



ГД Образование и култура

Програма
„Обучение през целия живот“



Синтезиран доклад за качеството на професионалното ориентиране при групово консултиране в избрани европейски страни

Управление на проекта: Карин Щайнер

Редактор: Рут Каспър

Проект: GuideMe!
www.guideme.at

Дата: Юни 2010

Съдържание

1	Въведение _____	3
2	Резюме _____	3
3	Какво се предлага в сферата на ориентирането в различните страни и какви мерки се прилагат, що се отнася до груповото обучение _____	5
4	Инициатор (и) на мерките за ориентиране _____	6
5	Организации, осъществяващи мерките за обучение _____	8
5.1	Създаване на мерки за ориентиране и тяхното съдържание _____	10
5.2	Изискване за първоначално и допълнително обучение на персонала, който ще извършва ориентирането _____	11
5.3	Изискване на сертификати за качество от институциите, които ще предоставят ориентирането _____	13
6	Програмите за качество при непрекъснато и допълнително групово обучение _____	14
6.1	Качеството на предоставяните услуги по ориентиране в групова среда _____	15
6.2	Съществуващи проблеми в системата и на мета ниво _____	16
6.3	Предложения от страна на експерти за подобряване качеството на предлаганите услуги _____	17
7	Съществуващите стандарти за качество на ориентирането в групова среда _____	18
8	Усилия за подобряване на качеството или на индивидуалните програми за качество от страна на инициаторите, обучаващите институции или преподавателските организации _____	19

1 Въведение

„Guide me“ („Насочи ме“) е проект за трансфер на иновации в рамките на програмата „Леонардо да Винчи“, с подкрепата на Европейския съюз. Целта на проекта е да разшири вече разработените насоки за качество и учебна програма, за да се подобри качеството на мерките за ориентиране в контекста на предишния проект QUINORA и да се присъединят „нови“ страни. По този начин ще се постави основа за създаването на общи критерии за качество в сферата на ориентирането (в Европейския съюз) и прилагането им в новите страни партньори (Австрия, Турция, България, Литва и Полша).

В началото, всички страни партньори, участващи в проекта Guide me описаха в доклад какво е ориентирането в техните страни. Целта на този синтезиран доклад е да обобщи гореспоменатите доклади, да определи приликите и разликите между тях, както и бъдещите предизвикателства пред ориентирането във всички страни партньори.

2 Резюме

В следващите глави ще направим преглед на това какво е качеството на ориентирането в страните партньори по проекта Guide me. Освен това, ще опишем най-важните програми за качество, свързани с ориентирането и преподавателския персонал, както и непрестанните усилия за подобряване на качеството във всяка една от страните. Накрая, ще обсъдим основните промени и проблеми с качеството, които трябва да бъдат решени.

Страните участнички са Австрия, България, Гърция, Литва, Полша и Турция. Състоянието на качеството в тези страни е много разнородно. Същото важи и за съществуващите програми за качество и стандартите за качество. Въпреки това, могат да бъдат установени няколко прилики:

- Няма общи стандарти за качество (по отношение на прилаганите стандарти в цялата страна) за мерки и услуги по ориентиране, предоставяни в групова среда. В повечето страни, стандарти за качество са определени само за обществените институции, занимаващи се с професионално ориентиране.
- Националните обществени бюра по труда играят много важна роля като инициатори и доставчици на услуги по ориентиране (и обучение). В Полша, например, националната агенция по заетостта е дори единственият инициатор на професионалното ориентиране. Обществените агенции по заетостта предлагат широк набор от услуги и обучения за няколко целеви групи, като безработни (и по-специално за млади/възрастни безработни), преселници, жени, хора с увреждания и т.н., в различни среди (индивидуално или групово обучение и ориентиране/консултиране, виртуално ориентиране и т.н.). Услугите по ориентиране се предоставят на местно и регионално ниво, чрез местни центрове на обществените агенции по заетостта.

Освен мерките за професионално обучение, много обществени агенции по заетостта предлагат и курсове по мотивация и активизиране (като България, Турция, Полша), както и курсове по професионално

ориентиране (например Австрия). В няколко страни, националните агенции по заетостта, както и министерствата делегират права за извършване на обучения/консултиране на различни държавни или частни институции след провеждането на тръжни процедури.

- Що се отнася до обучението на преподавателите и консултантите, изискваните стандарти за обучение варират във всяка една страна, като има значение дали даден преподавател/консултант работи за държавна или частна институция, предлагаща услуги по професионално ориентиране. Но, несъмнено, повечето страни партньори по проекта изискват професионална квалификация от преподавателите/консултантите, както и определен практически опит. Освен изискваните специфични знания и професионален опит, от съществена важност са основни компетентности, както и социални и психологически умения, които преподавателите/консултантите трябва да притежават.
- Все повече страни предлагат учебни програми, специализирани в областта на професионалното консултиране (и обучение). Някои университети дори предлагат учебни програми по педагогика, психология и т.н., като първата специалност е свързана с професионалното ориентиране и обучение. Специални програми за обучение на ниво висше образование стават все по-важни в някои страни партньори по проекта като Литва, Гърция и Турция, където са разработени програми за завършили университета и дори следдипломни програми (Полша).
- Благодарение на бързата промяна в икономическите условия, професионалното обучение и професионалната ориентация са се превърнали основен политически въпрос във всички страни партньори. Днес, адаптацията към непрекъснатите промени на пазара на труда е основно предизвикателство за институциите, които предлагат обучение и професионално ориентиране.

