНА ЧАСТ

Като цяло въпросната целева група е определяща за избора на групата учаци. От тази гледна точка, участниците в курса трябва да бъдат внимателно подбрани.¹²⁵

Кой осъществява подбора на участниците в курса?

Приложими са различни модели за подбор на участниците, които взимат предвид или типа обучаваща институция, или използваните методи за обучение. В повечето от случаите участниците в курса са изпратени за обучение като техният подбор се

¹²⁵ Вж.: Foster, Helga / Gutschow, Katrin (1999): E-Quality in Vocational Training. A Handbook, BIBB (ed.), Bonn, стр. 25.

осъществява на базата на споразумение между организацията възложител и обучаващата институция:

- в случай, че участниците са изпратени за обучение например от Националната служба по заетостта, определена агенция за набиране на персонал или компания и обучаващата институция няма право да влияе на подбора, тя трябва да си сътрудничи с организацията, която изпраща участниците, както за да разясни необходимостта от определяне на критерии за подбор, така и за да участва в определянето на тези критерии.¹²⁶
- в случай, че обучаващата институция сама организира обучението, тя отговаря за процеса на подбор.

Методите и инструментите за подбор на участниците трябва да съответстват на целите и мисията на институцията. Използваните методи трябва да бъдат определени въз основа на профила на обучението, неговата продължителност и броя на участниците в него. Сред най-често срещаните методи са¹²⁷ разглеждане на мотивационното писмо и професионалната биография, тестове, кастинги, мостри от работата, центрове за оценяване и др. В много от случаите се използват комбинации от различни методи.

Отговорността за подбора на участниците и оценката на изискванията спрямо участниците трябва да бъде ясна и прозрачна за всички ангажирани страни. Какви методи са били използвани за подбора на участниците в курса? Във всички случаи обучаващата институция трябва да разгледа профила на участниците, за да се увери, че подборът е уместен, както и че предлаганото обучение отговаря на необходимите изисквания.

Критерии за подбор

Участниците в обучението трябва да бъдат избрани въз основа на следните критерии:¹²⁸

- мотивация на участниците: Защо участниците искат да посещават курса?
- формално-признати квалификации и квалификации, придобити по самостоятелен път (Важно: наред с формално-признатите квалификации трябва да се вземат предвид и квалификациите, придобити по самостоятелен път.)
- предишен професионален и житейски опит
- профил/личностни качества на кандидатите.

Ако достъпът до обучението е неорганичен, трябва да се докаже, че като цяло кандидатите са подходящи да участват в него. В случаи, че даден кандидат се счита за неподходящ, трябва да се изясни кои са причините за това. Ако е възможно, кандидатът трябва да получи обратна връзка, както и препоръки по отношение на полученото

¹²⁶ Вж.: Foster, Helga / Gutschow, Katrin (1999): E-Quality in Vocational Training. A Handbook, BIBB (ed.), Bonn, стр. 26.

¹²⁷ http://www.lrqg.de/desite/template.asp?name=deproducts_branchen_erw_bild [03.02.2005]

¹²⁸ Вж.: National Open College Network, <http://www.nocn.org.uk> [27.06.2011]

неодобрение за участие в курса и идентифицираните пропуски. Препоръките трябва да са насочени към процеса на само-усъвършенстване от страна на кандидата.

Ако участниците са изпратени за обучение в обучаващата институция, критериите за подбор се обсъждат между организацията възложител и обучаващата институция. И двете страни трябва да се придържат към критериите, определени при разработването на "примерни" задачи или мерки. Целта е по този начин да се създаде основа/инструментариум за подбор на участниците, който да направи процесът по-обективен. Мярката се разработва на базата на събраната информация по време на подпора и одобрението на кандидатите.

Кога се прави подбор на участниците?

Определението на целевата група се взема предвид както по време на фазата на планиране, така и по време на фазата на разработване на проекта. Подборът/ достъпът на участниците се осъществява с помощта на следните въпроси:¹²⁹

- Съществува ли определение за целевата група?
- Определението за целевата група адаптирано ли е спрямо мерките (на мерките спрямо определението), и недвусмислено и ясно ли е то за всички заинтересовани страни?
- Заинтересовани страни в процеса¹³⁰ постигнали ли са ясно разбиране по отношение на приложимите изисквания за участие в курса? (Бележка: Потенциалните участници в курса трябва специално да получат изчерпателна информация по отношение на целевата група, към която е насочена всяка една мярка. Ако участниците не се изпращат от възлагащата организация, а се набират от обучаващата институция, информацията, предоставена от обучаващата институция служи като инструмент за социален маркетинг. Информацията по отношение на поставените изисквания играе важна роля при набирането на потенциални участници в курса.)

Определянето и подборът на целевата група е от голямо значение през цялата продължителност на курса. При определянето на целевата група трябва да бъдат отчетени няколко аспекта, които се отнасят както към участниците, така и към обучаващите:

Целта и предназначението на курса определят към кого е насочен курса. Те трябва да бъдат ясни за участниците и да създават условия, при които всеки един участник да може да определи своите собствени цели (вж. по-долу).

Идеята на курса трябва също така да бъде представена по начин, който дава възможност мярката да бъде разбрана; тази идея трябва сама да разяснява себе си, както и да представя ползите за участниците и бъдещите възможности за тях.

¹²⁹ Вж.: Burri, Thomas (2004): EduQua - Handbuch – Information über das Verfahren, Anleitung zur Zertifizierung, Thalwil, стр. 43. Налично на: http://www.eduqua.ch/pdf/eduqua_handbuch.pdf [27.06.2011]

¹³⁰ Възлагаща институция, обучаваща институция, обучаващи.

Учебните методи, педагогическите и методическите средства също оказват влияние върху подбора на участниците.

Времовите рамки трябва да бъдат ясно определени; съществуват ли възможности за промени от страна на отделния участник?

Формалните условия трябва да бъдат определени, така че всеки един от участниците да може да прецени сам за себе си дали е правилният човек на правилното място.

Неформалните условия са свързани с подходящите условия и предпоставки за всеки един отделен участник.

Изискванията на обучаващата институция трябва да бъдат възможно най-ясно заявени, така че всяко отделно лице, също както и обучаващата институция да могат да вземат решение дали това е правилната целева група.

Изискванията на участниците дават възможност на участниците да изразят своите собствени желания и потребности, така че обучаващият да прецени дали е отговорено на изискванията на всеки участник?

Продължение на дейностите /преразглеждане на стратегията са приложими, в случай че възникнат проблеми след началото на курса и в случай, че участникът и/или обучаващата институция открият, че участникът на принадлежи към определената "целева група".

С оглед подобряване качеството на курса, е препоръчително да се обръща особено голямо внимание на еднородността на участниците в групата. Еднородността на групата се постига, в случаите когато целевата група е ясно определена за всички заинтересовани страни и когато е представена по ясен и прозрачен начин на възлагащата организация. На практика, обаче, принципът на "свободното място" преобладава при набирането на участници за дадена мярка. Много често участниците се записват в курса, независимо от техните изисквания и потребности. Проблемът с постигането на еднородност на групите е свързан с неговото противопоставяне на принципа на равните възможности. В този смисъл, "еднородността на участниците" трябва да бъде добре аргументирана, за да се избегне дискриминацията.¹³¹

В определен курс трябва да участват не повече от 25 обучавани. Според Bundesinstitut für Berufsbildung (BIBB), при такъв брой участници, работата в групата е най-ефективна.¹³²

5.6.1.2 Упражнения

Индивидуални упражнения:

¹³¹ LIMPACT – Leitprojekte Informationen compact August 2/2000, Bundesinstitut für Berufsbildung (ed.), Bonn. http://www.bibb.de/dokumente/pdf/a12ptiaw_limpact02_2001.pdf [27.06.2011]

¹³² Вж.: Balli, Christel / Harke, Dietrich / Ramlow, Elke (2000): Vom AFG zum SGB III: Qualitätssicherung in der von der Bundesanstalt für Arbeit geförderten Weiterbildung – Strukturen und Entwicklungen, Bonn, wbv Verlag, стр. 20.

1. Представете си, че сте ръководител на обучаваща институция, която желае да реализира определен вид професионално обучение. Как бихте постъпили? Разсъждавайте върху следните въпроси.¹³³ Запишете отговорите на лист хартия (със заглавни думи):
 - Какви бяха критериите ви за подбора на участниците?
 - Кой трябва да участва в установяването на критериите за подбор?
 - Каква е вашата процедура за подбор?
 - Кой взема участие в подбора на участниците?
 - Какво може да се направи, ако участниците не отговарят на критериите, които сте установили за целевата група, отнасящи се към следните аспекти?
 - Как според вас биха могли да се проверяват неформално придобитите умения? Неформалните умения и квалификация обсъждат ли се и проверяват ли се от вашата институция?
2. След изпълнение на индивидуалното упражнение всеки участник представя своя отговор на сесията. След това следва да се проведе дискусия (процес на разсъждения).

Групови упражнения:

1. Дискутирайте възможните предимства и недостатъци на процеса на подбор на участници. Аргументирайте вашето мнение!
2. Дискутирайте какви предимства и недостатъци биха могли да имат хомогенните и хетерогенните групи! Как влияе съставът на целевата група върху процеса на обучение?
3. Проектирайте инструмент за подбора на участниците, отговарящ на целите на конкретния курс.

5.6.2 Очаквания на участниците и цели на курса

5.6.2.1 ТЕОРЕТИЧНА ЧАСТ

Наред с общите цели, които се отнасят за цялата мярка за обучение, трябва да се вземат предвид и индивидуалните цели, които си поставя всеки отделен участник в нея. Професионалното обучение няма за задача да налага на участниците общи цели, а по-скоро се стреми да достигне до целите, определени в резултат от сътрудничеството между обучаващите, участниците, компаниите и експертите. (вж. 5.2.). Проучванията показват, че най-ефективни са мерките за професионално обучение, чиито цели са

¹³³ Адаптирано от Foster, Helga / Gutschow, Katrin (1999): E-Quality in Vocational Training (E-качество в професионалното обучение). Наръчник, BIBB (ред.), Бон, стр. 49-51

определени с участието на всички заинтересовани страни (напр. целеви групи, обучаващи, експерти).¹³⁴ Постигането на тези цели в рамките на общите цели на политиката на пазара на труда трябва да се разглежда като една от основните задачи на всяка една мярка за професионално обучение.

Индивидуалните договори за обучение, които още се наричат “подробна спецификация” на водещите договори за цялата мярка, трябва да бъдат формулирани в контекста на индивидуалното обучение и консултиране. Според Зиберт¹³⁵, обаче, целите на обучението и очакванията от него не могат да бъдат “подказани” на участниците *a priori*. Като начало, те трябва да бъдат запознати с мярката за обучение. В този смисъл, обучаващата институция трябва да предостави на участниците изчерпателна информация за мярката преди нейното начало. Това е от съществено значение за процеса на гарантиране на качеството.

Информация, която трябва да бъде предоставяна на участниците преди началото на курса

За институцията е важно да се свърже с потенциалните участници в курса и с помощта на подходящи информационни материали да ги запознае с него. Всички печатни материали, включително и интернет страници, трябва да покриват следните аспекти:¹³⁶

- представяне от страна на доставчика на професионално обучение (правен статут на доставчика)
- преглед на офертите за обучение
- период и условия на договора
- сертификати за квалификации, които участниците ще получат след като завършат обучението
- продължителност на курса (брой часове)
- разходи (книги, обществен транспорт и т.н.)
- ограничения в достъпа, изисквани формално-признати квалификации или професионален опит, също както и изисквания от страна на дадена обучаваща институция към потенциалните участници
- дидактически методи, които ще бъдат използвани
- квалификация на обучаващите
- желано ниво на участие в курса
- информация, насърчаваща потенциалните участници да се свързват с институцията по други въпроси

Няколко са източниците, от които потенциалните участници могат да получат информация, въз основа на която да вземат решение дали да участват в курса:

¹³⁴ Вж.: Cedefop- European Centre for the Development of Vocational Training (eds.) (2006): Vocational training in Europe, in : Cedefopinfo 1/2006, Luxemburg, стр. 17. Налично на: <http://www2.trainingvillage.gr/download/Cinfo/Cinfo12006/Cinfo12006EN.pdf> [29.06.2011]

¹³⁵ Вж.: Siebert, Horst (2003): Didaktisches Handeln in der Erwachsenenbildung - Didaktik aus konstruktivistischer Sicht, München, Ziel-Zentrum F. Interdis, стр. 97.

¹³⁶ Вж.: Bundesinstitut für Berufsbildung (1999): Anforderungskatalog für die Qualität der von der Bundesanstalt für Arbeit geforderten Weiterbildung, Anlage 4a, in: Balli, Christel / Harke, Dietrich / Ramlow, Elke (2000): Vom AFG zum SGB III: Qualitätssicherung in der von der Bundesanstalt für Arbeit geförderten Weiterbildung – Strukturen und Entwicklungen, Bonn, wbv Verlag, стр. 8.

- печатни материали,
- обяви,
- информационни срещи, организирани от обучаващата институция,
- Националната служба по заетостта.

Националната служба по заетостта отговаря за информиране на своите клиенти по отношение на подробностите на дадено обучение. Наред с това трябва да бъдат предоставяни и услуги по индивидуално консултиране, като целта на тези услуги, предлагани от Националната служба по заетостта, е клиента да вземе решение за своята професия на базата на потребностите на пазара на труда. В случай, че доставчикът на обучение предлага свои собствени мерки, той трябва да насърчи клиентите си да установят връзка с Националната служба по заетостта. Също така обучаващата институция трябва да предоставя информация за услугите, предлагани от тази служба.¹³⁷

Предвиждане на целите на отделните участници и общите задачи

Целите и задачите на участниците трябва да се определят на базата на индивидуалните потребности. Планирането по време на първоначалния етап на мярката трябва да бъде гъвкаво. Единствено по този начин могат да бъдат взети под внимание целите на отделните участници, които впоследствие да наложат промяна в първоначалното планиране.¹³⁸

Участниците трябва да бъдат запознати с общите цели на мярката, за да могат на тези цели всеки един от тях да определи своите собствени формални и неформални цели. Един индивидуален учебен план, който да се използва по време на целия курс като важен работен инструмент, би могъл да спомогне за по-доброто разбиране на целите, които си е поставил даден участник.

Например:

Област от педагогиката, която представлява интерес: напр. как да научаваме стратегии за прилагане.

График: Име на курса, име на участника, дата.

Какво искам да направя /науча?	Как да го направя /науча?	Защо да го правя /уча?	Как да бъде документирано?

¹³⁷ Вж.: Bundesinstitut für Berufsbildung (1999): Anforderungskatalog für die Qualität der von der Bundesanstalt für Arbeit geforderten Weiterbildung, Anlage 4a, in: Balli, Christel / Harke, Dietrich / Ramlow, Elke (2000): Vom AFG zum SGB III: Qualitätssicherung in der von der Bundesanstalt für Arbeit geförderten Weiterbildung – Strukturen und Entwicklungen, Bonn, wbv Verlag, стр. 16.

¹³⁸ Вж.: Gnahs, Dieter / Kuwan, Helmut (2004): Qualitätsentwicklung in der Weiterbildung – Effekte, Erfolgsbedingungen und Barrieren, in: Balli, Christel/Krekel, Elisabeth M./Sauter, Edgar (eds.)(2004): Qualitätsentwicklung in der Weiterbildung – Wo steht die Praxis?, Bonn, wbv Verlag, стр. 41-59.

Този метод е ефективен, тъй като всеки участник има възможност да изрази собственото си мнение и да определи очакваните резултати, методите за тяхното постигане, както и да анализира разсъжденията си.

Участникът трябва да има възможност да обсъди с обучаващия индивидуалния план преди неговото завършване, за да получи препоръка как да структурира компетенциите, опита, ресурсите и интересите, които вече е придобил.

Определянето на критерии за определяне на целите може да се окаже от полза за участниците при постигането на техните индивидуални цели, както и за изготвянето на ясна и точна документация на резултатите от ученето.

Отделните участници трябва да представят целите си така, че те да бъдат измерими, реалистични, конкретни и с перспектива във времето. Понякога тези индивидуални цели се различават от общите цели на курса, и възможностите, които той създава.

Не трябва да се смесват формалните цели, т.е. резултатите от ученето с не-формалните цели, фактори и промени от индивидуален характер. Общата цел (целта на мярката) трябва да служи като модел на всички ангажирани в процеса лица.

*"Пригодността на мярката спрямо целите трябва да бъде очевидна. Именно целите определят избора на съдържание, процедура и начини за контролеране на напредъка."*¹³⁹

Наред с това, внимателният анализ на очакванията и мотивите на целевата група ограничава възможността за определяне на нереалистични цели.

Какви за най-често срещаните очаквания на клиентите?¹⁴⁰

- Моделът "кариерен консултант": Според европейския проект, кариерните консултанти упражняват голямо въздействие върху очакванията на студентите, тъй като най-известният модел е моделът на обучаващия консултант. Потребностите и предпочитанията на клиентите се различават. Някои хора имат нужда да бъдат насърчавани, други търсят информация, трети искат реализират потенциала си. Идеалният обучаващ е този, който успява да работи ефективно в рамките на всички тези модели, като адаптира работата си спрямо потребностите на всеки отделен клиент. Акцентът върху нагласите по отношение на обучаващия е от съществено значение за практикуването на консултиране, което поставя в центъра клиентите. Обучаващият не трябва да оказва натиск върху хората да поемането на определена посока или да променят вече поета посока, а по-скоро трябва да помогне на участниците на базата на плановете си да установят собствените си потребности и да открият собствените си ресурси.

¹³⁹ Вж.: Burri, Thomas (2004): EduQua - Handbuch – Information über das Verfahren, Anleitung zur Zertifizierung, Thalwil, стр. 44. Налично на: http://www.eduqua.ch/pdf/eduqua_handbuch.pdf [29.06.2011]

¹⁴⁰ Вж.: Paszkowska-Rogacz, Anna (2006): The impact of cultural differences on students' expectations from career counsellors, Łódź.

- Очаквания по отношение на обучаващия: тази очаквания могат да окажат влияние не само върху крайния резултат, но и да изиграят съществена роля при взимането на решение за използване на консултантска услуга. Начинът, по който обучаващият използва собствените си умения, като ги адаптира спрямо очакванията на търсещия съвет клиент, оказва огромно влияние върху качеството на мерките за професионално обучение и тяхната ефективност. Едно правилно проведено проучване и определянето на точна "диагноза" стои в основата на планирането на съответното действие. За да се избегне създаването на погрешно впечатление по отношение на действията на обучаващите в сферата на професионалното обучение, и за да се намери на отговор на въпроса "Какъв тип обучаващи предпочитат младите хора?", е проведено мащабно емпирично проучване. Галаси (1992)¹⁴¹ отправя молба към участниците в един курс да изразят очакванията си по отношение на кариерното ориентиране и професионалното обучение. Очакванията се представят под формата на предпочитания, които водят до следните заключения:
 - клиентите имат доста ясна представа по отношение на това какво очакват (предпочитания) от професионалното обучение, както и какъв опит искат да придобият;
 - клиентите са по-неуверени по отношение на това какъв опит ще придобият в резултат от професионалното обучение (очаквания) и не толкова оптимистично настроени за резултатите от него;
 - съществуват някои несъответствия между предпочитанията на клиентите и техните очаквания;
 - излизат на повърхността някои разлики между клиентите, които вече са били участвали в мерки за професионално консултиране, и тези, които не са използвали тези услуги.

5.6.2.2 Упражнения

Индивидуални упражнения:

1. Дискутирайте и съставете пример за личен план за учене/индивидуален график.
2. Дискутирайте и съставете пример на лист с информация за един курс, имащ за цел да привлече участници в курса. Какви изложения следва да включва листът?

¹⁴¹ Вж.: Galasi, J.P. / Crace, R.K. / Martin, G.A. / James, R.M. / Wallace, R.L. (1992): Client Preferences and Anticipations in Career Counselling: A preliminary Investigation, Journal of Counselling Psychology, 39, 1, стр. 46-55.

Групови упражнения:

1. Съставете възможна маркетингова концепция за това как да се намерят "подходящите" участници? Кои аспекти следва да се вземат под внимание? Как бихте "промоцирали" обучението?
2. Как бихте желали да провеждате индивидуални диалози с участника, насочени към изясняване на неговите конкретни цели? Изгответе шаблон, който да се използва.

5.6.3 Връзка между очакванията на участниците и планирания курс

5.6.3.1 ТЕОРЕТИЧНА ЧАСТ

Учебната програма за даден курс трябва да бъде създавана, преработвана и адаптирана за всяка отделна мярка както според потребностите на целевата група и пазара на труда, така и според поставените цели и очакванията от курса.

Курсовете се разработват на базата на учебни програми, които включват следните аспекти:¹⁴²

- цел и предназначение на мярката
- знания и умения, които трябва да бъдат придобити
- предпоставки и изисквания (формални и неформални)
- учебно съдържание (вкл. персонални и социални компетенции)
- предложения за структурата на учебния процес (модули, материали, методи за учене (педагогически, методически), оценяване и др.)

Координаторът на курса, обучаващите, потенциалните участници в курса и експертите трябва да участват във въпросния процес на "посредничество", като учебната програма трябва да отразява целите и ценностите на обучаващата институция, както и изискванията и очакванията на отделните участници.

Като цяло учебните програми се разработват на базата на експертни знания. В някои случаи участниците в даден курс имат коренно различен професионален и житейски опит и образование, и не задължително разбират а priori логиката на преподавания предмет. Освен това, в много случаи те преследват своите собствени цели без да вземат предвид плановете на другите участници (доколкото това е свързано с условията на пазара на труда и опита на другите участници). От съществено значение е учебната програма, нейното съдържание, темите в нея и използваните методи да бъдат адаптирани спрямо очакванията и потребностите на участниците. Придобиването на компетенции за учене, също както и поемането на отговорност за собственото учене са част от учебната програма като цяло. В този смисъл, обучаващият трябва да обсъди различните подходи с участниците без да променя крайната цел, която е свързана с успешното настаняване на участниците в курса на пазара на труда. Обучаващият трябва да изпълни доста тежката задача и да приложи експертен подход при професионалното ориентиране на

¹⁴² Вж.: Foster, Helga / Gutschow, Katrin (1999): E-Quality in Vocational Training. A handbook, BIBB (ed.), Bonn, стр. 24.

участниците. Успешното изпълнение на тази задача изисква широк професионален опит в тази област.

Посредничество между очакванията и планираната учебна програма на курса

Препоръчва се преди началото на курса да бъде организирана среща между потенциалната целева група, координатора и обучаващите, на която да бъдат представени условията на курса. Целта на срещата трябва да бъде свързана с изясняване съдържанието на курса и определяне очакванията на всяка една от страните. Участниците трябва да бъдат насърчавани да изразяват потребностите и очакванията си преди началото на обучението. По време на срещата трябва да бъдат изяснени отделните аспекти на учебната програма (споменати по-горе).

Тези срещи дават възможност на обучаващите на преработят съдържанието и методико-дидактическите понятия на планираната мярка, за да могат да отговорят на очакванията на всички страни-участнички в процеса.

Трябва да бъдат разгледани следните аспекти:

- Какви участници се очаква да се включат в курса?
- Колко еднородна/ разнородна е групата?
- Какви равнища на мотивация се очакват?
- Какви знания и умения се очаква да притежават участниците?
- Кои от вариантите за съдържание на курса отговарят на очакванията на участниците?
- По кои теми от съдържанието очакванията на участниците няма да бъдат взети (напълно) предвид?
- Какъв опит имат отделните участници по отношение на участието си в подобни мерки?

За съжаление, рядко се организират срещи между доставчици на професионално обучение и потенциални целеви групи преди началото на обучението, тъй като в повечето от случаите времето и бюджета на основните актьори и обучаващата институция са ограничени.

В такъв случай трябва участниците и обучаващите поне да споделят очакванията си по отношение на планираното съдържание на курса по време на първото занятие. Посредничеството по отношение на очакванията и планираното съдържание на курса има важна роля в системата на професионално обучение. Всеки един участник трябва да има възможността да изрази очакванията си по отношение на учебното съдържание/програма. Ако това се случи, съществуват добри шансове за взаимно приемане и признаване на учебното съдържание/ програма и успешното начало на курса.

Противоречащи си или променящи се цели по отношение на ученето?

След като отделните участници споделят очакванията си по отношение на курса, може да се окаже, че някои от целите си влизат в противоречие с очакванията по отношение на

съдържанието. Възможно е обучаващият да осъзнае, че като преследва своите собствени цели и целите на институцията, той/тя влиза в противоречие с целите на участниците. Това означава, че обучаващите, заедно с участниците трябва да преразгледат приоритетите си.¹⁴³

Одобрение на учебното съдържание от страна на участниците

Що се отнася до групата, важно е както участниците, така и обучаващата институция (обучаващи, координатор) да постигнат съгласие по отношение на рамката и основните насоки на мярката. Тази задача представлява процес сам по себе си като всеки участник трябва да разбере връзката между общата учебна ситуация и неговите/нейните действия в група. Учебната програма трябва да бъде безпристрастна и добре-балансирана. Също така тя трябва да бъде гъвкава и отворена за случайни ситуации, и да може да отговори на промени или проблеми, които могат да възникнат.¹⁴⁴

Цели и съдържание¹⁴⁵

- Целите на мярката трябва да отговарят на потребностите на пазара на труда, на потребностите и очакванията (относно курса) на целевата група, на целите на политиката на пазара на труда, както и на целите на обучаващата институция.
- Трябва да бъдат предлагани единствено мерки, насочени към придобиването на предимства при търсенето на работа на пазара на труда.
- Обучаващата институция е отговорна в резултат на мярката участниците да придобият съответните ключови квалификации.
- Наред с предаването на знания, обучението трябва да бъде насочено и към постигане на напредък в областта а социалното учене на участниците.
- Мярката и нейното съдържание трябва да осигуряват условия за трансфер на придобитите знания и умения. Участниците трябва да бъдат подкрепяни в процеса на прилагане на практика на придобитите (по време на курса) умения.
- Преподаването не теоретичен материал трябва да отнема поне една четвърт от цялата продължителност на мярката (това изискване не се отнася до мерки със силно изразена практическа насоченост).
- Учебното съдържание трябва да бъде гъвкаво и да бъде отворено за непредвидени ситуации.

¹⁴³ Вж.: Hartz, Stefanie / Meisel, Klaus (2006): Qualitätsmanagement. Studententexte für Erwachsenenbildung, Bielefeld, wbv Verlag, стр. 109.

¹⁴⁴ <http://www.bibb.de/de/23734.htm> [29.06.2011]

¹⁴⁵ Вж.: Bundesinstitut für Berufsbildung (1999): Anforderungskatalog für die Qualität der von der Bundesanstalt für Arbeit geforderten Weiterbildung, Anlage 4a, in: Balli, Christel / Harke, Dietrich / Ramlow, Elke (2000): Vom AFG zum SGB III: Qualitätssicherung in der von der Bundesanstalt für Arbeit geforderten Weiterbildung – Strukturen und Entwicklungen, Bonn, wbv Verlag, стр. 24-25.

5.6.3.2 Упражнения

Индивидуални упражнения:

1. Дефинирайте основните аспекти, на базата на които са съставени учебните програми на курса.
2. Представете си, че сте учител в обучаваща институция (последната мярка, на която сте присъствали), който желае да разработи учебна програма на курса заедно с участниците. Как бихте постъпили? Опишете идеалната учебна програма, вземайки под внимание следните въпроси. Запишете отговорите на лист хартия (със заглавни думи:
 - Какво се има предвид под "учебна програма" във вашата институция?
 - От какви части се състои вашата учебна програма?
 - Във вашата институция ли е разработена учебната програма?
 - Пригодена ли е учебната програма към целева група/към потребностите на участниците?
 - Кой участва в разработването на учебната програма?
 - Колко често преразглеждате учебната програма? Как бихте постъпили?

Групови упражнения:

1. Как бихте постъпили, ако обучението на институцията е в съществено противоречие с това на учителите? Изгответе шаблон на методите, които да се използват.
2. Дискутирайте и разработете концепция, осигуряваща периодично преразглеждане на разработената учебна програма.

5.6.4 Договори за обучение между участниците и обучаващите

5.6.4.1 ТЕОРЕТИЧНА ЧАСТ

Договорите за обучение между участниците и обучаващите насърчават позитивното отношение към ученето, изразяващо се в активен интерес към преподавания предмет, което като резултат води до изграждане на взаимоотношения на сътрудничество между обучаващия и участниците.

"На участниците се дава възможност да поемат отговорността за собственото си учене, да си поставят собствени цели и да изградят планове за собствената си кариера. Обучаващият насърчава и подкрепя всеки един участник да възприеме

*активен подход спрямо ученето, като вземат предвид неговите/ нейните позиция, очаквания, мотивация).*¹⁴⁶

Договорите за обучение, главно в областта на образованието на възрастни, гарантират, че участниците могат да се възприемат сериозно в ролята си на възрастни, както и че те не се връщат обратно към ролята си на ученици. Колкото по-отворена е комуникацията между обучаващите и участниците (вж. 6.3.), толкова по-малко ще бъдат разочарованите участници и тези, които ще отпаднат от курса. Зиберт¹⁴⁷ говори за насърчаване на *процеса на сработване* между "доставчика (обучаващата институция) и гледната точка на клиента (участника в обучението)".

"Договор" между участниците в обучението и обучаващите

В основата на договорите за обучение стоят подборът на участниците в курса (вж. 6.1.), определянето на очакванията на отделните участници и целите им по отношение на ученето (вж. 6.2.), също както и осигуряването на съответствие между очакванията на участниците и съдържанието на курса (вж. 6.3.).

Различните мнения, в случай че такива съществуват, се документират, като се създава общ план за действие, за да бъдат избегнати разногласия по отношение последващите действия. По време на обучението трябва да съществуват възможности за преработване на индивидуалния план (вж. 6.2.) и на вече разработената учебна програма (вж. 6.3.). Обучаващата институция трябва да осигури необходимата гъвкавост и време за разглеждане на нагласите на участниците и тяхното равнище на зрялост. В този смисъл обучаващият трябва да допринесе за създаването на безопасна среда, в която участниците могат да разкрият недостатъците си както пред обучаващите, така и пред другите участници в обучението (като следват правилата за комуникация).¹⁴⁸

Ролята на обучаващият е тази на модератор, а не на инструктор.¹⁴⁹ От решаващо значение е участниците в обучението да бъдат насърчавани да изразяват своите очаквания и да задават въпроси.¹⁵⁰

В рамките на системата за професионално обучение, всички участници отговарят за постигане на своите цели, както и за удовлетворяване на своите очаквания. Тази цели могат да бъдат специфични за отделни курсове или дейности, или да са общи и да направляват цялото обучение или обучаваща институция.

¹⁴⁶ Вж.: Foster, Helga/Gutschow, Katrin (1999): E-Quality in Vocational Training. A Handbook, Berlin und Bonn, стр. 28.

¹⁴⁷ Вж.: Siebert, Horst (2003): Didaktisches Handeln in der Erwachsenenbildung. Didaktik aus konstruktivistischer Sicht, München, стр. 205

¹⁴⁸ Вж.: Balli, Christel/Harke, Dietrich/Ramlow, Elke (2000): Vom AFG zum SGB III: Qualitätssicherung in der von der Bundesanstalt für Arbeit geförderten Weiterbildung – Strukturen und Entwicklungen, Bielefeld, стр. 24-25.

¹⁴⁹ Вж.: Foster, Helga/Gutschow, Katrin (1999): E-Quality in Vocational Training. A Handbook, Berlin und Bonn, стр. 29.

¹⁵⁰ Вж.: Siebert, Horst (2003): Didaktisches Handeln in der Erwachsenenbildung. Didaktik aus konstruktivistischer Sicht, München, стр. 206

Следващите четири ключови идеи са основополагащи по отношение на процеса на професионално обучение:¹⁵¹

- Споделени открития и споделено учене. Ученето на базата на сътрудничество, при което участниците споделят отговорността за учебния процес, допринася за развитието на учещите общности. Вместо да разчитат на традиционните форми на обучение, при които преподавателите са поставени в центъра, обучаващите трябва да използват техники за учене, базирани на сътрудничеството, така че обучаемите да стават свидетели на своя принос за постигане на целите на учебния процес (“клиентът е поставен в центъра”).
- Функционални връзки между участниците. Взаимодействията между участниците трябва да бъдат смислени и функционални. Те са необходими за изпълнението на задачите в рамките на даден курс или на дейностите по преподаване и учене. Наред с това, функционалните връзки между участниците трябва да бъдат насърчавани по време на цялото обучение. Това означава, че обучаващите трябва да създадат у участниците усещането, че пред тях има възможности за учене и след приключването на курса, като изрично подчертаят значението на опита, придобит посредством учене, и дадат оценят положително тези възможности.
- Връзка с други сходни обучаващи институции и практики от живота. Учещите общности процъфтяват посредством имплицитни и експлицитни връзки с опит и дейности, извън рамките на дадения курс или програмата. Тези връзки спомагат за поставянето на ученето в по-широк контекст, като утвърждават позицията на даден участник в учещата общност и морето от житейски опит. Те намаляват усещането за лична изолация и изолация, създадена в резултат от използваната учебна програма.
- Включваща учебна среда. Учещите общности имат успех, когато различно образование и опит на всеки един участник допринесат за колективното учене в групата. Когато е възможно, учебните дейности трябва да дават на участниците възможност са да установят връзка с други учащи с различно образование и опит.

Следващата рамка е създадена като стандарт в помощ на създатели на програми/инструктори при разработването на учебни цели и планове за оценяване за участниците в техните програми. Също така, рамката е създадена, за да улесни експертите в тяхната практика.¹⁵²

¹⁵¹ Вж.: <http://www.cirtl.net> [04.04.2005]

¹⁵² Адаптирано от: Center for the Integration of Research, Teaching and Learning, <http://www.cirtl.net/LCframework.pdf> [04.04.2005]

Концептуализация	Добро разбиране, систематично и продължаващо действие
Споделянето на откритията и ученето насърчава всички участници да споделят отговорността за постигането на целите на учебния процес.	Обучаващият разбира ролята на ученето посредством сътрудничество; притежава уменията да прилага методи за такъв тип учене; прилага тези методи като ги оценява целенасочено, за да усъвършенства подхода си, който има за цел да подобри учебния процес
Взаимодействията между участниците по време на професионалното обучение са функционални и необходими за постигането на целите на учебния процес.	Обучаващият разбира значението на функционалните взаимодействия между участниците и знае как напълно да ги интегрира в учебния процес с оглед постигане на учебните цели; интегрира функционалните взаимодействия и на базата на вече разработен план оценява ефективността им, с оглед подобряване на начина на преподаване и ученето от страна на участниците.
Имплицитни и експлицитни връзки с други типове учене и житейски опит.	Обучаващият помага на обучаващите да осъзнаят възможностите за учене и след приключването на курса; изрично подчертава влиянието на опита, придобит посредством учене; оценява положително тези възможности
Включващата учебна среда насърчава включването в курса на участници с различно образование/опит и се използва за постигане на колективно учене в групата.	Обучаващият създава среда, в която всички участници в курса, на база на своя различен опит разчитат един на друг, за да постигнат целите на учебния процес. По този начин те разбират, че различния опит обогатява ученето. Обучаващият оценява ситуацията и прави съответните промени.

Според Фостер и Гутшоу (1999) договорите за обучение трябва да се разработят като се вземе предвид, че участниците могат да придобият следните компетенции, умения и нагласи:¹⁵³

- умения за учене,
- намиране и обработване на информация,
- прилагане на знания и умения,
- сътрудничество и комуникация,

¹⁵³ Вж.: Foster, Helga/Gutschow, Katrin (1999): E-Quality in Vocational Training. A Handbook, Berlin und Bonn, стр. 29

- използване на нови технологии,
- само-организираност (напр. противопоставяне между мултифункционалните дейности и потребността от определяне на приоритети (за целта на собствения напредък)),
- съзнаване на понятията "господството" и "подчиненост" в рамките на дадена група, както и в дадена учебна ситуация,
- приемане на грешките като необходима стъпка за напредък,
- приемане мнението на друг човек, например в рамките на група от хора,
- приемане ценностите на малцинствените групи,
- улесняване на активното участие.