Що се отнася до концептуализацията и прилагането на мерките за ориентиране, могат да бъдат определени няколко подобни проблема в страните партньори:

- Съществуват комуникационни проблеми между инициаторите и организациите, които осъществяват обучението. Това е често срещан проблем. Същото се отнася за комуникацията между обучаващите организации и преподавателите/консултантите, както и между преподавателите/консултантите и клиентите/участниците. Преподавателите/консултантите често се сблъскват с проблема, че потребностите на участниците не са достатъчно засегнати в програмата за обучение, която е определена от инициаторите на ориентирането (често агенции по заетостта). Концепцията на обучението трябва да бъде по-гъвкава, така че потребностите на участниците да се вземат под внимание. Ако обучението е адаптирано към потребностите на клиентите (що се отнася до съответствие с положението и нуждите на клиентите), положителното влияние върху тяхната мотивация е почти сигурно.
- В повечето страни партньори по проекта, липсва извършване на оценка на мерките за професионално ориентиране. Трябва да се осигури

непрекъсната и целенасочена оценка на услугите по професионално ориентиране. Тя трябва да бъде улеснена, за да може да се откриват слабите страни и да се подобри качеството на предлаганите услуги. Оценяването трябва да бъде вътрешна и външна. Освен това, контролът по качеството включва и прилагането на национални (и европейски) стандарти за качество в дългосрочен план. Европейският Съюз е важна рамка за стандартизацията и прилагането на стандартите за качество във всички европейски страни, чрез предоставянето на специфични критерии за качеството на учебните програми.

- Услугите по професионално ориентиране често са недостатъчно адаптирани към потребностите и тенденциите на пазара на труда.

(Посочените критики ще бъдат обсъдени по-подробно в глава 6.2. „Съществуващи проблеми в системата и на мета ниво“.)

3 Какво се предлага в сферата на ориентирането в различните страни и какви мерки се прилагат, що се отнася до груповото обучение

В повечето страни партньори, професионалното ориентиране се извършва от различни организации (като в Австрия, България, Литва, Гърция и Турция). Държавните агенции по заетостта играят изключително важна роля в повечето страни партньори, като тяхната дейност обикновено е дефинирана и регулирана със закон. Консултирането в Полша дори е организирано и регулирано единствено чрез националното законодателство, респективно от Министерството на Труда и Социалната Политика, и Министерството на Науката и Висшето Образование.

Ориентирането в Литва е организирано в две отделни професионални сфери – професионална информация, която основно се предлага от преподаватели и учители и професионална консултация, която основно се предлага от професионални ръководители и психолози.

Основната институция, които предлага услуги по ориентиране в България е Националната Агенция по Заетостта, чрез своите бюра по труда из цялата страна, както и частни центрове и агенции по консултиране. Ориентиране за деца и млади хора се предлага от университетските кариерни центрове и от педагогическите съветници, които работят в гимназиите и професионалните училища. Поради високото ниво на безработица, професионалното ориентиране в България се съсредоточава главно върху мотивацията и стимулирането на хората, така че сами и независимо да могат да се ориентират на пазара на труда и да могат да изберат подходящите мерки за обучение, които да бъдат свързани с тяхното професионално развитие. Според „Закона за насърчаване на заетостта“, ориентирането трябва да предлага три вида услуги: Професионално ориентиране (главно за студенти, които искат да си изберат професия и кариерно развитие), професионална квалификация и професионално обучение.

В Гърция има две основни институции, които се занимават с ориентиране, а именно – „Национален Ресурсен Център за Професионално Ориентиране“, който служи като правителствена изпълнителна агенция и „Национална Система за Връзка между Професионалното Образование и Обучение с Осигуряване на Заетост“, която координира всички видове дейности, свързани с ориентирането.

Заедно с Министерството на Ученето през Целия Живот и Вероизповеданията, гореспоменатите две организации отговарят за развитието, надзора, ръководството и контрола на мерките, свързани с професионалното ориентиране в Гърция.

Държавната агенция по заетостта ISKUR е основния организатор на мерките по ориентиране и обучение в Турция и предлага услуги по ориентиране в регионалните си офиси, които са разположени в цялата страна. ISKUR предлага услуги по консултиране, свързани с търсене на работа, информация за свободните работни места, обяви за работа, анализ на пазара на труда, професионална квалификация и обучение, както и професионално ориентиране. Освен това, ISKUR предлага няколко активни програми на пазара на труда за (ре)интегриране и квалифициране на безработните. ISKUR се занимава също с ориентиране и обучение на специални целеви групи, като хора с увреждания, млади безработни хора и жени. Професионалното ориентиране за млади хора и деца се организира и осъществява главно от Министерството на Образованието.