5.6.4.2 Упражнения

Индивидуални упражнения:

1. Припомнете си последния курс за обучение (професионално обучение), на който сте присъствали. Посочете и опишете споразуменията за обучение, които са били разработени (ако са били разработени такива).
2. Ако сте били учител, които пет най-подходящи споразумения за обучение за курсове за професионално обучение биха били най-съществените и обяснете причината за това.
3. Според вашата гледна точка като участник определете петте най-подходящи споразумения за обучение за курсове за професионално обучение и обяснете причината за това.
4. В заключение сравнете вашите отговори, дадени във втора и трета точки. Дискутирайте резултатите (вж. груповите упражнения).

Групови упражнения:

1. Дискутирайте и разработете концепция за споразумения за обучение (поне осем) между учители и участници. Проведете поетапен анализ и оценете предимствата и недостатъците на всяко споразумение за обучение и представете съответните обяснения на причините.
2. Дискутирайте основните идеи на процеса на професионално обучение.
3. Дискутирайте ролята на учителя в професионалното обучение.

5.6.5 Предотвратяване на отпадането от курса

5.6.5.1 ТЕОРЕТИЧНА ЧАСТ

Причините за отпадането от даден курс са както лични, така и социални. В случаите, в които участниците отпадат от даден курс поради причини, различни от намирането на нова работа, те губят правото си да получават помощи за безработни. От гледна точка на обществото като цяло, отпадането на участници от даден курс е свързано със загуба на парите на данъкоплатците, което означава, че високият процент на отпадане от курсове може да се разглежда като проблем на всеки един данъкоплатец.

Мерките за допълнително обучение се различават от другите мерки по това, че при тях съществуват санкции от страна на възлагащите органи. Обикновено тези мерки се посещават на абсолютно доброволен принцип и участниците могат да напуснат обучението, когато поискат. В случаите, в които това обучение е платено, при напускане участниците автоматично губят парите си.

Доколко е сериозен проблемът?

Почти невъзможно е да бъде изчислен точният процент на отпадналите от курсове, тъй като различните доставчици на обучение използват различни определения за отпадане от курса. Те също така използват различни методи за изброяване на отпадналите, за следене на тези, които напускат курса и след това се връщат в него, или за тези, които напускат съответния град или си намират работа.

Зиберт¹⁵⁴ разглежда преждевременното отпадане от даден курс като специален случай на "освобождение от отговорност". Според него, вариациите в броя на участниците също могат да бъдат определени като отпадане от курса, наред с формите на пасивното участие, които могат да бъдат определени като "отпадане в рамките на обучението".

Причините, поради които участниците отпадат от даден курс, могат да бъдат разгледани в контекста на следните фактори:

Фактори в рамките на мярката:

- прекалено големи групи;
- времето на провеждане на курса не се вписва в ежедневната програма на участниците;
- мястото на провеждане обучението е трудно достъпно посредством градски транспорт.

Обучаващи и цели на курса:

- курсът не предлага на участниците нови знания,

¹⁵⁴ Вж. Siebert, Horst (2003): Didaktisches Handeln in der Erwachsenenbildung - Didaktik aus konstruktivistischer Sicht, München, Ziel-Zentrum F. Interdis, стр. 251.

- счита се, че напредъкът в ученето е незначителен;
- учебното съдържание е свързано в незначителна степен към житейските цели на участника или желаната от него/ нея професия;
- "свързаното учене" е невъзможно, тъй като участникът не може да съотнесе новото съдържание към това, което вече знае;
- участникът не може да осъществи положителен социален контакт с групата и с обучаващите.

Външни фактори:

- външни причини като заболяване, задължения, свързани с грижи и издържане на семейството и други роднини.

Фактори, свързани с мотивацията¹⁵⁵:

- недостатъчна информация по отношение на мярката;
- очакванията участника не съответстват на целите на институцията и обучаващия;
- участието е мотивирано главно от външни фактори и не е доброволно;
- придобитото знание /информация не се усвоявал

Социален контакт:

- участникът се чувства изолиран в групата или върху него/нея се упражнява натиск от страна на другите участници;
- обучаващите не предоставят положителна обратна връзка и не обръщат никакво внимание на участника;
- въкъси участникът търпи критика от своите близки за участието си в курса.

Какво трябва да се направи, за да се предотврати отпадането на участници от даден курс?

Много е лесно участникът, отпаднал от обучението да бъде обвинен за своя провал. Но хвърлянето на вина върху "неуспелия" участник (с изключение на тези, които отпадат, тъй като са си намерили работа) не предлага решение за най-важния проблем: Какво трябва да се направи, за да се предотврати отпадането на участниците от даден курс? За тази цел могат да бъдат използвани редица методи:

- **Акцент върху целите на участниците:** Участниците трябва да са наясно какво искат да постигнат посредством обучението. Обучаващият трябва да ги насърчи да изброят причините, свързани със самото обучение и личните причини, които могат да се разглеждат като пречка за постигането на тези цели. Понякога

¹⁵⁵ Участниците в курса с ниско равнище на мотивация са по-склонни да напуснат програмите за професионално обучение от другите участници.

разговора за това как може да бъде постигната дадена цел помага за изясняване на посоката, в която трябва да бъдат насочени усилията.

- **Насърчаване на участието в обучението:** Обучаващият трябва да насърчава участниците редовно да посещават обучението. По този начин всеки един от участниците се чувства част от групата, ценен от обучаващата институция и мотивиран да се представя добре. Наред с това, обучаващият (или обучаващата институция) трябва да са сигурни, че участниците се чувстват добре както в рамките на институцията, така и по време на самото обучение. Участниците трябва да бъдат поставени в положение, в което очакват да се случи нещо положително. Също така е важно учебната обстановка трябва да отговаря на техните потребности.
- **Активно участие:** Трябва да се създадат условия за участниците за активното им участие в работа в групи по време на цялата мярка за обучение. Активното участие повишава мотивацията на участниците и подобрява резултата от ученето.
- **Участие на компании:** Оказва се, че най-успешните програми за кариерно и професионално ориентиране, от които отпадат най-малко участници, са тези чиито мерки за обучение съчетават в себе си различни елементи и при които ключовите актьори (обучаващи, участници и потенциални предприемачи) участват както при определянето на целите, така и при взимането на решения. Например, партньорството между компаниите и обучаващата институция е важно в контекста на мерките за професионално обучение. Шансът даден участник да отпадне от курса е много по-малък, ако той възможността да бъде прикрепен към представител от компания партньор на обучаващата институция ("наставник"), който прекарва определено време с участника на доброволни начала (за да го заведе в компания и да го запознае с работната среда).
- **Разглеждане на алтернативна учебна среда:** Обучаващият трябва да разговаря с всеки един от участниците в обучението, за да придобие представа как могат да бъдат постигнати техните цели. В идеалния случай трябва да се поведат разговори и с други кариерни консултанти и доставчици на допълнително обучение. Обучаващата институция трябва да идентифицира идеи за алтернативна учебна среда, ако това се налага. В случай, че се проучват адекватни учебни среди, обучаващият трябва да помогне на участника при изготвянето на договора, попълването на формите и т.н.
- **Разглеждане на реалистични цели:** Обучаващият не трябва да се ръководи единствено от това, че участникът трябва да бъде настанен на пазара на труда. По-важният въпрос е "Какви са интересите на участника?", "Каква е неговата цел?", и "Кои от уменията в областите, които представляват интерес за участника

Ръководни насоки за разработване на критерии за качество

са продаваеми?" Ако посещаването на дадена обучаваща институция е начинът участникът да постигне своята цел по отношение на професията, обучаващият трябва да го насърчи да определи стъпките които ще го отведат там. Ако настаняването на пазара на труда е правилният начин за постигане на индивидуалната цел, обучаващият, трябва да окаже съдействие на участника да си намери работа по време на самата мярка. Това означава, че участникът отпада от курса, защото си е намерил работа, обучаващият трябва да прояви достатъчно гъвкавост за насърчаване на настаняването на пазара на труда по време на мярката.

- **Определяне на специфичните потребности на участниците в обучението:** Обучаващият трябва да определи дали участниците има специални проблеми, свързани с ученето или поведението, които могат да се отразят успешното им настаняване на работа или успешната им кариерна (образователна) реализация. Слабите резултати, проблеми с оценките и поведението са знак, че има вероятност участниците да отпаднат от мярката за обучение. Оценката на възможни проблеми с поведението, може да са полезни при идентифицирането на потребността от специални услуги, които да помогнат на участниците да се насочат към по-подходяща обучаваща институция.

Една от основните причини за отпадане от даден курс е невъзможността на учебната програма да отговори на очакванията на участниците (вж. фактори, свързани с мотивацията).¹⁵⁶

Какви възможности съществуват за адаптиране на курсовете, в случай, че те не отговарят на очакванията на участниците?

Ако мерките за обучение се адаптират на принципа на пробата и грешката, това може да доведе до създаването на атмосфера в рамките на обучаващата организация, в която всеки обвинява другия. Вместо това, обучаващата организация трябва да използва резултатите от процеса на мониторинг и оценяване като обратна връзка за постоянното подобряване на качеството и съгласуваността с целите на мярката за обучение (адаптиране на всички мерки като част от работата на групата по качеството, вж. област 7).

Като цяло това постоянно подобряване може да бъде разглеждано по отношение на:¹⁵⁷

- увеличаване на удовлетвореността на външните клиенти;
- подобряване на качеството на доставчиците (обучаващите, създателите на учебното съдържание);

¹⁵⁶ Вж.: Cedefop – European Centre for the Development of Vocational Training (ed.) (2006): Vocational education and training in Austria, in: Cedefop Panorama Series, 125, Luxembourg, стр. 15. Налично на: http://www2.trainingvillage.gr/etv/publication/download/panorama/5163_en.pdf [29.06.2011]

¹⁵⁷ Адаптирано от Thomas, Brian (1992): Total Quality Training, McGraw Hill.

- подобряване на вътрешната ефективност между доставчика и клиента;
- подобряване на потока от информация към и от страна на клиентите;
- подобряване на вътрешните комуникации;
- предотвратяване на причините за нежелана вариация;
- намаляване на случайните причини за нежелана вариация;
- (НО) насърчаване на желаната вариация (идентифициране на промяната към добро и включването в учебната програма);
- количествено измерение на качеството;
- усъвършенстване на методите за създаване и разработване на учебно съдържание и програми за обучение;
- подобряване на вътрешните системи;
- подобряване на цялостната гъвкавост и адаптивност;
- намаляване на „загубите“.

Наред с това: Отпадането на участници от даден курс трябва да се възприеме като методико-дидактическо предизвикателство и трябва да се вземат следните мерки:

1. предоставяне на достатъчно предварителна информация за мярката;
2. предоставяне на подробности относно съдържанието на мярката – кои части от съдържанието ще бъдат оценени от участниците и кои не?

Всеки обучаващ и участник трябва да има възможността да открие онзи стил на учене, който е най-подходящ за групата като цяло, и ако е възможно учебната ситуация да бъде пригодена към този стил на учене, като е препоръчително мерките за професионално обучение да бъде ориентирани в най-голяма степен към клиентите.

5.6.5.2 Упражнения

Индивидуални упражнения:

1. Обмисляли ли сте в действителност, че можете да отпаднете? Какви са били причините?
2. Припомнете си последния курс за обучение (професионално обучение), на който сте присъствали. Посочете най-съществените фактори, повлияли положително върху вашата мотивация.
3. Според вашата гледна точка на участник разкажете кои фактори предимно подпомагат процеса на обучение и обяснете причините за това.

Групови упражнения:

1. Дискутирайте различните мерки за предотвратяване на отпадане и определете най-добрата, която е подходяща за определената целева група.
2. Дискутирайте персоналните и социални разходи, произтичащи от отпадането.
3. Дискутирайте кои обучители и обучаващи институции следва да се занимават с отпаднали участници? Пресметнете обхвата на въпросния проблем.
4. Дискутирайте защо участието на компании се е оказало ефективно при предотвратяване на отпадането на участници.

5.7 Област на качество 7: Обратна връзка и оценка

5.7.1 Обратна връзка и рефлексия

5.7.1.1 ТЕОРЕТИЧНО СЪДЪРЖАНИЕ

Обучаващите институции трябва да гарантират, че обучаващите притежават необходимите професионални, методическо-дидактически и социални компетенции и редовно да проверяват тези компетенции. Обучаващите също биха искали да знаят какъв е резултатът от тяхното обучение.

Определение

В най-общ смисъл обратната връзка може да бъде определена като изпращането обратно на информация от "изходната точка" към проверяващия на "входната точка". Чрез обратната информация може да бъде установено дали изпратената информация е била правилно разбрана и дали действията водят до желанния резултат. В настоящия контекст обратната връзка се разбира като метод за установяване впечатленията на участниците и тяхната полза от участието им в професионално обучение, и оттам като метод за изграждане на цикъл на комуникация.

Основната цел от гледна точка на процеса на управление на качеството е усвояването на материала. За да гарантират качество, институциите (и обучаващите) трябва да разберат как предлаганите от тях услуги се възприемат от участниците. Дали обучението е помогнало на обучаемите в тяхната професионална ориентация? По какъв начин? Коя част е била полезна и коя- не? Какво е липсвало? Само чрез получаването на обратна информация по отношение на тези въпроси институциите и обучаващите могат да установят как да подобрят услугите си. Следователно, институциите трябва да изградят система за обратна връзка. Обратната връзка трябва да бъде "институционализирана".

Различни проучвания показват, че изискването за обратна информация е (една от) най-важните мерки за гарантиране на качеството от гледна точка на институциите, предлагащи професионално обучение (44.5%)¹⁵⁸

¹⁵⁸ Напр. Öibf (ed.) (2004): Qualitätssicherung und -entwicklung in der österreichischen Erwachsenenbildung. Eine Studie im Rahmen des Projekts „Instrumente zur Sicherung der Qualität und Transparenz in der Erwachsenenbildung in Österreich“ (INSI-QUEB), Wien, стр. 21. Налично на: <http://www.oebf.at/db/calimero/tools/proxy.php?id=13306> [29.06.2011]

Съществуват четири основни вида обратна връзка¹⁵⁹: (1) обратна връзка от участниците, (2) обратна връзка обучаващ - обучаващ, (3) 360° обратна връзка и (4) контрол.

- 1. Обратна връзка от участниците

Обратната връзка от участниците (или от курса) подава информация до обучаващите и институцията относно това как участниците възприемат обучението. Съществуват различни начини за събирането на тази информация: неформално или формално, устно или писмено (напр. чрез стандартни въпросници), по време на или след приключване на обучението, еднократно или постоянно и т.н. Не съществува "най-добър" метод за събиране на обратна информация – всеки метод се определя индивидуално според потребностите на тези, които събират информацията.

Важен аспект, който трябва да се вземе под внимание, е кой ще използва информацията и на кого обучаемите ще предоставят тази обратна информация.

- Обратна връзка директно към обучаващите

От особено значение при провежданото обучение е обучаващите да се стремят да получат обратна информация от участниците. Обучаващите разполагат с множество възможности за събиране на обратна информация в зависимост от целевата група, вида и големината на групата, ниво на групата, намерение за посредничество, необходимостта от информация, времеви рамки, тъй като те ежедневно са в директен контакт с участниците,.

В зависимост от тези фактори, учителят трябва да вземе решение по отношение на:

Събиране на данни или посредничество – Каква е целта на този, който изисква обратната информация? Дали да събере информация за ползата от провежданото обучение или е посредничество при формирането на групата. В известна степен обратната връзка винаги е свързана с посредничество, тъй като кара хората да анализират какво се е случило до момента.

Индивидуално или в група – Обратна връзка може да се търси от всеки индивидуално или чрез открита дискусия с групата. Предимствата на индивидуалния подход е, че мнението на обучаемия не се влияе от това на лидерите в групата и че той споделя повече (включително и това, което се губи при груповото обсъждане "тъй като вече е било споменато от някой друг"). Груповият формат е с по-ясно изразен характер на посредничество и съдържа риск за повлияване на общото мнение от мнението на лидерите, но позволява да се достигне до мнение чрез "мозъчна атака". Подход, който съчетава елементи от гореспоменатите подходи е да се позволи на участниците да работят в малки групи, след което да бъдат направени обобщения пред цялата група.

Получаването на обратна информация (лице в лице) при този подход би могло да накара този, към когото е насочена тази информация да се почувства неудобно. Ето защо това трябва да се случва в открита и приятелска атмосфера. Обучаващият трябва да има това предвид. Определянето на определени "правила" спомага за постигането на ползотворна работна среда. Обучаващите трябва да представят ясни правила по отношение на обратната връзка. Следните правила за събирането на информация трябва бъдат взети

¹⁵⁹ Вж.: Rabenstein, Reinhold / Reichel, René / Thanhoffer, Michael (2001): Das Methoden-Set. 5 Bücher für Referenten und SeminarleiterInnen. 3. Gruppe erleben, Münster, Oekotopia Verlag.

предвид (Обучаващият трябва да информира участниците относно правилата за обратната връзка преди началото на обучението. Участниците следва да спазват тези правила)¹⁶⁰

1. Взаимно изслушване, а не измисляне на извинения и спорове
2. Честност и откритост в отговорите
3. Субективност, а не обобщаващи оценки (участниците трябва да се изказват от първо лице единствено число "аз", а не "ние")
4. Обсъждане на процесите, които са били използвани по време на обучението, какви последствия биха имали те и как са повлияли участниците. (Необходимо е да се направи разграничение между възприемане, тълкуване и оценка.)
5. Предоставянето и получаването на обратна информация в групата трябва да бъде доброволно и за двете страни
6. Обучаващият трябва да направи оценка след като всички участници са изказали мнението си. Когато участниците непрекъснато нарушават правилата, обучаващият не трябва да ги принуждава да ги спазват, а да се опита да разбере причините за това.

Структурирани или отворени въпроси – участниците могат да дадат обратна връзка за обучаващите като дадат коментари към списък с дейностите; оценката е по 5-степенна скала (от "полезно" до "напълно безполезно"). Също така, обучаващият може да попита "Коя от днешните дейности беше най-полезна?" Структурираните въпроси са полезни, ако обучаващият иска да получи конкретна информация или ако групата се нуждае от повече насоки. Отворените въпроси често дават изненадващи отговори, тъй като участниците се сещат за неща, които не са били взети предвид до момента.