В Австрия, няколко частни и държавни институции (например: политически партии, синдикати и камарата на труда) предлагат ориентиране и обучение на широк кръг целеви групи (безработни хора от различни възрастови групи, преселници, хора с увреждания и т.н.). Основният инициатор и организатор на ориентирането е Австрийската Държавна Служба по Заетостта (АДСЗ). На национално ниво, Министерството на образованието, изкуството и културата отговаря за организирането на обучението на възрастни. На регионално ниво, има изградена мрежа от отговорни правителствени институции, в която регионалните „Професионални Информационни Центрове“ (под ръководството на АДСЗ) играят много важна роля.

4 Инициатор (и) на мерките за ориентиране

Както вече беше споменато, обществените агенции по заетостта са основните инициатори на мерките за ориентиране във всички страни партньори по проекта Guide me! Обикновено, те работят на национално ниво, както и на местно ниво чрез многобройни офиси и предоставят широк кръг от услуги по ориентиране, като информация за професиите, за пазара на труда, професионална квалификация, мотивационни мерки като консултиране (индивидуално или групово). Ситуацията в Полша е доста необикновена – държавните агенции на Министерството на Труда и Министерството на Образованието са *единствения* инициатор и регулатор на дейностите по консултиране.

В Литва, можем да говорим за две основни услуги по ориентиране, които се иницират и организират от няколко обществени институции, като Министерството на Социалната Сигурност и Труда, Литовското Бюро по Труда, Отдел „Статистика и Комитет за развитие на Информационното Общество“ към литовското правителство, както и общините в цялата страна. Двата основни организатора на професионалното ориентиране са Станциите за Професионално Консултиране (СПК) и Центровете за Професионално Ориентиране (ЦПО). Станциите за Професионално Консултиране информират хората за възможностите им за работа (спрямо тяхното обучение и квалификация) в страната и в чужбина. Центровете за Професионално Ориентиране предлагат няколко услуги по ориентиране. Всички дейности по професионалното ориентиране и консултиране се координират от *Съвет по Професионално*

Ориентиране, който се състои от Министерството на Образованието и Науката и Министерството на Социалната Сигурност и Труда.

Подобно на Литва, дейностите по ориентиране в Гърция се предлагат в образователния сектор, както и в сектора на заетостта. В първия случай, ориентирането е организирано от „Центрове за Кариера и Консултиране“ (регулирани от закона), които работят под ръководството на Министерството на Образованието. В сектора на заетостта, „Организацията за Наемане на Работна Ръка“ е основният орган, който предоставя продължителни програми за професионално обучение и квалификация (като често те се адаптират към променящите се потребности на пазара на труда).

Ситуацията в България е доста сходна – основният инициатор на ориентирането е националната агенция по заетостта, която също предлага ориентиране и обучение чрез своите бюра по труда в различните региони на страната (на местно ниво агенцията си сътрудничи с местните общини). Освен това, няколко частни центрове също предлагат обучение и консултиране. Агенцията основно планира и предоставя обучение и консултиране, както и активиращи мерки (както за безработни, така и за заети хора). Всички мерки по ориентиране са базирани на политиката на правителството, свързана със заетостта, която се ръководи от националните „Съвети за Сътрудничество“. В България, политиката, свързана със заетостта и професионалното ориентиране се основава на годишния национален план за действие, който се разработва от Министерството на Труда и Социалната Политика, според тенденциите и потребностите на българския пазар на труда. Министерството на Образованието, Младешта и Науката координира и контролира осъществяването на този план. Друга важна институция е Националната Агенция за Професионално Обучение и Квалификация, която лицензира дейностите в сферата на професионалното обучение и квалификация и координира съответните институции.

В Турция, Министерството на Образованието и турската държавна агенция по заетостта ISKUR са основните инициатори на дейностите по ориентиране. ISKUR е част от Министерството на Труда и Социалната Сигурност и Министерството на Националното Образование. ISKUR е създала офиси из цялата страна и предоставя три основни услуги: Назначаване на хора, търсещи работа; предоставяне на информация, свързана с пазара на труда; даване на лични съвети и информация, свързана с получаването на застрахователни ползи при безработица; както и професионално консултиране и професионална квалификация. ISKUR предлага и специфични услуги и информация за студенти и младежи. Друга важна целева група за ISKUR са хората, които тепърва започват професионалния си живот или хората, които искат да променят професията си; безработни, които дълго време са били на пазара на труда; хора, които искат да развият професионалните си умения.

Подобно на България и Турция, най-важната институция, която предоставя услуги по ориентиране в Австрия е държавната служба по заетостта и нейните местни офиси, които предлагат информация и услуги по ориентиране директно и индиректно чрез широк кръг от организации със и без стопанска цел. Друга много важна мярка са шест седмичните курсове по „ориентиране“ за безработни хора, където те анализират своите собствени интереси и компетентности и разработват бъдещ професионален/квалификационен план. Други обществени институции, която предоставят услуги по ориентиране са Търговската Камара

(предоставя главно услуги по консултиране и дава информация, относно професионалните възможности и квалификация), Камарата на Труда (предлага информация за последващо обучение и индивидуално консултиране), индустриалните профсъюзи (предоставят главно последващо обучение за техните членове, което е в рамките на специфичната сфера на дадената професия), църкви, политически партии, федералните провинции и общините, частни/държавни организации, свързани с обучението на възрастни, като Институт за Икономическо Развитие и Институт за Професионално Обучение.