Вербална – визуална – кинестетична – обратната информация може да бъде предоставена в различни модалности:

Участниците могат да говорят за това как стоят за тях нещата (пред групата), могат да напишат или нарисуват какво мислят на лист хартия или да го изразят с езика на тялото. Подобен избор трябва да се направи като се вземат предвид експресивните възможности на участниците и ситуацията, в която се намира групата. В повечето случаи ще последва дискусия върху резултатите.

Използване на материали – обратната връзка може да бъде подпомогната с използването на различни материали. Материалите се използват, за да помогнат на участниците в предоставянето на обратна информация, да се даде възможност за последващ анализ или просто, за да се документира обратната информация. Това би могъл да е всякакъв предмет, символизиращ микрофон, който се подава на говорещия в момента (така се привлича вниманието към този човек и се постига възпиращ ефект говорещият да бъде прекъсван). Често се използват модерационни картончета: върху тях се отбелязват нагласите на участниците, съгласие или насъгласието им с нещо, или настроението им (напр. използват се цветовете на светофара: зелен за положителен, жълт за неутрален и

¹⁶⁰ See: Rabenstein, Reinhold / Reichel, René / Thanhoffer, Michael (2001): Das Methoden-Set. 5 Bücher für Referenten und SeminarleiterInnen. 3. Gruppe erleben, Münster, Oekotopia Verlag.

червен за отрицателен). Често се използват и помощни материали за даване на указания и за документиране на резултатите.

Времеви ограничения – обратната информация може да бъде дадена в рамките на 5 минути (“проблясъци” – всеки участник казва по едно изречение) или на 5 часа (дейност, състояща се от много части – събиране, анализ, структуриране, анализ, обобщаване). Това решение се базира както на времевите ограничения, така и на съответните намерения за посредничество.

Използване на метафори – при много методи за получаване на обратна информация се използват метафори за насърчаване на участниците. Тяхното използване варира от представяне на групата в групова статуя до измислянето на аналогии, напр. с храна (да се опишат елементи от обучението като “вкусно, витамини, жилаво, трудносмилаем...”)

- Обратна връзка към обучаващите институции

Честа практика е не само обучаващите, но и институциите да изискват обратна информация от участниците относно съответното обучение. Това се прави по две причини: с цел подобряване на мярката за обучение, както и с цел осъществяване на контрол върху работата на обучаващите. Ето защо обратната връзка от обучаемите към институциите може да се превърне в деликатен въпрос: обучаващите могат да се притесняват от оценка на тяхната работа, а обучаемите е много вероятно да са наясно, че тяхната оценка може да има последствия за обучаващите. В тази връзка е необходимо да се изяснят и представят ясно няколко неща:

- **Защо?** Каква е целта на обратната връзка?
- **По какъв начин** се събира информацията? Най-вероятно с помощта на въпросник
- **Кога** се събира информацията? Преди или след обучението?
- **Кой** събира информацията? Обучаващият или административен персонал?
- **Кой анализира** информацията и как? Включени ли са обучаващите в процеса?
- **Кой получава достъп до информацията?** Менджърът по качеството? Главен обучаващ? Обучаващите? Участниците? Възлагащата организация?
- **Как се съобщават резултатите** на обучаващите? Важно е да им се предостави възможност да се запознаят с обратната информация, дори и да не е подадена директно към тях.
- **Какви са последствията** от “положителната” и “отрицателната” оценка? Кой определя това?

Отговорите на тези въпроси трябва да бъдат включени във вътрешната система за качество и да бъдат сведени до знанието на обучаващите и участниците. Това е съществена част от институционализирането на обратната връзка.

- Обратна връзка към възлагащата агенция

Възлагащите агенции също изискват информация посредством обратна връзка от участниците. В процеса на изготвяне на отчет към агенцията, то участниците се иска да

Ръководни насоки за разработване на критерии за качество

попълнят въпросник относно приключилото обучение. В идеалния случай тези данни се анализират от независима институция и се предоставят на агенцията. Целта на тази форма обратна връзка е да се получи информация от независим източник за качеството на услугите, предоставяни от обучаващата институция. Резултатите от обратната информация също трябва да бъдат предоставени на институцията и обучаващите. Тази информация е важна за институциите, както и за обучаващите, които могат да извлекат поуки и да подобрят качеството на предлаганите от тях услуги.

- 2. Обратна връзка обучаващ – обучаващ. Интервизия и хоспитация

Обучаващите трябва да имат институционализирана възможност да разполагат с предоставената обратна информация. Институцията трябва да предостави възможност за *професионален* коментар/критика. Една от възможностите е да се въведат структури за интервизия. Институцията трябва да предостави място и време за обмяна на мнения и съвети между колеги. Обучаващите имат нужда да обсъждат индивидуалния си опит със свои колеги и да получават съвети от тях.

Работата в екип е начин за насърчаване на неформална обратна връзка и дискусия. Трябва да бъдат установени и формални структури като "фиксиран ден" или предвиден (и заплатен) брой "хоспитации" (обучители участват в/наблюдават часовете на своите колеги и се учат едни от други).

За да се гарантира конструктивността на обратната връзка между колеги, както и между участниците и обучаващите, трябва се вземат под внимание следните правила за обратна връзка:

- **Конструктивност:** Обратната връзка трябва да предоставя възможност за промяна
- **Описателност:** обратната връзка трябва да бъде действителна, да не украсява фактите и да не отправя обвинения
- **Точност:** обратната връзка трябва да бъде точна и конкретна, а не обща
- **Субективност:** хората трябва да използват "аз" вместо "ти/вие" и "ние" вместо "те"
- **Не само отрицателна:** не трябва само да се критикува; обратната информация се възприема много по-лесно, ако е балансирана

Има и някои правила за получаването на обратна информация:

- **Оставете говорещият да се изкаже**
- **Не защитавайте и оправдавайте** действията си, обратната информация се показва как другият възприема действията ви. Позволено е и е важно да се задават въпроси когато нещо не е ясно.

За да се гарантира спазването на тези правила е препоръчително да се раздадат помощни материали с правилата за обратна връзка на участниците и колегите обучаващи.

- 3. 360° обратна връзка

360° обратна връзка означава подаването на информация от всички страни, от различни източници в различна йерархична връзка помежду си. Този вид може да се приеме като комбинация от всички гореописани техники. Напр. един обучаващ може да получи обратна връзка от участниците, от колеги или от висшестоящ. Така се достига една по-ясна картина по отношение на това какво влияние имат действията на даден човек, както и по-добра представа за неговото място в организацията.

- 4. Контрол

Редовният контрол върху обучаващите (включително и тези на свободна практика), както и ориентираността към постигането на добри резултати от страна на ръководителя на екипа вътре в организацията е важен механизъм за справяне в различни ситуации и извеждането на поуки от тях.

Заклучение: Обучаващите често използват обратната връзка (напр. в края на курса или нпо време на някоя негова част), за да следят личното си представяне и да подобрят работата си. Някои модели разделят информацията, която се събира в писмена форма на статистическа информация, която е предназначена за институцията и мониторинг резултати, които се разглеждат само от обучаващите. Един добър обучаващ обсъжда резултатите от оценката и мониторинга със своите обучаеми като им дава възможност да обяснят какво са имали предвид и така използва резултатите, за да си направи съответните изводи.

5.7.1.2 Упражнения

Индивидуални упражнения:

1. Дефинирайте обратната информация колкото се може по-точно в три изречения.
2. Опишете различните видове обратна информация, които познавате, и ги опишете с 2-4 изречения.
3. Разработете интервенция за обратна информация от участници към обучители със следните характеристики:
 - а. **Цел:** Да се научи каква е ползата на участниците от мярката, да се разбере кои елементи на обучението са особено полезни
 - б. **Целева група:** 15 дългосрочно безработни работници, занимаващи се с физически труд, на възраст между 35 и 55 години, някои от които са с увреден слух
 - в. **Време:** В средата на блокирана 6-седмична мярка за обучение.
4. Представете си, че сте мениджър по качество в обучаваща институция, която желае да изгради стандартизирана система за обратна информация относно индивидуални курсове с цел оценяване на отделните обучители. Как бихте постъпили? Изгответе предложение, включващо следните аспекти:
 - а. Кога и как ще се събере обратната информация?
Ръководни насоки за разработване на критерии за качество

- б. Как и от кого ще се анализират данните?
- в. Как и от кого ще се тълкуват резултатите?
- г. Какви ще бъдат последиците?
- д. Как ще се съобщават на учителите резултатите и последиците?
- е. Как ще постигнете приемането на този инструмент от учителите?

Групови упражнения:

1. Разработете интервенция за обратна информация от участници към учители със следните характеристики:

- а. **Цел:** Да се научи как участниците възприемат квалификациите на учителите
- б. **Целева група:** 8 жени, които отново постъпват на пазара на труда след прекъсване по майчинство
- в. **Време:** След третия ден на (блокирана) 8-седмична мярка за обучение.

1 Подайте обратна информация на един от вашите колеги, следвайки правилата за обратна информация, и поискайте обратна информация и за вас.

2. Представете си, че сте мениджър по качество в обучаваща институция, която желае да изгради стандартизирана система за обратна информация относно индивидуални курсове с цел подобряване качеството на мярката. Как бихте постъпили? Изгответе предложение, включващо следните аспекти:

- а. Кога и как ще се събере обратната информация?
- б. Как и от кого ще се анализират данните?
- в. Как и от кого ще се тълкуват резултатите?
- г. Какви ще бъдат последиците?
- д. Как ще се съобщават на учителите резултатите и последиците?
- е. Как ще постигнете приемането на този инструмент от учителите?

5.7.2 Вътрешна оценка

5.7.2.1 ТЕОРЕТИЧНО СЪДЪРЖАНИЕ

Оценката включва систематичното определяне, анализ и оценка на процесите в една организация или система. Оценката може да се отнася до различни нива в обучаващата институция:

1. оценка на цялостните резултати на организацията (съпоставени с мисията, концепцията, краткосрочното и средносрочно планиране и т.н.)

2. оценка на управлението, администрацията и инфраструктурата
3. оценка на обучението
 - оценка на контекста (напр. предпоставки, рамки)
 - оценка на процеса (включващ всички етапи, вкл. подготовката на курс, провеждане на обучението и последващи действия) и/или
 - оценка на резултата от обучението

В центровете за професионално обучение всички три области, изброени по-горе, трябва да бъдат активно включени в процеса на оценка.

Много от съществуващите данни за оценка се отнасят до резултатите¹⁶¹ от ученето. За това има две основни причини:

- Оценката е подходяща. Резултатите пряко отговарят на целите на кариерното ориентиране. Целта на кариерното ориентиране е не да казва на хората какво да правят, а да им помогне да придобият знания, умения и нагласи, които ще им помогнат да направят по-добър при избора или смяната на кариера.
- Оценката е лесно да бъде направена. Тъй като резултатите от ученето са непосредствени, и е сравнително лесно и евтино те да бъдат измерени. Проучването на по-дългосрочни резултати е по-сложно и скъпо и по-вероятно да бъде повлияно от външни фактори.

Понякога оценката е спорен въпрос. Съществуват няколко причини, сред които:¹⁶²

- Кой ще провежда оценяването?
- Какви критерии за оценка ще бъдат използвани? Не съществува елементарна и ясна дефиниция на качество. Критериите могат да варират според целите и дисциплините, а оценката често се прави в трудни условия. Освен това, качеството се променя с развитието на дисциплините, образователните дейности и средата, докато различните заинтересовани страни се интересуват от различни аспекти на оценката.¹⁶³

¹⁶¹ Като предшественици (фактори, свързани с нагласи, които улесняват взимането на разумни решения и намаляват безпокойството), чувство за собствена личност, осъзнаване на възможностите (научаване за потенциални възможности), умения за взимане на решения (научаване на умения и техники за взимане на разумни решения), умения за осъществяване на преходи (умения за прилагане на решенията на практика, вкл. Умения за търсене на работа и умения за представяне на интервю за работа) и липса на колебливост при вземането на решения.

¹⁶² Вж.: Green, Diana (1994): What is Quality in Higher Education, Society for Research for Education, Buckingham, Open University Press, стр. 22.

¹⁶³ <http://www.nokut.no> [29.06.2011]; NOKUT: Criteria For Evaluation

- Ще достигне ли цената на външната оценка неприемлив размер като по този начин ограничи възможностите на институцията да инвестира в повишаване на качеството.

Независимо от всичко казано, оценката е много важна. Тя служи като инструмент за самоизучаване. Ако оценката липсва, много е вероятно институцията да не успее да постигне целите си. Текущата оценка на качеството помага да се следят планираните резултати и да се постигне и преразгледа качеството. Постоянното сравнение между текущото и планираното състояние чрез количествени и качествени методи позволява на институцията да подобрява услугите, които предлага.

Вътрешна или външна оценка

Оценката на качеството може да бъде извършена в рамките на или извън институцията. Външната оценка е процес, извършван от трета страна. Вътрешната оценка е начин за преглед на качество или стандарти от самата институция (или участници от институцията). И вътрешната и външната оценка имат своите предимства и недостатъци. Например, външният експерт струва по-скъпо на институцията, но предимството е, че той може да предостави една безпристрастна и професионална оценка. Вътрешната оценка се планира, провежда и отчита от служители на институцията. Като резултат, съществува риск тя да бъде повлияна от вътрешни нагласи, при липсата на изискваните от възлагащите агенции професионална методология и обективност.

Който и от гореописаните методи да бъде избран, резултатите трябва да служат като основа за бъдещо подобрене на качеството. Двете стратегии могат да бъдат съчетани за постигането на оптимални резултати.

Роси, Фрийман и Липси¹⁶⁴ подчертават, че трябва да се дава по-голяма тежест на вътрешната оценка в сравнение с външната: вътрешната оценка може да се разглежда като форма на предоставяне на възможности за служителите, тя ги насърчава да се замислят за качеството и реалното ниво на обучението. Това допринася за изграждането на обучаващата организация. Благодарение на честия контакт между оценяващите и хората, които вземат решенията в организацията, вътрешната оценка често има по-голямо въздействие при вземането на решения¹⁶⁵. Така вътрешната оценка помага за израждането на силно изявена култура за качество вътре в организацията. Системата трябва да изясни вътрешните задачи и отговорности в общата рамка за качество.

Роси, Фрийман и Липси препоръчват обучаващите институции да подлагат редовно мерките за обучение на вътрешна оценка. Ако организацията не разполага със задълбочени знания в областта на изследователските техники, трябва да се потърсят препоръки от външен експерт при разработването на концепцията за оценка.

Преди началото на една оценка институцията трябва да установи известен брой факти – отговори на следните въпроси: ¹⁶⁶

¹⁶⁴ Вж.: Rossi, Peter / Freeman, Howard / Lipsey, Mark (1999): Evaluation – A Systematic Approach, London, Sage Publications.

¹⁶⁵ Вж.: Rossi, Peter / Freeman, Howard / Lipsey, Mark (1999): Evaluation – A Systematic Approach, London, Sage Publications, стр. 424.

¹⁶⁶ Cedefop – European Centre for the Development of Vocational Training (2002): Quality Development in Vocational Education and Training – Interim Report of the European Forum, стр. 23. Налично на:
Ръководни насоки за разработване на критерии за качество

- Каква е целта на оценката? Защо тя се прави?
- Какви са целите на мярката? Как могат да бъдат измерени? Кои аспекти са неразделна част от оценката?
- Кой ще участва в оценката (обучаващи, административен персонал, участници)?
- Какви инструменти за събиране на данни ще бъдат използвани?
- За какво ще бъдат използвани резултатите? (напр. за подобряване на качеството, като данни за сравнение с други институции/партньори/мрежи)
- ДО какви последици за мерките ще доведат резултатите?
- Как ще бъдат използвани резултатите? Кой следи за и организира обработването на резултатите? Резултатите ще бъдат ли публикувани за участниците и/или обучаващите и ще бъдат ли предоставени на договарящите страни?

Цел на оценката

Целта на оценката е да подобри резултатите и процесите. ¹⁶⁷

Дефиниране на целите на мярката и тяхната измеримост

Системата за гарантиране на качеството, посредством редовна оценка, трябва да обхваща всички важни за качеството на учебните занимания процеси – от достъпа до потенциални кандидати до качеството на курса. Това включва установен ред за оценка на преподаването от участниците в курса, самооценка и последващи действия от страна на институцията, документиране на работата на институцията в учебната среда и установен ред за гарантиране на качеството на планираните нови курсове. ¹⁶⁸

Една добра система за гарантиране на качеството представлява както управленски инструмент за институцията, така и практически способ за редовно подобряване на ежедневните дейности. Ето защо системата трябва да се базира на установен ред, тясно свързан с учебния процес и учебната среда и трябва да мотивира служителите и участниците в курса и да ги включва в работата. Работата върху качеството чрез оценка не трябва да се свежда единствено до практиката на проверка и контрол.

Обучаващата институция трябва да разработи собствен модел на оценъчна процедура, която може да бъде насочена към цикъла¹⁶⁹ на качество (планиране – провеждане – оценка и преглед на резултатите). С помощта на оценъчния модел процесите зад провеждането на мярката могат да бъдат методично събирани и оценявани.

http://www.trainingvillage.gr/etv/upload/projects_networks/quality/archives/conf_docs/en/report_qdevelopment_draftforum_en.doc [29.06.2011]

¹⁶⁷ Вж.: Foster, Helga / Gutschow, Katrin (1999): E-Quality in Vocational Training. A Handbook, BIBB (ed.), Bonn, стр. 31.

¹⁶⁸ www.nokut.no [29.06.2011]; NOKUT: Criteria for Evaluation

¹⁶⁹ Вж.: Burri, Thomas (2004): EduQua – Handbuch – Information über das Verfahren. Anleitung zur Zertifizierung, Thalwil, стр. 31. Налично на: http://www.eduqua.ch/pdf/eduqua_handbuch.pdf [29.06.2011]

Вътрешната и външната оценка, формативната и сумативна оценка, следват една и съща логика при поредицата от процеси, която води от дефинирането на глобалната цел на мярката и нейното разбиване на работни подцели до дефинирането на точни индикатори.

1. Дефиниране на глобалните цели

- **Трудова заетост на работната сила:** Като цяло, понятието трудова заетост отразява опита да се разбере връзката между професионалното обучение и наемането на работа. От една страна наемането на работа се отнася до индивида и неговата отговорност да си осигури необходимите за немане на работа условия. То също се отнася и до системата от работни взаимоотношения, вкл. бизнес практики, които предоставят стимули и повишават очакванията по отношение на предварителните изисквания към работната сила. Работните дефиниции на Cedefop се отнасят до индивида и в частност включват два елемента на мотивация: желанието за мобилност и изграждането на професионални компетенции.¹⁷⁰
- **Съответствие на търсенето и предлагането на обучение на трудовия пазар:** При нарастващите потребности от професионално обучение през последните години е особено важно системите за обучение да намерят по-добро съответствие между предлагането и търсенето на трудовия пазар. В този смисъл съответствието се отнася главно до адаптивността към и откликването на системата за професионално обучение на променящите се изисквания на трудовите пазари. Основните фактори за подобряване на съответствието са процедурите за информация и разпространение, вкл. прогнозните механизми и гъвкавостта на професионалните обучения от страна на система за обучение. Степента на използване на придобитите умения трябва да се разглежда както от гледна точка на работника, така и от гледна точка на работодателя.¹⁷¹
- **Достъп до професионално обучение, в частност на уязвими групи на трудовия пазар:** Достъпът се отнася до правото и фактичката възможност на индивида да участва в професионалното обучение, винаги когато това е необходимо. Тази нужда може да е резултат от лична мотивация или да се дължи на реалното положение на индивида в обществото. Като цяло, пропускливостта на системата, признаването на всяко предходно обучение и

¹⁷⁰ Вж.: Cedefop: Glossary on identification, assessment and validation of qualification and competences; and transparency and transferability of qualifications.

¹⁷¹ Вж.: Cedefop: Glossary on identification, assessment and validation of qualification and competences; and transparency and transferability of qualifications.

наличието на персонализирано обучение, ще определи доколко системата за професионално обучение е достъпна.¹⁷²

2. Дефиниране на стратегически цели

Първата и най-важна стъпка на една оценка е дефинирането на стратегическите цели на мярката. Какви са целите на мярката и в каква йерархична връзка са те помежду си? Примери за стратегически цели са:

- Професионалното ориентиране на участниците
- Мотивиране на участниците
- Укрепване на личността на участниците
- Стабилност на участниците (заеми, жилище, злоупотреба с вещества...)
- Интегриране на трудовия пазар

Ако съществува вътрешна концепция за управление на качеството, целите вече са дефинирани. Препоръчително е целите, заложи в концепцията за управление на качеството, да се преразглеждат редовно, тъй като те също се променят с течение на времето.

3. Дефиниране на цели за действие

Какво се прави или планира за постигането на тези глобални цели? Какви действия се предприемат? С каква цел се планират определени дейности? Към кого е насочен всеки един курс? За всяка стратегическа цел трябва да има дефинирани повече от една работни подцели.

Например, стратегическата цел "Професионално ориентиране" се разбива на работни цели:

- Идентифициране на силните и слабите страни на участниците
- Идентифициране на потребностите и възможностите/ресурсите на участниците
- Информация за трудовия пазар
- Информация за (допълнителни) квалификации
- Индивидуални планове за развитие
- Стажове

4. Дефиниране на индикатори

Как може успешният резултат от предприетите действия да бъде направен забележим? Как да се демонстрира, че работи? Към всяка "работна цел" трябва да бъде прикачен възможен индикатор, който да обхваща всички аспекти на конкретната работна цел. Тези

¹⁷² Вж.: Cedefop: Glossary on identification, assessment and validation of qualification and competences; and transparency and transferability of qualifications.

индикатори трябва да отговарят на много изисквания: накратко, те трябва да бъдат конкретни, измерими, приемливи, реалистични и определени във времето.

К – Конкретни	Трябва да се отнасят до конкретна, а не обща цел
И – Измерими	Трябва да бъдат измерими (което означава да бъдат проследими по някакъв начин)
П – Приемливи	Трябва да има съгласие, че индикаторът е необходим
Р – Реалистични	Индикаторът може да бъде измерен с наличните ресурси
В – Време	Индикаторът трябва да бъде определен във времето, което трябва да отговаря на времевите ограничения на проекта

Индикаторите имат за цел да подпомагат постигането на определени цели, т.е. те трябва винаги да бъдат във връзка с ясно дефинирани цели. С цел да се подпомогне постигането на трите политически приоритета (по-висока трудова заетост, съответствие на търсенето и предлагането и достъпа до професионално обучение), поставени от страните-членки на ЕС, се препоръчва индикаторите, използвани за развитие на системата на професионално обучение, да отговарят на тези приоритети. Освен това, индикаторите не трябва да съществуват сами за себе си. Те трябва да бъдат взаимно свързани. Когато се определя системата от индикатори, трябва да се вземат под внимание различните отправни точки и цели както при началното, така и при продължаващото професионално обучение. Препоръчва се всички индикатори, отнасящи се до нивото на обучаемите, да включват данни за пола на обучаемите. Важно: социалните партньори трябва да участват при дефинирането и избора на индикатори. Съответните участници в системата за професионално обучение трябва да бъдат включени в изработването на последователна система от индикатори и при изготвянето на съответната стратегия за прилагане. Използването на индикаторите не трябва да се ограничава до оценката на предварително зададени цели за качество, а трябва да бъде включено и в широк смисъл да представлява съществена част от учебния процес в системата за професионално обучение.¹⁷³

Например, работната цел "идентифициране на силните и слабите страни на участниците" се свързва със следните възможни индикатори:

- Най-малко 3 силни/слаби страни на един участник се вписват от обучаващия в досието на участника след първата седмица от курса.
- В отговор на въпроса "кои са вашите силни и слаби страни" (например при интервю за оценка), участникът трябва назове 3 свои силни страни и 2 слаби в рамките на 5 минути.
- Преценката на обучаващия дали следното твърдение (във въпросник за оценка след приключване на мярката) "Участникът кандидатства за позиции, на които могат да бъдат приложени силните му страни" е "(напълно) вярно".

¹⁷³Вж.: Cedefop – European Centre for the Development of Vocational Training (2002): Quality Development in Vocational Training, Interim Report of the European Forum, стр. 33. Налично на: http://www.trainingvillage.gr/etv/upload/projects_networks/quality/archives/conf_docs/en/report_qdevelopment_draftforum_en.doc [29.06.2011]

Индикаторите за измерване на нивото в началото и тези за оценка на процеса предоставят важна информация за това защо даден резултат е постигнат или не. В една цялостна (и насочена към учебния процес) оценка и трите категории трябва да бъдат обвързани с индикатори.

Примерни индикатори за качество според Cedefop¹⁷⁴:

- Индикатори за трудова заетост

Компетенции	Ниво на участие (в зависимост от групите, които бъдат определени) Основни умения (грамотност, социални умения) Процент обучителни дейности, предоставящи умения за работа с ИКТ Връзка на обучението със съответната работна среда
Завършване	Процент на отпадане ¹⁷⁵ Процент завършващи по видове професионално обучение
Прехвърляне	Процент на прехвърляне според образователните постижения (само за начално професионално обучение) Ефективност на прехвърлянето
Наемане на работа	Процент на завършили обучаеми, които продължават да са наети на работа след 12 месеца

- Индикатори за съответствието между търсенето и предлагането

Информация	Съществуващи механизми за изготвянето и разпространението на информация
Отговаряне на потребностите	Намалено несъответствие чрез професионалното обучение Използване на придобитите умения (от гледна точка на работодателя и работника) Съществуващи политики за популяризиране на нови положения
Адаптиране/ Иновативност	Процент от курсовете, които са били преразгледани с оглед на търсенето Процент нови курсове в професионалното обучение с оглед на търсенето

¹⁷⁴ Вж.: Cedefop – European Centre for the Development of Vocational Training (2002): Quality Development in Vocational Education and Training, Interim Report of the European Forum, стр. 34. Налично на: http://www.trainingvillage.gr/ety/upload/projects_networks/quality/archives/conf_docs/en/report_qdevelopment_draftforum_en.doc [29.06.2011]

¹⁷⁵ Трябва да се вземе предвид, че хората напускат мерките за обучение когато си намерят работа. Тези хора не трябва да бъдат включени в процента на отпадналите от обучение.

- Индикатори за достъпа до професионално обучение и по специално за непривилегирвани групи

Разширяване на достъпа	Достъп (според вида на групите) Наличие на информация, мотивация и системи за насочване Съществуване на схеми за (финансова) подкрепа
Непривилегирвани групи	Съществуване на дейности за набиране на участници Съотношение на записванията спрямо предлаганите специални курсове Процент завършващи по групи
Пропускливост	Съществуване на механизми за признаване на предходно обучение Съотношение на индивидуализиран пътеки за определени групи

Едва след като тези индикатори¹⁷⁶ са били дефинирани, може да се определят методите за събиране на данни. Едва тогава е налична информация за това към кого ще са адресирани въпросите и какво ще бъде измервано.

Участници в оценката

Друг важен въпрос, който трябва да се вземе предвид, е кой ще участва в оценката. Препоръчва се да бъдат включени всички ключови участници в институцията (обучаеми, клиенти, обучаващи, мениджъри, персонал, местни власти)¹⁷⁷. Оценката лесно поражда страхове и съпротива сред служителите, тъй като те очакват да бъде преценявано тяхното представяне, което може да доведе до последствия за тяхната работа (напр. да бъдат уволнени). Начин за справяне с тази ситуация е да се позволи на служителите, участващи в определянето на целите, да решат как да бъдат използвани резултатите от оценката. Ако, по дадена причина, не е възможно служителите да бъдат включени в процеса, институциите трябва най-малкото да се стремят да постигнат максимална прозрачност, за да си осигурят сътрудничество от тяхна страна. Ако целта е да се получат непредубедени отговори, анонимността трябва да бъде гарантирана.

Събиране на данни

В процеса на събиране на данни могат да бъдат използвани различни инструменти: анализ на документи, въпросници, интервюта, тестове, списъци за справка и др.¹⁷⁸. Изборът на инструменти зависи от големината на институцията, от ресурсите, с които

¹⁷⁶ Някои от тези индикатори се базират на количествени данни, други не "мека" информация. Комбинацията от твърди и меки индикатори е подходяща за измерване на качеството, което представлява едно доста сложно понятие.

¹⁷⁷ Вж.: Foster, Helga / Gutschow, Katrin (1999): E-Quality in Vocational Training. A Handbook, BIBB (ed.), Bonn, стр. 31.

¹⁷⁸ e.g. Lamnek, Siegfried (1993): Qualitative Sozialforschung – Methoden und Methodologie, Bd. 1 u. 2, Weinheim, Psychologie Verlags Union. Or: Bortz, Jürgen / Döring, Nicola (2005): Forschungsmethoden und Evaluation für Human- und Sozialwissenschaftler, Heidelberg, Springer Medizin Verlag.

разполага, от темите и целевите групи. Обикновено изборът ще представлява компромис между точност и изчерпателност, от една страна, и време и ресурси, от друга.

Във всеки случай методичното събиране на данни представлява съществена част от оценката. Обучаващата институция трябва да дефинира и заложи тази методична процедура в концепцията си за оценка.

Анализ и оценка

Анализът трябва да бъде извършен от човек със задълбочени познания по статистика и техники за социални проучвания. В идеалния случай стойностите трябва да бъдат определени за всеки индикатор преди същинското събиране на данните. Определянето на стойностите след като данните са вече събрани може да доведе до значителни отклонения.

В процеса на оценка събраните данни (същинските стойности) се сравняват с планираните стойности. Разликите в тези стойности показват дали действията са били успешни и дали целите са постигнати.

Значение на резултатите

Резултатите, както и всичко, което се случва, трябва да бъдат записвани и сравнявани с първоначалните цели. Отклоненията се идентифицират, анализират и се поставят нови цели.¹⁷⁹

За да се гарантира резултат от оценката, е необходимо да се отговори на няколко въпроса (по възможност предварително) и техните отговори да бъдат включени в концепцията за оценка:

- Какво следва, ако някои цели не са постигнати? Какви са последствията? На този въпрос следва да може да се отговори като се има предвид йерархията на целите, описани по-горе.
- Какво трябва да се промени?
- Как може да бъде променено?
- Кой ще отговаря за промяната?
- Кога и как ще бъде направена оценка на промените?

Обясненията и причините трябва да бъдат представени по разбираем начин, така че да бъдат разбираеми и за външен човек. Процесът трябва да бъде прозрачен защо в перспектива определени резултати водят до определени решения. (Прозрачността е съществен елемент от системата за управление на качеството)

Освен това, опитът показва, че с оглед подобряването на процесите, оценката на отделни области, които се нуждаят от подобрене, води до по-добри резултати отколкото опитите да се разрешат всички проблеми наведнъж.¹⁸⁰

¹⁷⁹ Вж. Reischmann, Jost (2003): Weiterbildungsevaluation. Lernerfolge messbar machen, Neuwied, Luchterhand Verlag, pp. 18-20.

5.7.2.2 Упражнения

Индивидуални упражнения:

- Представете точна дефиниция на оценяване с 3 три изречения.
- Съпоставете вътрешната и външната, както и формиращата и сумарната оценка една с друга. Кои са диференциращите фактори? Може ли вътрешна оценка да бъде сумарна?
- Съставете план на проект за вътрешна оценка с цел оценяване на компетенциите на обучителите. Структурирайте го според типичните фази на оценки и дефинирайте критичните важни етапи.
- Една стратегическа цел на мярка за професионално ориентиране е да има добра фаза на професионална квалификация и пренасочване. Дефинирайте поне 5 цели на действие, за да постигнете това.
- Изберете 2 от целите на действието, които току-що сте дефинирали, и открийте поне 3 показателя SMART за всяка от тях.

Групови упражнения:

- Съставете план на проект за вътрешна оценка с цел подобряване на вашата услуга. Структурирайте го според типичните фази на оценки и дефинирайте критичните важни етапи.
- Една стратегическа цел на мярка за професионално ориентиране е да интегрира участниците в пазара на труда. Дефинирайте поне 5 цели на действие, за да постигнете това.
- Изберете 2 от целите на действието, които току-що сте дефинирали, и открийте поне 3 показателя SMART за всяка от тях.

5.7.3 Външна оценка

5.7.3.1 ТЕОРЕТИЧНО СЪДЪРЖАНИЕ

Външната оценка по същество се основава на същите принципи като вътрешната оценка. Те се различават основно по това, че външната оценка се прави от външен експерт, а не от служители в организацията. Основната цел на външната оценка е с помощта на външен експерт да бъдат установени вътрешни стратегии за подобряване на качеството. Друга цел е проследяването на постигнатия успех.

Както беше отбелязано в 7.2, предимството на външните експерти е тяхната неутрална и обективна позиция. Друго предимство е техният опит в разработването на процедури и

¹⁸⁰ Вж.: Foster, Helga / Gutschow, Katrin (1999): E-Quality in Vocational Training. A Handbook, BIBB (ed.), Bonn, стр.31.

техники за оценка, какъвто организацията може да няма. Ето защо, изборът на външен експерт е изключително важен.

Избор на външни оценители

Основният въпрос при избор на външен оценител е кой прави подбора и въз основа на какви критерии.

- Кой прави подбора на външни оценители?

Институцията, която отговаря за провеждането на обучението, трябва да избере оценителите. Обикновено това е обучаващата институция и по-рядко организацията възложител.

Един от основните принципи при външната оценка е, че външните оценители трябва да проявяват неутралност, обективност и да са в конфликт с интересите на обучаващата институция (или организацията възложител). Оценителят трябва да е независим и да работи за постигане на целите на оценката по безпристрастен начин, с цел оптимизиране качеството на обучението и съпътстващите го дейности (планиране, провеждане на обучението).

- Какви компетенции, квалификации и умения трябва да имат външните оценители? Ето списък¹⁸¹ на необходимите квалификации:

- **Запознатост с контекста:** експертът трябва да е специално запознат с обекта на оценка и контекста, в който се намира (пазар на труда, професионална квалификация, обучение, целеви групи)
- **Методически компетенции:** познания и опит по отношение на модела и инструментите на приложните и научни изследвания, задълбочени познания за различните модели (разработване на проучването; на инструментите, количествени и качествени; изготвяне на анализ; провеждане на интервю; статистически и качествен анализ)
- **Умения за управление на проекти:** административни и организационни умения, практически опит извън научната работа
- **Социални компетенции:** способност за поемане на различни отговорности, комуникативни умения, личностни качества, дипломатичност, предишен професионален опит (по възможност на управленска позиция в подобна институция, по възможност международна)
- **Умения за изготвяне на отчети:** умения за изготвяне на презентации, отчитане, социално-психологически техники (експертни/в областта на методическата дидактика)

¹⁸¹ Вж. например Wottawa, Heinrich / Thierau, Heike (1998): Lehrbuch Evaluation, Bern, Huber, стр. 50-51.

Друг качествен критерий на оценката е използването на **стандарты за оценка на качеството**. Примерни списъци с такива стандарти са публикувани от Германското сдружение за оценка (German society for evaluation (Deutsche Gesellschaft für Evaluation - DeGEval) и могат да бъдат намерени и на английски¹⁸². Те разглеждат въпроси, свързани с практичност, приложимост, уместност и точност. Преди да се възложи външна оценка е необходимо да бъде проверена приложимостта на тези (или подобни) стандарти.

Външните експерти са в известен смисъл зависими от организацията, която оценяват:

Първо, те се нуждаят от помощта и подкрепата на институцията: външните експерти трябва да бъдат наети от и да имат подкрепата на висшето ръководство, най-малкото на ниво приемане и анализиране на крайните резултати. В противен случай, съществува риск оценката да бъде пренебрегната, ако резултатите не отговарят на очакванията на ръководството. Също така, разпределението на отговорностите трябва да бъде ясно установено: Кой отговаря за събирането на данните? Кой за оценката на резултатите? Кой отговаря за определянето на последващите действия?