5 Организации, осъществяващи мерките за обучение

В повечето страни партньори по проекта, обществените агенции по заетостта са основният организатор и доставчик на мерките за обучение (както е в Литва, България, Полша, Австрия). Има два варианта – агенциите или предлагат обучението директно чрез наети преподаватели или правят търг за извършване на дейността (както е в Австрия, България). Що се отнася до целевите групи, доставчиците на обучение във всички страни партньори по проекта предлагат обучение на различни целеви групи (млади хора, възрастни безработни хора, хора с увреждания, преселници и т.н.).

„Бюрата за обучение, свързано с пазара на труда“ предоставят обучение и консултиране чрез своите седем офиса, разположени в най-големите градове на Литва. Офисите предлагат услуги по ориентиране и обучение за няколко целеви групи, както и програми за интеграция на пазара на труда, кариерно планиране и професионално развитие. „Литовската Трудова Борса“ предоставя професионално съветване и консултиране, както и консултиране, свързано със заетостта и препраща хората, които имат нужда от психологическа помощ към съответните институции. Други институции, като „Литовската Камара на Техническо Творчество на Студентите“ предлага материали за професионално съветване и консултиране, както и съответни публикации, свързани с възможностите за работа в различните сектори. Освен това, психолози и социални педагози работят в гимназиите и университетите в Литва и подкрепят обучаемите по време на тяхното професионално планиране.

В Полша, различни институции предлагат професионално консултиране и обучение в регионални бюра по труда, които са част от държавните бюра по труда. Освен това има и държавни и частни агенции за намиране на работа и управление на човешките ресурси, агенции за професионално ориентиране и агенции за временна заетост. Други организации са полските асоциации на работодателите, асоциациите на безработните и неправителствени организации. Според полското законодателство, тези институции трябва да предоставят информация за длъжностните характеристики, за настоящата ситуация на пазара на труда и за възможностите за обучение и квалификация. Търсещите работа могат да тестват своите професионални способности и интереси в гореспоменатите организации и да анализират до колко са подходящи за определени работни места или професионални сфери. Институциите предлагат също групово ориентиране за безработни и подкрепят работодателите/компаниите в избора на кандидати за работа.

В България, разграничаваме два вида институции. Първият вид са тези, които предлагат консултиране и обучение, а вторият вид само предоставят информация. Повечето институции (както държавни, така и частни) предлагат

консултиране и обучение, както „Центровете за информация и професионална ориентация“, които осъществяват професионална ориентация и професионално обучение за различни целеви групи. Университетските кариерни центрове предлагат услуги по професионално ориентиране, особено за студенти (предоставят и информация за свободни работни места, стажантски програми, тенденциите на пазара на труда и т.н.). Държавните обществени бюра по труда правят търгове за възлагане на обучението на други организации и предлагат консултиране на безработни, услуги по намиране на работа (съпоставяне на наличната квалификация със свободните работни места). Освен това, има и частни институции за набиране на работна ръка (нуждаят се от официално правно допускане, за да извършват дейността си), които също предлагат информация, консултиране и психологическа помощ за хората, търсещи работа (групово или индивидуално). Университетските кариерни центрове предлагат услуги по ориентиране за студенти (развиване на умения за намиране на работа, оценка на способностите и т.н.).

В Турция, основният доставчик на професионално консултиране и обучение е държавната агенция по заетостта ISKUR. Въпреки това различни частни институции предлагат обучение, като например частната институция KAR-DER („Асоциация за професионално консултиране и развитие на човешките ресурси“), синдикати, благотворителни фондации, търговски камари и съответно промишлени камари. Частните обучаващи институции с нестопанска цел играят много важна функция, тъй като осъществяват обученията, предлагани на търг от държавната агенция по заетостта.

Подобно на ситуацията в България и Турция, австрийската държавна служба по заетостта, както и Австрийското Министерство на Образованието, Изкуството и Културата предлагат на търг своите мерки за обучение. Няколко частни и държавни обучаващи институции предлагат професионално обучение в Австрия. Австрийската Държавна Служба по Заетостта от своя страна предлага консултиране за безработните. Друг доставчик на обучение е Австрийската Икономическа Камара чрез своите „Институти за Икономическо Развитие“ и Камарата на Труда, които предлагат безплатно професионално ориентиране и консултиране (заедно с австрийските профсъюзи).

В Гърция, професионалното обучение е разделено на две големи области: първоначално професионално обучение и продължаващо професионално обучение. Първоначалното професионално обучение главно се ръководи от Министерството на Националното Образование и Вероизповеданията. Няколко (частни и държавни) „Институти за Професионално Обучение“ осъществяват обученията в рамките на „Националната Система за Професионално Обучение и Квалификация“. Те предоставят професионално обучение в различни области (Информационни Технологии, управление и т.н.). Продължаващото професионално обучение в Гърция се осъществява от различни органи, които се ръководят от няколко министерства, както, например, (частните и държавни) „Центрове за Професионално Обучение“ се акредитират от Националния Център за Акредитация на Структурите за Професионално Обучение. Основната цел на продължаващото професионално обучение е да опресни и подобри уменията на хората, които търсят работа.