Външните оценители имат нужда от данни и материали и цялата необходима документация трябва да им бъде предоставена по време на оценката. Документи, от които биха имали нужда са, напр., формуляри за самооценка, концепцията за оценка, описание на обучителната дейност, доклади върху системата за управление на качество.

Проектен цикъл на проектите за външна оценка

Същинският процес на оценка започва след избора на външния оценител. Обикновено това става при обсъждане на целите, където оценителят модерира дефинирането на програмни цели и цели за оценка и ги подрежда в йерархична връзка помежду им. В интерес на истината, този процес на разясняване значително допринася за осъзнаването на очакванията на всички участващи в процеса и за избягването на евентуални бъдещи противоречия или разминавания в целите.

Съществуват някои типични противоречия, които възникват на този етап:

- **Конфликт на интереси между агенцията, на която е възложена оценката и институцията:** агенцията, на която е възложена оценката, изисква ясни данни, за да прецени доколко успешно е обучението, докато обучаващата институция се интересува от детайлна информация, която да ѝ послужи за подобряване на обучението. *Напр., при едно квалификационно обучение агенцията изисква сбита картина на резултатите от обучението, за предпочитане на една печатна страница, докато институцията иска пълно качествено описание на ползите за обучаемите.*
- **Противоречивост на ролята на оценителя:** институциите биха искали да бъдат положително оценени доколкото срещу услугите си биха получили средства, докато агенцията изисква обективен поглед, за да вземе решение за бъдещо финансиране. *Тъй като институциите имат голям контрол върху данните,*

¹⁸² Вж.: <http://www.degeval.de/calimero/tools/proxy.php?id=72> [29.06.2011]

необходими за оценката (напр. адресите на обучаемите), те често се опитват да пресеят предварително данните, които се предоставят на оценителите.

- **Конфликт на интереси между различни отдели в институцията:** ако обучението се състои от няколко модула, техните цели често си противоречат. При едно обучение, фокусирано върху изнасянето на представление от участниците, различните модули се разминават по въпроса дали времето за предварителна подготовка на представлението или времето за намиране на работа след представлението е по-важно.

След като целите са били дефинирани, оценителят изготвя план за оценка, който посочва ключовите характеристики на проекта за оценка. Планът определя кои инструменти ще бъдат използвани (интервюта, въпросници и т.н.), по кое време и кои заинтересовани страни ще бъдат интервюирани (обучаеми, служители или други).

Следва процесът на събиране на данните, който се изпълнява за определен период. По време на това посещение на място външният оценител провежда подробни интервюта с различни лица от институцията (обучители, обучаеми, служители на различни ниво, администрация, ръководство). Резултатите от проведените проучвания трябва да се отчитат редовно.

След приключване на посещението на място, оценителите трябва да изпратят първата обратна информация до институцията. Процесът на оценка приключва след като бъде изготвен и предаден финален отчет за оценка. Оценяващият екип също представя и подробен списък с препоръки (мерки за подобрене).¹⁸³ Външната оценка оценява също и вътрешната система за гарантиране на качеството.

Критерии за оценка

Системата за гарантиране на качеството на цялата институция трябва да бъде обхваната от оценката – дейностите, свързани с качеството на образованието и цялата учебна среда. Тя трябва да включва всички условия, външни и вътрешни, за които институцията е отговорна. При оценката на системата за гарантиране на качество трябва да бъдат специално изяснени следните аспекти и функции на системата¹⁸⁴:

1. Начинът, по който системата се е превърнала в неразделна част от стратегическата работа на институцията
2. Целите на гарантирането на качество за институцията
3. Как гарантирането на качеството се свързва с управлението и ръководството на всички нива в организацията?
4. Какъв е установеният ред за организиране на гарантирането на качество? Какви мерки за осигуряване на широко участие с ясно определени отговорности и пълномощия на различни етапи от работата се използват?

¹⁸³ Там е представен по-детайлизирано процеса за външна оценка.

¹⁸⁴ Вж. NOKUT: Criteria for Evaluation; www.nokut.no [29.06.2011]

5. Как институцията получава и обработва такива данни и как преценява информацията, необходима, за да се извърши задоволителна оценка на качеството на всички обучителни отдели. Как тази информация се събира на по-високо ниво, включително висшето ръководство?
6. По какъв начин и доколко систематично се извършва анализът на информацията и оценката на постигането на целите на гарантиране на качество?
7. Как институцията използва резултатите от оценката на качеството за база за вземане на решения и предприемане на мерки, насочени към гарантиране и подобряване на качеството на обучението?
8. Как работата за гарантиране на качеството допринася за управление на ресурсите и за приоритетите на организацията (човешки ресурси, инфраструктура, услуги)?
9. Как системата гарантира фокусиране върху учебната среда и активното участие на обучаемите в гарантиране на качеството?
10. Редовният Отчет за качество, който се подава до управителния съвет на организацията, дава ли последователна и цялостна оценка на качеството на обучението в институцията, както и поглед върху плановете за подобряване на качеството?

5.7.3.2 Упражнения

Индивидуални упражнения:

1. Какви са предимствата и недостатъците на външното оценяване? Изгответе списък.
2. Възложена ви е задачата да изберете външен оценител за вашата институция, който ще бъде нает за оптимизиране на услугите. Съставете подробна длъжностна характеристика.
3. Съставете проектен план за външна оценка, дефинирайки критичните важни етапи.
4. Представете си, че сте външен оценител, който отива на началната работна група с нов клиент. Ще присъстват представители на институцията и агенциите-възложители. Какво ще направите и какво следва да имате предвид, когато вършите това?

Групови упражнения:

1. Възложена ви е задачата да изберете външен оценител за вашата институция. От оценителя се очаква да оцени вашата институция и да докладва на вас и на агенцията-възложител. (Кой ще вземе решение относно последващото

финансиране за вашата институция на базата на доклада?). Съставете подробна длъжностна характеристика.

2. Представете си, че сте външен оценител, който отива на началната работна група с нов клиент. Ще присъстват само представители на агенцията-възложител. Какво ще направите и какво следва да имате предвид, когато вършите това?

5.7.4 Проследяване на успеваемостта и намиране на работа

5.7.4.1 ТЕОРЕТИЧНА ЧАСТ

1. Проследяване на успеваемостта

Контролът на успеваемостта е една от главните цели на оценката. Агенциите, извършващи оценка, настояват да проверяват не само квалификацията, но и успеха на институцията при провеждането на качествено професионално обучение. Те пренасочват вниманието си от проверка на началните данни (финанси, квалификации) към проверка на крайните резултати (процент на обучаемите, които са си намерили работа).

Критерии за оценка на успеваемостта

Критериите за оценка, използвани за мониторинг на успеха на обучението, зависят от онази част от процеса на обучение, която се проверява и/или от тематичната рамка на мониторинга (педагогически, свързан с работното място или контролен).

Критерии за оценка на успеваемостта по отношение на мониторинга:

- Първоначални образователни потребности (дали съдържанието отговаря на потребностите на клиентите)
- Оценка на учебния процес такъв какъвто е
- Оценка на резултатите от обучението
- Оценка на прилагането на усвоения материал на работното място (или в реалния живот) на обучаемите
- Анализ на цена/ефективност (дали резултатите оправдават разходите)
- Конкретни цели на организацията клиент (напр. процент обучаеми, които са си намерили работа)

Бъдещото финансиране често зависи от резултатите от изминали дейности. В допълнение, информацията относно успеха на обучението е полезна и за обучаващата институция (Когато се провежда даден курс, дефиницията за успех трябва да бъде разглеждана често.)

Индикатори

Проследяването на успеваемостта се базира на малък брой индикатори. Обикновено се налага по-точни индикатори да бъдат определени от възлагащата организация и
Ръководни насоки за разработване на критерии за качество

обучаваща институция в началото на курса, в съответствие с целите на дейността по обучение.

За да се гарантират трайни резултати, потенциалното време за успеваемост на обучаемите и способността на всеки един обучаем да приложи успеха от професионалното обучение в реалния живот трябва да бъдат изяснени още по време на процеса на планиране на курса и неговото провеждане. Как може да се гарантира, че наученото по време на курса може да бъде приложено в реалния живот? Съществуват ли мерки за насърчаване прилагането на наученото? Прилагането на знанията разглежда ли се от гледна точка на съдържание и методи? Отговорите на следните въпроси трябва да бъдат дадени по време на планиране на курса за обучение и неговото провеждане:¹⁸⁵

- Съществува ли връзка между използването на теоретичните знания и тяхното практическо прилагане?
- Съществува ли известно многообразие?
- Има ли конкретни предложения към участниците след приключване на обучението?
- Предвижда ли се последваща оценка на успеваемостта на обучаемите след приключване на обучението?
- Целите дефинирани ли са по начин, позволяващ последваща оценка?

Проследяването на успеваемостта на участниците започва още на етап планиране на курса. Един от честите проблеми е **промяната на целите**. Често иновативни дейности по обучението трябва да бъдат насочени към “нови” целеви групи, чиито потребности са слабо познати. По тази причина често се случва целите да се променят докато се провежда обучението. Тъй като промяната и адаптивността са неразделно свързани с иновативността, този процес не трябва да се възпрепятства. Независимо от това, промените в йерархията на целите е важно да бъдат ясно формулирани, документирани и представени на всички заинтересовани страни и, най-вече, на лицата, отговорни за провеждането оценката.

Друг често срещан проблем е **намирането на подходяща група за сравнение**. За да се установи успеха на обучението, резултатите от него трябва да бъдат сравнени с друга група, която не е участвала в програмата. Дори и да не са участвали в обучение за професионално ориентиране, хората винаги ще си търсят работа, ще учат за повишаване на квалификацията си. Пренебрегването на този факт ще доведе до надценяване на резултатите от обучението. Една от възможностите е да се сравни “поведението” на участниците с това на лицата, които се включват в целевата група на обучението (с други думи, всички хора, които биха могли да се включат в обучението, напр., биха били легитимни участници според критериите на агенциите за набране на персонал). В идеалния случай, това са хора, които биха искали да участват, но не са могли поради ограничения капацитет на организацията. Списъците с резерви са добър източник за групово сравнение.

¹⁸⁵ Вж.: Burri, Thomas (2004): EduQua – Handbuch – Information über das Verfahren, Anleitung zur Zertifizierung, Thalwil, стр. 48f. Налично на: http://www.eduqua.ch/pdf/eduqua_handbuch.pdf [29.06.2011]

Друга възможност е индикаторите за успешност на обучението да бъдат сравнени с тези на подобни дейности за обучение (benchmarking). Тези дейности трябва да бъдат максимално близки до сравняваната (по отношение на целева група, продължителност, методика...)

Най-важният критерий за оценка е **съответствието между целевата група** и реалните участници в обучението. Въпреки това, на този критерий не се обръща необходимото внимание, а това е основната предпоставка за добрата връзка между марката и проекта. Най-добрият проект за дадена целева група може да не отговаря на потребностите на никоя друга целева група. Без подходяща целева група всички други индикатори стават вротостепенни. Какво е заключението от откритието, че едно обучение, насочено към младежи, зависими към наркотици, не дава резултат за младежи, останали продължително време без работа. Със сигурност не дава отговор на въпроса дали проектът е подходящ за тази целева група.

Планираното и реално **разпределение на участниците по пол** също би могло да бъде интересен индикатор.

Процентът на отпадане от обучението (броят участници, започнали обучението, спрямо броя на завършилите) е друг важен индикатор. При анализирането на този индикатор трябва много внимателно да се прецени кои участници са прекъснали поради това, че курсът е неподходящ за тях и кои – по други причини (напр. повторно изпадане в зависимост, поради заболяване, намиране на работа и др.).¹⁸⁶ Една от възможностите това да се направи е с помощта на документите на институцията: конкретните обстоятелства при всяко едно отписване от курса трябва да бъдат максимално подробно протоколирани, напр. на база следните категории:

- Наемане на работа (първичен трудов пазар)
- Наемане на работа (вторичен трудов пазар)
- Продължаващо обучение/квалификация
- Заболяване
- Терапия
- Бременност
- Други причини
- Неизвестни причини

Една от основните цели на професионалното ориентиране е успешното устрояване в различни сфери на заетост. Ето защо **процентът на намерилите работа** е често използван критерий за оценка на успеха на професионалното обучение. Също толкова често, обаче, се пропуска да се определи времето, за което това трябва да се случи намирането на работа, както и не се проучва каква работа са си намерили участниците. (Дали са си намерили работа на първичния или вторичния трудов пазар? Намерената

¹⁸⁶ Понякога хората си намират работа по време на обучението. Те не трябва да бъдат включвани в процента на отпадналите от обучението.

работа отговаря ли на техните квалификации и умения? На какъв договор са назначени? На пълен или непълен работен ден или са на свободна практика?)

Не трябва да се разглежда единствено процентът на намерилите работа. Успеха на обучението се определя и от това дали то е **отговорило на очакванията** на участниците (удовлетвореност на участниците).

Също така, **времето, което участниците остават наети на работа** е много важен фактор и добър показател за устойчивостта на професионалното ориентиране. Възможно е различно делене на участниците по групи в зависимост от това кои са:

- все още на същата работа
- сменили работата си. Колко често я сменят?
- имали работа, но отново са безработни
- на работа/ безработни през определен период от време

Анализът на **поведението на смяна на работата** може да посочи важни заключения относно различните типове участници (напр., такива, които често сменят работата си).

Записването в (други) дейности за обучение, както и това, дали участникът завършва в определеното време, също биха могли да бъдат добри показатели за успеха на професионалното ориентиране.

Стажът като резултат от участието в обучението също служи за индикатор за успех.

Също така, **започването на терапия**, свързана с личността или със злоупотребата с наркотици, може да се счита за показател, особено ако е свързан с резултата от терапията или времето, през което лицето е било подложено на терапия.

Придобитите знания, умения и компетенции извън провежданото обучение също трябва да бъдат използвани в реалния живот и на евентуална нова работа. Добрите индикатори за успеваемост трябва да включват всички тези въпроси.

Основни проблеми

Основният проблем, който възниква при оценката на тези критерии, е **връзката с участниците след като са приключили обучението**. Обикновено, данните за специфичните характеристики на работата, която са започнали участниците, не са част от стандартните системи за мониторинг. Ето защо се налага да се установи връзка с предишните участници, за да се набавят тези данни известно време след приключване на обучението. Това може да бъде направено от няколко месеца след приключване на курса до няколко години след това. Основен проблем на този етап е липсата на информация за връзка (електронна поща, телефон) и оттам "естественият подбор" на анкетираните.

- Записването, съхранението и опазването на личните данни често ограничават възможностите за установяване на връзка с предишните участници. За да бъде решен този проблем, е необходимо участниците да бъдат информирани за бъдещото проучване и да бъдат помолени да вземат участие още докато се

провежда курсът. Опазването на неприкосновеността на данните трябва да бъде разяснено преди оценката, за да се гарантира гладкото ѝ провеждане

- Другият типичен проблем е “естественият подбор” на анкетираните. Само част от хората откликват на поканата за интервю или изпращат обартно попълнен въпросник, поради което е почти невъзможно да се прецени дали резултатите са представителни. Един от начините да се реши проблема е участниците да бъдат наказани да вземат участие в проучването, обвързвайки го със заплащане/други облаги.

Кой отговаря за проследяване успеха на курса?

На практика отговорността е на ръководството на обучаващата институция. То трябва да предостави на обучаемите и обучителите всички необходими материали (напр. въпросници), за да се улесни процесът на мониторинг, както и да анализира резултатите и да ги предостави на всички заинтересовани страни. Проследяването на успеха на обучението е отговорност и на организацията, която го е инициирала. За този вид оценка в офертите и договорите е необходимо да бъдат заложен конкретни и измерими цели.

Последващи действия

Поддържането на контакт със завършилите участници, както и с фирми и бюрата по труда, с които институцията си е сътрудничила, е полезно и трябва да е неразделна част от ангажимента от страна на обучаващата институция. Чрез тези контакти се получава информация, която се използва за оценка, както и за идентифицирането на нови икономически или организационни насоки и потребности за обучение.¹⁸⁷

2. Намиране на работа

След приключване на курса е важно участниците да бъдат съпътствани в тяхното кариерно развитие от институцията, провела обучението; в противен случай, е възможно придобитата професионална ориентация да бъде изгубена.

Намирането на работа е ефективен инструмент на политиката на пазара на труда. Той улеснява прехода от системата на професионалното обучение към образование и в последствие към заетост чрез специализирани услуги и подпомагане. Настаняването на работа означава наемането на безработен от подходяща компания.¹⁸⁸ Ако участникът няма подходящата квалификация, за да бъде възможно неговото наемане, е необходимо предварително да премине през специално обучение.

Намирането на работа трябва да е ориентирано към постигането на следните цели:

- съответствие на “търсене/предлагане” (Коя работа оговаря на квалификацията на кой от участниците?)
- информация за компаниите и търсещите работа

¹⁸⁷ Вж.: Foster, Helga / Gutschow, Katrin (1999): E-Quality in Vocational Training. A Handbook, BIBB (ed.), Bonn, стр. 31.

¹⁸⁸ Вж.: www.move-ment.at [29.06.2011]

- анализ на търсенето на квалификация (каква допълнителна квалификация е необходима на участниците?)
- организиране на възможности за продължаващо обучение, ако е необходимо
- подпомагане при прехода от безработица към заетост (напътстване)

В тази връзка, на етап намиране на работа, обучавщата институция приема правила по отношение на:¹⁸⁹

контакт с компании, които предлагат стажове и свободни работни места

описание на целите/задачите за участниците

подпомагане/насочване по време на периода на търсене на работа

работа – отговаря ли тя на изискванията на участника: индивидуален образователен план, разработен съвместно от компанията и обучавщата институция, улеснява осигуряването на съответствие.¹⁹⁰

Обучаващата институция трябва да консултира компанията, която осигурява работата, преди, по време на и след назначението.