Друга важна институция е „Педагогическият Институт за Хора със Специални Нюжди“, който предлага услуги по ориентиране главно на хора с увреждания. В

така наречените „Училища за Втори Шанс“, младите хора (между 18 и 30 години), които са напуснали училище, могат да довършат гимназиалното си образование. Накрая, трябва да се отбележи, че вмъкването на услугите по ориентиране в училищата е основна политическа задача на Гърция.

5.1 Създаване на мерки за ориентиране и тяхното съдържание

Във всички страни партньори по проекта, професионалното ориентиране се провежда индивидуално, както и групово. Мерките по ориентиране преследват едни и същи цели във всички страни: предоставяне на информация, свързана с пазара на труда и специфичните работни сфери и/или професии; подпомагане на клиентите в подготовката им за интервюта и писането на молби за работа; тестване на индивидуалните умения и способности и предлагане на последващо обучение, ако е необходимо.

В Литва се осъществява както индивидуално, така и групово обучение. Най-важните теми в ориентирането са професионалното развитие, смяната на работното място, методите за търсене на работа, подготовката на необходимите документи и подготовка за явяване на интервю за работа, както и оценката на личните способности, склонности и умения. Освен това, се осъществяват програми за психологическо активиране, социално-психологическа рехабилитация, както и програми за интеграция на пазара на труда. Тези програми окуражават участниците да размишляват върху своите амбиции и цели, да развиват методи за емоционално саморегулиране и да подобряват социалните си умения (комуникация и т.н.).

Подобно на Литва, ориентирането в Полша се осъществява както индивидуално, така и групово, като преследва почти същите цели: проучване на професионалните интереси и склонности на клиентите, избор на работа, чрез използването на местните, регионалните, националните и международните източници на информация и предоставяне на информация, свързана с възможностите за работа в различни бизнес сектори. Съществуват и точно определени предложения за хора, които нямат никакъв опит в търсенето на работа, за хора, които продължително време са били безработни (например така наречените „активиращи сесии“ за хора, които са изгубили мотивацията си) и за хора, които дълго време не са били на работа (поради майчинство или грижа за близък човек).

Държавната агенция по заетостта в България предоставя професионално ориентиране и информация индивидуално или групово, чрез своите бюра по труда из цялата страна. Агенцията предоставя и мотивационно обучение за хората, търсещи работа (продължителността на мотивационните курсове варира между 30 часа, като част от професионалното обучение и 120 часа, като отделно обучение). В България има минимално търсене на индивидуалното консултиране.

Както вече беше споменато в предишната глава, професионалното ориентиране в Гърция се предоставя отделно от образователния сектор, а именно – в сектора на заетостта. Във всеки един от секторите, различни институции предлагат услуги по професионално ориентиране. Държавните „Центрове за Кариера и Консултиране“ директно предлагат индивидуални и групови услуги по ориентиране. Освен това, те подкрепят училищните професионални консултанти, които работят както с индивидуални клиенти, така и с групи. В

Синтезиран доклад за качеството на професионалното ориентиране при групово консултиране в избрани европейски страни

сектора на заетостта, „Центрове за Насърчаване на Заетостта“ предлагат индивидуално и групово ориентиране, като основната им целева група са безработните. Нещо повече, следните държавни институции предлагат индивидуално и групово ориентиране: Информационни Офиси за Безработните и Бизнеса (дават информация за професионалните възможности), Информационни Офиси за Безработните и Бизнеса на Гръцката Работническа Конфедерация и Информационни Местни Правителствени Организации.

Основните инициатори на професионалното ориентиране в Турция са Министерството на Националното Образование, както и държавната агенция по заетостта ISKUR. Те предоставят както индивидуално, така и групово ориентиране за различни целеви групи като безработни, жени, хора с увреждания и безработни млади хора. Големите компании предлагат вътрешни услуги за професионално ориентиране на служителите си.

В Австрия, индивидуалното и груповото консултиране са комбинирани: Хората, участващи в мерките по ориентиране присъстват на пленарни сесии, в които преподавателят работи с групата като цяло, като в същото време получават индивидуално обучение, при което преподавателят се занимава само с един участник, лице в лице. Държавната Служба по Заетостта определя броя на участниците в мерките по ориентиране или активиране, които се извършват в групи средно по 10-15 човека. Освен това, „виртуалното консултиране“ чрез интернет се използва все повече (виртуалното ориентиране предлага тестове за интереси и отлични постижения и тестове, които определят индивидуалните профили за работа).

5.2 Изискване за първоначално и допълнително обучение на персонала, който ще извършва ориентирането

В страните, партньори по проекта, изискваната квалификация за персонала, извършващ ориентирането, се различава много. В България, Полша и Гърция, повечето преподаватели/консултанти имат висше образование. Освен това, винаги се изисква професионален опит в преподаването/консултирането. В Австрия и Литва, има различни обучителни програми (извън университетите) предназначени за преподаватели/консултанти: В Австрия, основният доставчик на професионално ориентиране и обучение – Австрийската Държавна Служба по Заетостта, определя квалификационните стандарти за всички преподаватели/консултанти, които работят в АДСЗ. Тези стандарти съдържат изисквания за теоретичната и практическата подготовка на преподавателите/консултантите. В последните години в някои от страните бяха създадени следдипломни учебни програми, свързани с професионалното обучение и ориентиране (например: Литва, Полша, България).

Различните програми на литовския „Списък с Проучвания на Пазара на Труда и Програми за Обучение“ покриват всички съответни аспекти от формирането на преподавателя/консултанта. Участниците се научават да анализират професионалните дейности в различните работни сектори, да развиват емоционални и психологически компетентности, знания за психологията на групата, както и комуникационни способности. Преподавателите се научават и да анализират професионалната история на даден човек, за да предложат подходящи стъпки за обучение и/или професионално планиране. Програмата за обучение на Университета Витотас Магнус е друга възможност да станеш

професионален преподавател или консултант (завършва се с магистърска степен).

В Полша, хората, които са заинтересовани да станат преподаватели/консултанти могат да изберат университетска (следдипломна) програма за обучение (специализирана в консултирането или в друга съответна област), която да бъде както целодневна, така и извън работно време. Като цяло, в Полша могат да бъдат разграничени четири различни професионални нива за преподаватели/консултанти: Професионален консултант – обучаем, който може да работи само под ръководството на сертифициран професионален консултант, професионален консултант (притежава магистърска степен и има минимум 12 месеца професионален опит в ориентирането), професионален консултант I степен (притежава магистърска степен и има минимум 2 години професионален опит в ориентирането), професионален консултант II степен (притежава магистърска степен и има минимум 3 години професионален опит като професионален консултант I степен).

Повечето преподаватели в България имат висше образование в областта на педагогиката, социологията или подобни. Обикновено, все повече преподаватели са с висше образование, въпреки че не е формално изисквано. Сега, няколко университета предлагат следдипломни учебни програми, специализирани в преподаването/консултирането. Държавната агенция по заетостта определя следните изисквания за преподавателите: Тяхната квалификация трябва да отговаря на тематиката на курса и трябва да имат поне 600 преподавателски практически часа в определената учебна област. Някои учебни институции разработват вътрешно фирмени обучения за назначените си преподаватели.

Подобно на България и Полша, бъдещите преподаватели/консултанти в Гърция могат да избират дали да бъдат обучени в агенции по ориентирание или да завършат учебна програма като следдипломна квалификация (например в Атинския Университет), която включва и практическо обучение (между 300-400 часа, в зависимост от програмата). Следдипломните програми са отворени за студенти, които вече са завършили хуманитарни, социални, икономически или приложни науки в гръцки университет или педагогически институт. Консултантите, работещи в образователния сектор, като например в „Центровете за Кариера и Консултиране“ и в „Офисите за Образователно Ориентирание“, са основно учители, които са завършили едногодишен следдипломен курс, свързан с консултирането и професионалното ориентирание. За да могат да работят като „информационни и документални експерти“, те трябва да имат и 6 месечно обучение (900 часа), което се фокусира върху събирането, разпространението и документирането на информация, свързана с професионалното ориентирание. Преподавателите, които работят в сектора на професионалното обучение трябва да са завършили педагогика (или подобна специалност), както и двусеместриална учебна програма във Висшето Училище по Педагогическо и Технологическо Обучение.

В Турция, преподавателите/консултантите, които искат да работят в държавната служба по заетостта трябва да покажат, че имат необходимите познания и професионален опит. Анкарският Университет предлага следдипломна програма „Управление на Човешките Ресурси и Професионално Консултиране“.

Изискваните стандарти за квалификацията на консултантите и преподавателите в Австрия са много разнородни, що се отнася до съдържанието, продължителността и стойността на обучението. В страната не са установени акредитирани длъжностни характеристики или стандарти за качество за преподавателите. Австрийската държавна служба по заетостта изисква преподавателите да са завършили поне гимназия, а след това федералните стандарти за качеството определят уменията и квалификацията на преподавателите (що се отнася до преподаватели, които работят по мерките на АДСЗ). Стандартите за качество могат да бъдат видоизменени от всяка една регионална служба на АДСЗ, но промените трябва да са съобразени с държавните стандарти за качество. Задължителни предмети в учебната програма трябва да бъдат: групови процеси/групова динамика, основи на комуникацията, техники за модерация, методика на преподаването (адаптиране на дидактиката към различните потребности на клиентите и различните целеви групи), техники за презентация, справяне с конфликти, както и образователно и квалификационно планиране (създаване на идеи и сценарии за определена група, разпределение на времето и т.н.). След като даден преподавател е работил пет години в АДСЗ или подобни структури, финансирани от други институции, то той/тя може да бъде сертифициран като „Старши Експерт на АДСЗ“.

Служителите на АДСЗ (които са основните доставчици на ориентиране) посещават вътрешна учебна програма, с продължителност 10 седмици. Няколко частни организации предлагат сертифициране и обучение за преподаватели/консултанти (например сертификатът на „Федералния Институт за Обучение на Възрастни“ или учебната програма за получаване на Европейски Сертификат за Професионално Ориентиране¹ в Donau-Universität Krems).