Назначаването трябва да включва следните стъпки:

- **Откриване на сфери на интерес у участниците**

Важно е да има интерес от страна на участниците, за да се гарантира, че ще са мотивирани да си намерят стаж/работа. Обикновено участниците предварително са установили кои свои умения използват с удоволствие и кои биха искали да използват на работното си място още по време на обучението. Следваща стъпка е с помощта на обучавщите те да преценят дали се интересуват от работа с хора или не, дали предпочитат да бъдат в голяма или малка група хора. Също така, участниците трябва да анализират свои предишни работи и роли, за да добият представа какво е задържало вниманието им през годините. След това е необходимо с помощта на обучавачия да се замислят и да се запитат: Кои компании/организации биха могли да отговорят на тези интереси? Препоръчва се да направят списък с интересите си и да постават името на всяка една компания, за която се сетят срещу всеки един от интересите, дори и да не си отговорят напълно. Напр. С какво се занимава компанията/организацията? С каква мрежа разполага? Може ли да се възползва от уменията, знанията и интересите на участника?

- **Какви квалификации се изискват за тази работа?**

Работодателите, които търсят хора с определени квалификации, могат да определят предварителни изисквания към кандидатите, за да знаят предварително дали те имат необходимите знания и умения да се справят с работата компетентно. Следващата стъпка

¹⁸⁹ Вж.: Foster, Helga / Gutschow, Katrin (1999): E-Quality in Vocational Training. A Handbook, BIBB (ed.), Bonn, стр. 25.

¹⁹⁰ Вж.: Bundesinstitut für Berufsbildung (1999): Anforderungskatalog für die Qualität der von der Bundesanstalt für Arbeit geförderten Weiterbildung, Anlage 4a: Balli, Christel / Harke, Dietrich / Ramlow, Elke (2000): Vom AFG zum SGB III: Qualitätssicherung in der von der Bundesanstalt für Arbeit geförderten Weiterbildung – Strukturen und Entwicklungen, Bonn, wbv Verlag, стр. 31.

е да узнаят повече за възможностите за използване на интересите на участниците в работата. От изключителна важност ще бъдат възможностите за работа в населеното място на участниците. Има много възможности за търсене на информация за компании, които биха заинтересували участниците. Чрез търсене в справочници, в интернет, вестници и професионални списания, участниците, както и обучаващите, могат да се информират за актуалните тенденции в избраната кариерна област. Освен това, прегледът на обявите за работа във вестниците помага на участниците да се информират какви квалификации се изискват за определени позиции и така те ще могат лесно да идентифицират каква квалификация им липсва. Понякога няколко кандидати се съревновават за една и съща позиция. Полезно ще е да се направи подробно проучване (анализ на обявените свободни работни места). Желателно е, ако участникът желае да премине определен курс, за да се развива в работата в определена сфера, да провери дали учебното заведение е наложило някакви ограничения за участие в този курс (възраст, образователна степен и др.) и дали цената не е твърде висока. Участниците трябва да бъдат напътствани при намирането на подходящия курс. Препоръчва се да се отдели достатъчно време, за да се обсъди този въпрос с академичния съветник.

- **Придобиване на квалификация** (съответствие на квалификацията)

Ако участникът няма определена квалификация, то той трябва да премине квалификационен курс след приключване на професионалното обучение. Когато периодът от време между професионалното обучение и продължаващото образование е твърде дълъг, започва да се забелязва неудовлетвореност, отегчение, объркване. За да бъде избегнато това е необходимо участникът да предприеме мерки преди всички тези негативи да окажат отражение върху работата му.

- **Намиране на работа**

На този етап академичният съветник търси да намери свободна позиция. Обучителните институции биха могли да предложат много хора сред участниците в провежданите от тях обучения, които да отговарят на изискванията на позицията. Обучаващата институция се свързва или директно с компаниите, или с агенции за подбор на персонал, които да намерят подходящите свободни работни места. Много малки и средни по размер компании биха използвали услугите на агенции за подбор на персонал за наемането на подходящите служители, тъй като агенциите са запознати с трудовото право и така компаниите биха избегнали законовите капани при наемането на персонал.

Изисква се и лична инициатива. Чрез разговорите с хора, участникът научава кой работи в областта, от която се интересува, може да използва своя мрежа от контакти, може да чете обявите за работа, да използва информацията от вестниците – като източник на информация за свободните работни места – и дори да прояви инициативата са се свърже с различни работодатели като ефективен метод за намиране на работа. Академичният съветник трябва да обърне внимание, че съществуват различни начини за намиране на работа, както и да посочи на участниците в къде трябва да бъдат особено внимателни когато търсят или кандидатстват за работа. Например, е много по-вероятно едно добре написано мотивационно писмо да направи впечатление на работодателя и да го накара да изпрати отговор; как да се изготви печелившо CV и т.н.

***Заклучение:** участниците не бива да бъдат оставяни сами при избора на подходящ обучителен курс, както и при кандидатстването за работа. Настаняването на работа означава оказване на подкрепа.*

5.7.4.2 Упражнения

Индивидуални упражнения:

1. Съпоставете контрола на успеха с външната оценка с три изречения.
2. Назовете поне 5 показателя за контрол на успеха на мярка за професионално ориентиране. Кои други можете да назовете?
3. Представете си, че вашата задача е да оценявате успеха на мярка за професионално обучение. Какви проблеми очаквате да възникнат и как бихте се справили с тях?
4. Какъв вид етапи следва да обхваща практиката?

Групови упражнения:

1. "Собственият избор" на отговарящите участници е проблем при оценяване успеха на даден курс. Какво би могло да се направи, за да се гарантира по-голям отлив на въпросници или по-голямо съответствие на интервютата?
2. Мислете за "Съпоставимост между целевата и действителната група" като показател за успеха. Какви проблеми очаквате да възникнат при измерване на този показател? И как те могат да се избегнат?
3. На практика най-съществената цел на обучаващите институции често е да въведат колкото се може повече хора на пазара на труда. Друга съществена цел е да отговорят на очакванията на участниците. Понякога тези цели си противоречат една на друга. Дискутирайте по какъв начин. Какви проблеми могат да възникнат в тази връзка? Дискутирайте основните пунктове и аргументирайте становището си.

5.8 Терминологичен речник

Анализ на компетентностите

Анализът на компетентностите е свързан с въпроса за това как участниците биха могли да бъдат насърчавани систематично, така че да трансформират абстрактни заявки в конкретни компетентности. Намерението е да се анализират компетентностите, които са придобити извън формалните квалификации, и да се използва техният потенциал за развитие. Преди всичко анализът на компетентностите следва да дава информация за социалните компетентности (например, управление на конфликти) и съответно методически умения (например, комуникационни умения, умения за представяне) на участника.

Анализ на търсенето и потребностите

За да се планира ефективно обучение, е необходимо да се определи какво търсят работодателите в конкретни отрасли. Резултатите от анализа на търсенето и

потребностите следва да се използва за разработване на подходящи мерки за обучение за конкретни целеви групи и за осигуряване на достъп до различни или нови професионални области.

Баланс на компетентностите

Позовавайки се на Рюди Винклер, "баланс на компетенциите съдържа както неформални, така и формални компетенции и ги описва в ясен формат¹⁹¹. Тъй като придобиването на компетенции често настъпва несъзнателно (особено ако не е акредитирано), анализът на компетенциите се стреми да събере всички компетенции, придобити през жизнения път (например, посредничество, организиране на събития, креативно моделиране и др.).

Вътрешни и външни основни лица

Вътрешните основни лица са онези участващи страни, които участват пряко в дадена мярка и отговарят за доставянето на обучението (например, ръководният персонал на обучаващата институция, обучаващите и участниците). Външните основни лица са онези организации, които оказват влияние върху доставянето на обучението. Това означава, че те стартират обучението, осигуряват стандарти за доставянето и/или съдействат на организацията-доставчик с подходящи ресурси (например, изпълнител, социални партньори, предприятия). Тъй като често ще има много участващи основни лица, това може да доведе до потенциални противоречащи си приоритети.

Дизайн на обучението

Проектът на обучение следва да съдържа съдържанието, юридическите и организационните критерии на мярка за обучение така, както са дефинирани от договарящите се органи. Целта е да се опише дефинитивно вида на мерките, съответстващи на изискванията на изпълнителя.

Добра практика

Това са програмите и процесите, които описват най-добрия начин, по който нещо може да се свърши (например, прилагане на критерии за сравнение: измерване на изпълнението по обща база). Следователно, биха могли да се възприемат модели на добра практика, така че да се постигне определен стандарт за качество или да се подобри качеството в подобни проекти или програми.

Етични кодекси

Моралната отговорност за доставянето на мярка за обучение се носи от доставчика на обучението. Етичните кодекси в този контекст означават наличие на политика на разнообразие и равна възможност по отношение на участниците.

Изисквания на пазара на труда

Преди определянето на изискванията на пазара на труда трябва да анализираме настоящето положение на пазара на труда. Качествените и количествените описания и анализът на съответните предприятия/промишлености/групи/отрасли, както и националните, местни и секторни изследвания и данни на пазара на труда, за да се осигури преглед на икономическите и технологическите тенденции, са съществени за определяне потребностите на пазара на труда.

¹⁹¹ <http://www.abif.at/deutsch/news/events2005/Erfahrung>

Измерими цели

Това са тези цели, които имат измерими показатели, така че да позволяват количественото измерване на целите. Те се използват като измерващ инструмент и като основа за политика на маркиране и оценка.

“Твърди” цели

Измеримите показатели на твърдите цели могат да бъдат коефициент на практика, коефициент на отпаднали участници и броя на участниците, получаващи квалификации (сертификат).

“Гъвкави” цели

Гъвкавите цели са насочени към подобряване на социалните и индивидуални компетенции на участниците. Развитието на компетенции като самовъзприемане и възприемане на конфликти, самооценка и отражение са възможни гъвкави цели.

Йерархия на пазара на труда

Йерархията на пазара на труда означава социално неравенство, което се забелязва в обществен контекст и се пренася към пазара на труда. Атрибути като пол, възраст, националност и други са възможни показатели за йерархията на пазара на труда.

Ключови компетентности

Ключовите компетентности се дефинират като универсални компетентности, които всеки индивид следва да притежава (например, езикова компетентност, компютърна грамотност и др.). Ключовите компетентности биха могли да се разделят на четири области на компетентности: социални компетентности, методически компетентности, самокомпетентности и компетентности за действие. Ключовите компетентности следва да помогнат на индивида да учи ефективно.

Ключови фигури

Системата за професионално ориентиране съдържа ключови фигури, които съществено се различават по своите интереси и цели, но взети заедно упражняват голямо влияние върху системата за професионално ориентиране и активиране и допринасят за поддържането на системата. Ключовите фигури биха могли да включват външни клиенти (изпълнители), ръководния състав на обучаващата институция, обучаващи, вътрешни клиенти (участници) и обществени агенции. Ролята и очакванията на всяка конкретна страна трябва да се определят точно, за да се провежда подходящо управление на качеството.

Коефициент на отпаднали и отказали се

Този коефициент се изчислява по броя на участниците, които започват даден курс, разделен по броя на тези, които действително завършват курса.

Контролни мерки (за успех)

Контролните мерки осигуряват последователна оценка. Както и контрола на квалификацията на дадена институция (най-често фиксирана от критериите на офертата за търга), изпълнителят изисква пряк контрол на успеха на дадена институция. При това ще се изследват входящите данни (финанси, квалификация), както и изходящите данни (коефициент на практика).

Критерии за оценка

Ръководните насоки за обява за участие в търг определят критериите, по които ще се оценява офертата. За тази цел беше разработен каталог с критерии за качество за договарящите се органи. Тези критерии за качество са задължителна рамка за офертите. Критериите следва да предоставят и улесняват обективно и прозрачно сравнение и проучване на различни предложения. Критериите за оценка са ръководна насока за процеса на възлагане и ориентиране за изпълнителя и доставчика, предлагайки структура за съдържанието, определяйки процеса на реализация и в същото време са средство за оценка на успеха на курс или програма.

Мерки за професионално ориентиране и активиране

Този термин описва поредица от мерки, насочени към намиране на работа. Специфични целеви групи (например, дълготрайно безработни, повторно наети на работа, по-възрастни безработни, емигранти) са насърчавани положително чрез осигуряване на курсове за обучение. Това включва предоставяне на информация за съществуващи работни места, консултации за интервюта за работа, запознаване с редовната ежедневна работа и др.

Методът Делфи

Методът Делфи е научен метод за получаване на прогнози от комисия от независими експерти в продължение на един или два етапа. Експертите дават мнението си за оценката и прогнозирането на конкретни проблеми. През първия етап мненията на експертите се събират и обобщават до средна стойност, която се представя за обсъждане на следващия етап. Заключениета следва да допринасят за получени по научен път прогнози, решения и планиране. Това се извършва анонимно, за да се избегне неподходящо въздействие.

Мониторинг

Мониторингът се отнася до наблюдението и контрола на предприятия, проекти и процеси. Данните се събират по редица начини (например, въпросник, интервюта, компютърна анкета и др.), след което те се анализират – най-вече чрез количествени методи. Ако нещо не върви по плана, възможно е то да се коригира посредством мониторинг.

Наблюдение на уроците/обучението/хоспитиране

Първоначално терминът “хоспитиране” означава да наблюдаваш професионалната практика на учители, които са току-що квалифицирани или скоро ще бъдат квалифицирани. В сферата на професионалното обучение/продължаващото обучение терминът се използва за описване на процеса на разширяване на знанията и самооценка/отражение.

Образователна структура

Образователната структура предоставя информация относно образователната подготовка на населението. Тя може допълнително да се подраздели на образователно постижение, национален и местен произход, действително състояние на заетостта, отрасли, възраст, пол и др. Образователното неравенство възниква най-вече в контекста на нееднакъв достъп до културни, социални и финансови ресурси. Статистиката, анализираща образователната структура, би могла да се използва като основа за вземане на решения по отношение на политиката, свързана с образованието и заетостта.

Ръководни насоки за разработване на критерии за качество

Обратна информация

Обратната информация се използва за определяне на разликата между самовъзприемането и начина, по който действително възприемате, за да спомогне за намаляване на "белите петна" по отношение на вашите действия и поведение.

Оценяване

Оценяването е процес, използващ емпирични методи на изследване за систематичен анализ и оценяване на процеси, мерки и интервенции в организация и/или система. Оценяването на мерки и цели може да се извърши на различни нива в дадена система. То може да бъде насочено към управлението, но може и да бъде свързано с обучението или цялостните резултати. То може да се предприеме от трети страни (външни) или от самите доставчици на обучение (вътрешни). Оценяването може да се предприеме и по време на действителната програма или в края на конкретна програма, за да се оцени ефективността на обучението.

Поведение при смяна на работата

Поведението при смяна на работата означава прехода между различни фази на пазара на труда. Лицата биха могли да бъдат заети (на пълен или непълен работен ден), могат да бъдат без работа или в нетипична работна среда (маргинална заетост, симулирана/привидна заетост и др.).

Потребности на целевите групи

Потребностите на участниците биха могли да бъдат твърде разнообразни. Целта е да се разгледат различни изходни позиции на участниците (например, по-възрастни работници, емигранти, нискоквалифицирани работници и др.) и да се определят техните конкретни индивидуални потребности.

Практика

Практиката се отнася до трудовия опит на дадена работа по време на курса на обучение или след него.

Прилагане на критерии за сравнение

Прилагането на критерии за сравнение се използва като концепция за определяне на това как биха могли да се подобрят нещата чрез сравняването на няколко предприятия, програми или процеси. Този подход следва да определи силните и слабите страни на едно предприятие, проект или програма чрез сравняване на определени показатели, които се отнасят до мярката или дейността. Чрез допълнителен анализ е възможно да се започне подобрене в качеството и изпълнението.

Професионално ориентиране

Професионалното ориентиране е процесът на разглеждане на професионалните алтернативи на фона на собствените умения, способности и предпочитания на индивидите. Изборът на конкретна професия се извършва в контекста на пазара на труда, семейното положение, концепциите за пола и др. Професионалното ориентиране не настъпва в определен момент от живот, а се счита, че то може да отнеме известно време и да бъде неограничено.

Свързващо обучение

Целта на свързващото обучение е да адаптира учебното съдържание, така че новонаученото съдържание да може да се свърже със съществуващото такова и да може да се използва във връзка с практиката.

Системи за качество

Система за качество дефинира предоставянето на ръководни насоки и методи на измерване на изпълнението и подобряването на доставянето на обучение от доставчиците. Това би могло да се извърши на индивидуално ниво (персонал, обучаващи, участници) или на организационно ниво (например, помещения, управление на времето и др.). Програмите за гаранция за качество целят да променят последователностите на дадена система чрез интервенция и консултации. Програмата за гаранция за качество на системата за образование и продължаващо образование се постига чрез планирането, реализацията и управлението на обучаващите институции.

Системно равнище

Характеристиката на дадена система е, че тя се стабилизира посредством редица фактори. В дадена система участващите страни взаимодействат с конкретни параметри. Обучаващите организации ще провеждат конкретни курсове и мерки, дефинирани от тези, към които са насочени (а именно – участниците). QUINORA включва и клиента (например, агенцията по заетостта) на системното ниво и метанивото на професионалното ориентиране и активиране. Сътрудничеството на системното ниво се отнася до сътрудничество между основните страни, включени в цялостната система: участниците, обучаващи, обучаващи институции и тези, които стартират или финансират обучението. Качеството на това сътрудничество, което на практика често се оказва трудно, въздейства (според хипотезата на QUINORA) върху качеството на крайната мярка за обучение.

Социални умения

Социални умения или "социални компетентности" обхващат диапазон от лични способности и настройки, които влияят върху начина, по който взаимодействат един с друг (например, способността да се справяме с конфликти, отстъпчивост и др.).

Споразумения за обучение

Споразуменията за обучение формират основата на договор между лицето и доставчика. Те очертават това, което се очаква от лицето, и това, което лицето може да очаква от доставчика. Целите на индивидуалното обучение се дефинират като централни теми и като такива, взети заедно; те позволяват на участниците да поемат отговорност за техния собствен процес на обучение. Целта на споразуменията за обучение е определянето на целите на индивидуалното обучение за двете страни (обучаващ и участници). Така че на лицата е дадена възможност да поемат отговорност за постигане на техните цели и задачи.

Стандартизирана програма за гаранция за качество

Стандартизирана програма за гаранция за качество позволява да се извършва сравнение посредством схема за анализ и измерване и да се приспособява към стандартите за качество на системно ниво.