5.3 Изискване на сертификати за качество от институциите, които ще предоставят ориентирането

Като цяло, можем да направим разлика между Литва, която вече е въвела сертификати за качество и другите страни партньори по проекта, където подобни сертификати частично действат и се прилагат (в Гърция и Полша само за държавните институции, в Австрия за преподаватели, работещи в мерките, финансирани от АДСЗ).

Литовската Държавна Оценителна Комисия контролира качеството на услугите по професионално ориентиране, извършвани от няколко държавни и частни обучаващи институции. Това включва критерии, свързани с персонала (изисквани познания, умения, професионален опит), инфраструктура, информация, материали, предоставяни на клиентите (публикации, относно професии, свободни работни места и т.н.), както и критерии за използваните методи (например: за оценка/самооценка на потребностите и очакванията на клиентите).

¹ Виж още <http://www.ecqc.at/>. ЕСПО (Европейски Сертификат за Професионално Ориентиране) се базира на стандартите за компетентности за преподаватели по професионално ориентиране MEVOC и признава формално или неформално придобити познания/умения/компетентности на преподавателите/консултантите.

Както вече беше описано в предишната глава, професионалните консултанти и преподаватели, които работят в държавния институт по заетостта в Полша трябва да притежават поне сертификат за професионален консултант, за да извършват обучение и мерки по ориентиране (както вече беше споменато, обучаемите професионални консултанти могат да работят само под ръководството на сертифициран професионален консултант).

В Гърция, само професионалните услуги, предлагани от държавната служба по заетостта трябва да отговарят на определени изисквания, свързани с качеството и отнасящи се до инфраструктурата, оборудването и персонала.

В други страни, партньори по проекта (България, Турция, Австрия), все още не съществуват национални сертификати за качество. В България, лицензирането е задължително само за професионалните преподаватели, но не и за персонала, предоставящ ориентиране. В Турция и Австрия се прилагат много общи стандарти за качество, като ISO 9000 Система за управление на качеството и Цялостно Управление на Качеството, но те не са достатъчно адаптирани към професионалното ориентиране. Турската Институция за Професионална Квалификация по настоящем събира трудови стандарти, които ще послужат като основа за определянето на стандарти за професионалното качество. В Австрия, две частни институции са разработили и прилагат стандарти за качество: Първо, „Академията за Обучение“, която сертифицира и квалифицира преподаватели, работещи в сферата на обучението на възрастни (стандартът включва 7 задължителни компетентности, а именно – дидактика, мениджмънт, образователна теория, консултиране, информационен мениджмънт, библиотекарство, както и социални, комуникационни компетентности); Второ, вече споменатият „Европейски Сертификат за Професионално Ориентиране (ЕСПО)“ се прилага от няколко доставчика на обучение.

6 Програмите за качество при непрекъснато и допълнително групово обучение

Програми за качество има в повечето страни партньори по проекта (Австрия, Литва, Полша, Гърция, България). В Полша, Гърция и България преподавателите/консултантите, работещи за държавни институции (главно за Държавните Агенции по Заетостта) трябва да отговарят на специални критерии за качеството. Освен това, в Гърция и България има установени центрове за акредитация, които сертифицират доставчиците на професионално ориентиране и обучение и ги оценяват постоянно. В Австрия има различни програми и стандарти за осигуряване на качеството.

В Литва, осигуряването на качествено групово консултиране се базира на следните три програми за качество: Вземане на професионални решения и програми за професионално проектиране (за ориентирането в групова среда), програми за развитие на способностите, свързани с конкурирането на пазара на труда и програми за развитие на самоувереността и търсенето на работа.

Както вече беше споменато по-горе, всички преподаватели/консултанти, работещи за националната агенция по заетостта в Полша, трябва да бъдат сертифицирани като професионални консултанти. Частните институции използват различни процедури за осигуряване на качество. Пример за програма за качество е „Скалата за Оценяване в Професионалното Консултиране“, която

се фокусира върху оценката на коефициента на полезно действие на консултанта.

В Турция, националните държавни служби по заетостта предоставят качество чрез оценката на познанията на преподавателите, техните умения, опит, както и оценката на инфраструктурата на курса. Но, все още няма институционализиран, специален сертификат за качеството при професионалното ориентиране.

Осигуряването на качество в Гърция и България е доста добре установено. В Гърция, всички доставчици на професионално ориентиране са оценявани и ръководени от Националния Аcreditационен Център за Професионално Обучение (което от своя страна е под юрисдикцията на Министерството на Труда и Социалната Сигурност). Качеството се осигурява чрез акредитацията на центрове по професионално обучение, както и чрез сертифицирането на персонала. Освен това е създадена система за непрекъснат контрол и оценка на работата на акредитационните центрове. В България е установена задължителна програма за качество за всички доставчици на услуги по професионално обучение и ориентиране. Програмата за качество включва стандарти за персонала, който предоставя ориентирането (квалификация, умения и т.н.) и основни задължителни условия за провеждане на обучение.