Структура на заетостта

Структурата на заетостта означава сектори и условия, при които работят конкретни групи работна сила. Това би могло да се дефинира чрез бизнес-сектор, национално и местно разпределение на заетостта, контингент по възраст, групи по доход, образователна подготовка, полова принадлежност и др. Анализ на тези критерии следва да открива къде е необходима интервенция при икономическо планиране, политика на пазара на труда, бюджетна политика (например, социално осигуряване) и в други области, свързани с пазара на труда.

Умения, придобити по неформален път

Уменията, придобити по неформален път, са квалификации, които обикновено не са официално признати като образователно постижение или професионална квалификация. Дадено лице може да придобие неформални умения по различни начини (например, чрез работното място, семейството, профсъюза, младежката организация). Лицето не възприема тези умения като разширяване на знанията, тъй като процесът на учене се извършва през ежедневния му живот.

Умения, свързани с ИКТ

ИКТ е краткият термин, означаващ “Информационни и комуникационни технологии” и се отнася до използването на нови медии, като компютърни технологии и Интернет. В днешния съвременен свят уменията, свързани с ИКТ, са необходими като четенето и писането и несъмнено придобиват все по-голямо значение особено по отношение на заетостта.

Управление на качеството

Целта на управлението на качеството (УК) е непрекъснато да разширява процесите на вътрешна и външна комуникация, последователностите на работата, както и продуктите/услугите на предприятията. Продължаващото образование на служителите и тяхното удовлетворение от работното място и др. също се нареждат сред вътрешното управление на качеството. В цяла Европа са установени стандарти за УК (ISO и EFQM), за да се гарантират универсални стандарти за гаранция за качество.

Управление на уменията

Управлението на уменията се отнася до целенасочена политика към развитие на човешките ресурси, която осигурява дългосрочно професионално развитие на служителите чрез систематично използване на мерки за продължаващо образование или продължаващо професионално развитие.

Участващи страни

Участващите страни в системата за професионално ориентиране са онези лица, които вземат активно участие в доставянето и успеха на мерките. Така например, това биха могли да бъдат изпълнители, доставчици, обучаващи и участници, но също така и предприемачи и експерти по пазара на труда.

Център за оценяване

Този термин обикновено описва мястото, на което участниците се оценяват от обучени оценители посредством различни процеси за диагностициране на способностите и наклонностите на индивида, за да се получи информация за способностите или потенциала за развитие на кандидата.

Ръководни насоки за разработване на критерии за качество

5.9 Библиография

- Balli, Christel / Harke, Dietrich / Ramlow, Elke (2000): Vom AFG zum SGB III: Qualitätssicherung in der von der Bundesanstalt für Arbeit geförderten Weiterbildung – Strukturen und Entwicklungen, Bielefeld, Bertelsmann.
- Balli, Christel / Krekel, Elisabeth M. / Sauter, Edgar (Hg.) (2004): Qualitätsentwicklung in der Weiterbildung – Wo steht die Praxis?, Bielefeld, Bertelsmann.
- Beywl, Wolfgang / Geiter, Christiane (1996): Evaluation – Controlling – Qualitätsmanagement in der betrieblichen Weiterbildung, Bielefeld, Bertelsmann.
- BMWA (Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit) (Hg.) (2005): Arbeitsstätten. Gestaltung von Arbeitsstätten, Wien. Налично на: http://www.arbeitsinspektion.gv.at/NR/rdonlyres/96F4A588-4271-4004-9EA0-216AD58EAA04/0/astv_br.pdf [01.07.2011]
- Bortz, Jürgen / Döring, Nicola (2005): Forschungsmethoden und Evaluation für Human- und Sozialwissenschaftler, Heidelberg, Springer Medizin Verlag.
- Bundesanstalt für Arbeit: Anforderungskatalog an Bildungsträger und Maßnahmen der beruflichen Weiterbildung, in: Balli, Christel / Harke, Dietrich / Ramlow, Elke (2000): Vom AFG zum SGB III: Qualitätssicherung in der von der Bundesanstalt für Arbeit geförderten Weiterbildung – Strukturen und Entwicklungen, Bielefeld, Bertelsmann.
- Bundesinstitut für Berufsbildung (1999): Anforderungskatalog für die Qualität der von der Bundesanstalt für Arbeit geförderten Weiterbildung, Anlage 4a, in: Balli, Christel / Harke, Dietrich / Ramlow, Elke (2000): Vom AFG zum SGB III: Qualitätssicherung in der von der Bundesanstalt für Arbeit geförderten Weiterbildung – Strukturen und Entwicklungen, Bielefeld, Bertelsmann.
- Burri, Thomas (2004): EduQua – Handbuch – Information über das Verfahren, Anleitung zur Zertifizierung, Thalwil. Налично на: www.eduqua.ch/pdf/eduqua_handbuch.pdf [01.07.2011]
- Cedefop – European Centre for the Development of Vocational Training (Hg.) (2005): Improving lifelong guidance policies and systems. Using common European reference tools, in Cedefop reference series, 35 S., Luxemburg. Налично на: http://www2.trainingvillage.gr/etv/publication/download/panorama/4045_en.pdf [01.07.2011]
- Cedefop – European Centre for the Development of Vocational Training (Hg.) (2002): Quality Development in Vocational Education and Training, Interim Report of the European Forum. Налично на: http://www.trainingvillage.gr/etv/upload/projects_networks/quality/archives/conf_docs/en/report_qdevelopment_draftforum_en.doc [01.07.2011]
- Cedefop – European Centre for the Development of Vocational Training (Hg.) (2006): Vocational education and training in Austria, in: Cedefop Panorama Series, 125, Luxembourg. Налично на: http://www2.trainingvillage.gr/etv/publication/download/panorama/5163_en.pdf [01.07.2011]

Cedefop – European Centre for the Development of Vocational Training (Hg.) (2006): Vocational Training in Europe, in: cedefopinfo 1/2006: Luxemburg, S.3. Налично на: <http://www2.trainingvillage.gr/download/Cinfo/Cinfo12006/Cinfo12006EN.pdf> [01.07.2011]

Cedefop: Glossary on identification, assessment and validation of qualification and competences; and transparency and transferability of qualifications.

Center for the Integration of Research, Teaching and Learning: Learning Communities (LC): Developmental framework. Налично на: <http://www.cirtl.net/files/LCframework.pdf> [01.07.2011]

City & Guilds (2005-2006): Level 3 NVQ in Learning and Development, Candidate Pack, London, City and Guilds.

City College Norwich (2005-2006): Course Information: Advice and Guidance NVQ Levels 2, 3 and 4. Norwich, City College Norwich.

City College Norwich (2006): Staff Handbook, Norwich, City College Norwich.

Connexions, Understanding Connexions (April 14, 2006): A Programme For All Those Working With and Within Connexions. Налично на: http://www.connexions.gov.uk/partnerships/partnership_area/uploads/UC%20Course%20Guide.pdf [06.06.2005]

Council of the European Union (2004): Resolution of the Council of the European Union on Strengthening Policies, Systems and Practices in the Field of Guidance throughout life in Europe (28 May 2004), Brüssel. Налично на: http://ue.eu.int/ueDocs/cms_Data/docs/pressData/en/educ/80643.pdf [01.07.2011]

EduQua – Schweizerisches Qualitätszertifikat für Weiterbildungsinstitutionen (2004): Handbuch – Informationen über das Verfahren. Anleitung zur Zertifizierung.

Favretto, Giuseppe / Fiorentini, Francesca (2002): Ergonomia della formazione. Roma, Carocci.

Foster, Helga / Gutschow, Katrin (1999): E-Quality in Vocational Training. A Handbook, BIBB (Hg.), Bonn.

Frech, M. (1996): Arbeit in und mit Gruppen, in: Kasper, Helmut / Mayrhofer, Wolfgang (Hg.): Personalmanagement, Führung, Organisation, Wien, Linde Verlag, S. 293-336.

Galasi, J.P./ Crace, R.K./ Martin, G.A/ James, R.M./ Wallace, R.L. (1992): Client Preferences and Anticipations in Career Counselling: A preliminary Investigation, Journal of Counselling Psychology, 39, 1, S. 46-55.

Galiläer, Lutz (2005): Pädagogische Qualität. Perspektiven der Qualitätsdiskurse über Schule, Soziale Arbeit und Erwachsenenbildung, Weinheim/München, Juventa Verlag.

Gausted, Joan (1991): Identifying potential dropouts. Eugene, OR: ERIC Clearing-house on Educational management (ERIC No. Ed 339092).

Gnahn, Dieter / Kuwan, Helmut (2004): Qualitätsentwicklung in der Weiterbildung – Effekte, Erfolgsbedingungen und Barrieren, in: Balli, Christel / Krekel, Elisabeth M. / Sauter, Edgar

(Hg.): Qualitätsentwicklung in der Weiterbildung – Wo steht die Praxis? Bielefeld, Bertelsmann, S. 41-59.

Green, Diana (1994): What is Quality in Higher Education. Society for Research for Education, Buckingham, Open University Press.

Greenberg Jerald / Baron, Robert (2002): Behaviour in Organizations. Understanding and Managing the Human Side of Work, New Jersey, Prentice Hall.

Habermas, Jürgen (1981): Theorie des kommunikativen Handelns, Frankfurt am Main, Suhrkamp.

Hartz, Stefanie / Meisel, Klaus (2006): Qualitätsmanagement. Studentexte für Erwachsenenbildung, Bielefeld, wbv Verlag.

Hausegger, Gertrude / Bohrn, Alexandra (2006): Quality in labour market policy training measures. The work situation of trainers as relevant factor to the quality of the measures? Interim report. Module 3: Learning procurement system – labour market policy services, Wien. Налично на: http://www.pro-spect.at/docs/improve_zwischenbericht_juni06_en.pdf [01.07.2011]

InWEnt – Capacity Building International (2005): Selecting and Structuring Vocational Training Contents. Beiträge aus der Praxis der beruflichen Bildung (12/2005), Mannheim. Налично на: http://www.inwent.org/imperia/md/content/bereich4-intranet/abteilung4-01/12_select.and_struct.pdf [01.07.2011]

Joras, Michel (1995): Le bilan de compétences, Paris, Presses Universitaires de France.

Lamnek, Siegfried (1993): Qualitative Sozialforschung – Methoden und Methodologie, Bd. 1 u. 2, Weinheim, Psychologie Verlags Union.

LIMPACT – Leitprojekte Informationen compact, August 2/2000, Bundesinstitut für Berufsbildung (Hg.), Bonn. Налично на: http://www.bibb.de/dokumente/pdf/a12ptiaw_limpact02_2001.pdf [01.07.2011]

Longson, Sally (1999): Women returning to work. How to work out what you want and then go out and get it, How to Books Ltd, Oxford.

Luhmann, Niklas (1986): The autopoiesis of social systems, in: Felix, Geyer / Johannes van der Zouwen (Hg.): Sociocybernetic Paradoxes, London, Sage Publications, S. 172-192.

Markowitsch, Jörg / Plaimauer, Claudia / Humpl, Stefan / Lassnigg, Lorenz (2005): Forschungsgestützte Ansätze der Antizipation: Qualifikationsbedarfsanalysen in Österreich, in: Lassnigg, Lorenz / Markowitsch, Jörg (Hg.) (2005): Qualität durch Vor-ausschau, Antizipationsmechanismen und Qualitätssicherung in der österreichischen Berufsbildung, Innsbruck-Wien, Studienverlag, S. 77-122.

National Dropout Prevention Center at Clemson University, <http://www.dropoutprevention.org/> [01.07.2011]

Office of Educational Research and Improvement (1993): Reaching the goals, Goal 2: High school completion. Washington. D.C.: Author (ED 365 471).

öbfi (Hg.) (2004): Qualitätssicherung und -entwicklung in der österreichischen Erwachsenenbildung. Eine Studie im Rahmen des Projekts „Instrumente zur Sicherung der Qualität und Transparenz in der Erwachsenenbildung in Österreich“ (INSI-QUEB), Wien. Налично на: <http://www.oebfi.at/db/calimero/tools/proxy.php?id=13306> [29.06.2011]

OpenQuals, Qualification details (2003): NOCN Advanced Certificate in Information, Advice and Guidance. Налично на: <http://www.openquals.org.uk/openquals/qualificationDetails.aspx?QualificationID=1845> [06.06.2005]

OpenQuals, Qualification details (2003): NOCN Advanced Certificate in Providing Advice and Guidance. Налично на: <http://www.openquals.org.uk/openquals/qualificationDetails.aspx?QualificationID=9973> [06.06.2005]

OpenQuals, Qualification details (2003): OCR Level 4 NVQ in Careers Education and Guidance. Налично на: <http://www.openquals.org.uk/openquals/qualificationDetails.aspx?QualificationID=749> [06.06.2005]

Orru, Andreas / Pfitzinger, Elmar (2005): AQW – Das Qualitätsmodell für Bildungsträger, Berlin, Beuth Verlag.

Paszowska-Rogacz, Anna (2006): The impact of cultural differences on students' expectations from career counsellors, Łódź.

Public Employment Service Vienna (2005): Dep. 7: Course description „JOBEX-PRESS“ for the regional department Geiselbergstraße, S.4.

Rabenstein, Reinhold / Reichel, René / Thanhoffer, Michael (2001): Das Methoden-Set. 5 Bücher für Referenten und Seminarleiterinnen. 3. Gruppen erleben, Münster, Oekotopia Verlag.

Rat der Europäischen Union (2004): Entwurf einer Entschließung des Rates und der im Rat vereinigten Vertreter der Regierungen der Mitgliedstaaten über den Ausbau der Politiken, Systeme und Praktiken auf dem Gebiet der lebensbegleitenden Beratung in Europa (18. Mail 2008). Налично на: http://ec.europa.eu/education/lifelong-learning-policy/doc/guidance/resolution2004_de.pdf [01.07.2011]

Reischmann, Jost (2003): Weiterbildungsevaluation. Lernerfolge messbar machen, Neuwied, Luchterhand Verlag.

Rossi, Peter / Freeman, Howard / Lipsey, Mark (1999): Evaluation – A Systematic Approach, London, Sage Publications.

Siebert, Horst (2003): Didaktisches Handeln in der Erwachsenenbildung – Didaktik aus konstruktivistischer Sicht, München, Ziel-Zentrum F. Interdis.

Steiner, Karin / Weber Maria E. / Zdrahal-Urbaneck, Julia (2005): Pädagogisch-didaktische Qualität bei der Aktivierungsmaßnahme 2005, unveröffentlichter Endbericht, Auftraggeber AMS Wien, Wien.

Thomas, Brian (1992): Total Quality Training, McGraw Hill.

Watt, Glenys (1998): Supporting Employability. Guides to Good Practice in Employment Counselling and Guidance, Luxembourg. Налично на:

<http://www.eurofound.europa.eu/pubdocs/1998/34/en/1/ef9834en.pdf> [01.07.2011]

Wilson, Robert A. (2001): Forecasting Skill requirements at National and Company Levels, in: Decy, Pascaline / Tessaring, Manfred (2001): *Training in Europe (2nd report on Vocational Training Research in Europe 2000: Background Report, Volume 2)* CEDEFOP Reference Series, Luxembourg, Office for Official Publications of the European Communities, S. 563-609.

Winkler, Ruedi (2006): Aspekte der Qualität – Wo steht Europa, und wer sind die Akteure?, in: Egger-Subotitsch, Andrea / Sturm, René (Hg.): „Neue Wege in den Gesundheits- und Sozialberufen mittels Kompetenzbilanzen“. Beiträge zur Fachtagung „Der Erfahrung einen Wert geben! Neue Wege in den Gesundheits- und Sozialberufen“ vom 18. Mai 2005 in Wien. AMS report 51, Communicatio, Wien, S.9-15. Налично на:

<http://www.forschungsnetzwerk.at/downloadpub/AMSreport51.pdf> [01.07.2011]

Wolf, Bertram (2006): Der Erfahrung einen Wert geben, in: Egger-Subotitsch, Andrea / Sturm, René (Hg.): „Neue Wege in den Gesundheits- und Sozialberufen mittels Kompetenzbilanzen“. Beiträge zur Fachtagung „Der Erfahrung einen Wert geben! Neue Wege in den Gesundheits- und Sozialberufen“ vom 18. Mai 2005 in Wien. AMS report 51, Communicatio, Wien, S. 51-60. Налично на:

<http://www.forschungsnetzwerk.at/downloadpub/AMSreport51.pdf> [01.07.2011]

Wottawa, Heinrich / Thierau, Heike (1998): Lehrbuch Evaluation, Bern, Huber.

Интернет адреси:

<http://projekte.fast.de/ADDE/Guidance/Decision/MicroDec/wp5-1.htm> [01.07.2011]

http://www.abif.at/deutsch/news/events2005/Erfahrung_einen_wert_geben/erfahrung_einen_wert_geben.asp [01.07.2011]

<http://www.aquatt.ie/index.php/181/wave/> [06.06.2005]

<http://www.bibb.de/de/23734.htm> [01.07.2011]

<http://www.businesslink.gov.uk/bdotg/action/layer?topicId=1073982502> [01.07.2011]

<http://www.degeval.de/calimero/tools/proxy.php?id=72> [01.07.2011]

http://www.die-bonn.de/esprid/dokumente/doc-2002/kaepplinger02_01.pdf [01.07.2011]

<http://www.edugua.ch> [01.07.2011]

<http://www.eife-l.org/> [01.07.2011]

http://www.gendernet.de/2004/publikationen/Kobra_handbuch.pdf [01.07.2011]

<http://www.iaw.rwth-aachen.de> [01.07.2011]

<http://www.pro-spect.a>

<http://www.investorsinpeople.at> [01.07.2011]



<http://www.kobra-berlin.de> [01.07.2011]

<http://www.lrqa.de> [01.07.2011]

<http://www.move-ment.at> [01.07.2011]

<http://www.nocn.org.uk> [01.07.2011]; National Open College Network

<http://www.nokut.no> [01.07.2011]; NOKUT: Criteria for Evaluation

<http://www.ruediwinkler.ch> [01.07.2011]

<http://www.valida.ch> [01.07.2011]

http://www.york.ac.uk/admin/persnl/strategy/2001/b_train.htm [06.06.2005]

<http://www2.trainingvillage.gr/download/Cinfo/Cinfo12006/Cinfo12006EN.pdf> [01.07.2011]