Както вече беше споменато в предишните две глави, все още няма установени и прилагани национални стандарти по качеството за професионалното обучение и ориентиране в Австрия. Няколко държавни и частни институции са определили свои собствени стандарти. Една от най-важните „програми“ за осигуряване на качество са (вече споменатите) стандарти за качество на Австрийските Държавни Служби по Заетостта. Освен това, няколко други частни и държавни институции също са разработили програми за качество: Професионалната Асоциация на Консултантите е установила стандарти за качество що се отнася до квалификацията на преподавателите; Частният Съюз на Служителите е разработил програма за качество, свързана с критерии за преподавателите, както и за материалите за обучение; Асоциацията на Центровете за Обучение на Възрастни е публикувала наръчник с критерии; Асоциацията на австрийските консултанти по професионално ориентиране е разработила програма за осигуряване на качество, която се прилага на членовете ѝ; Асоциацията на образователните професионални консултанти е разработила учебна програма за качество, насочена към преподавателите; Австрийският Институт за Изследване на Професионалното Обучение е разработил външна система за осигуряване на качеството за институции, предоставящи консултиране.

6.1 Качеството на предоставяните услуги по ориентиране в групова среда

Въпреки че повечето страни са разработили програми за качество, свързани с професионалното обучение и ориентиране, все още липсват специфични стандарти за качество за ориентирането в групова среда. В същото време, има все по-голямо търсене на услуги по ориентиране във всички страни, партньори по проекта.

В Литва, Университетът Витотас Магнус е разработил „Програма за Подобряване Квалификацията на Специалисти в областта на Професионалното Консултиране“, за да се усъвършенстват компетентностите, уменията и познанията на

консултантите. В Полша, политиките искат да установят национални и регионални „Центрове за Интегрирано Професионално Консултиране“, за да се стандартизират дейностите и услугите на всички институции, които предлагат професионално обучение и ориентиране. Това би имало положителен ефект върху качеството на предлаганите услуги по ориентиране. Изследванията, проведени в Австрия и Турция показват, че качеството на груповото ориентиране зависи главно от следните критерии: Големината и еднородност/разнородност на групата (колкото групата е по-малка и по-еднородна, толкова по-добре), квалификация на преподавателите (които трябва да са преминали специфично обучение, свързано с преподаване на група), мотивация на клиентите и способността им да бъдат сигурни в качеството на обучението и изхода от консултирането. Освен това, постъпването на работа не бива да бъде единствения критерий за успех на мярката.

6.2 Съществуващи проблеми в системата и на мета ниво

По-долу ще бъдат разгледани основните проблеми, с които се сблъскват всички страни, партньори по проекта.

Основен проблем в няколко страни е липсата на последователна и ясна държавна политика, свързана с ориентирането. Това означава, че дейностите на основните доставчици на ориентиране не са достатъчно координирани, няма достатъчно добра координация и комуникация между държавните служби по заетостта, обучаващите институции, преподавателите и клиентите.

Друг значим проблем е недостатъчната квалификация на консултантите по професионално ориентиране. Условието на работа на преподавателите/консултантите също са важна тема в повечето страни партньори. Обикновено консултантите не са контролирани, липсва продължаващо обучение, не им се плаща достатъчно или не им се плаща за подготовката и последващата обработка на курса/мерките по ориентиране (както в Австрия).

Други фактори са незадоволителните стандарти за качество на информационните материали, липса на постоянно финансиране (което е свързано с проблема за дъмпинга на цените между доставчиците на услуги по професионално обучение и ориентиране, както е в Австрия) и липса на стандартизация на услугите по ориентиране и материалите, предоставяни на клиентите. При едно от проучванията, повечето преподаватели/консултанти посочват, че използването на информационни и комуникационни технологии трябва да бъде насърчавано в мерките по професионално ориентиране. В Турция, липсата на преподаватели в определени нови професионални сфери е основен проблем, който се дължи на бързите промени на пазара на труда. Преподаватели/консултанти в някои страни countries (например: Австрия, Турция) твърдят, че услугите по ориентиране трябва по-добре да бъдат адаптирани към потребностите на специфичните групи (по-възрастни безработни хора; жени, след дълга професионална пауза; хора с увреждания и т.н.). Адаптирането към специфичните целеви групи е трудно, тъй като много доставчици на услуги по ориентиране се съсредоточават главно върху постъпването на работа, а не осигуряват достатъчно средства за устойчив процес на ориентиране.

6.3 Предложения от страна на експерти за подобряване качеството на предлаганите услуги

За да се потърси начин за справяне с гореспоменатите проблеми, свързани с качеството в различните страни, партньори по проекта, в тази глава ще представим възможни решения.

Що се отнася до квалификацията на преподавателите/консултантите, доставчиците на услуги по ориентиране трябва да определят специфични изисквания за консултантите, които работят с мерките за групово ориентиране (като групова психология, групова динамика и т.н.). Освен това, трябва да бъде осигурен системен надзор. По време на планирането на мерките по ориентиране трябва да се вземат под внимание професионалният опит, изискванията и очакванията на консултантите. Що се отнася до профилите с изискванията, за професиите „професионален консултант“ и „професионален преподавател“ трябва да се изготвят точни и специфични длъжностни профили и длъжностни характеристики, за да се определи какъв вид умения, компетентности и познания трябва да притежава даден човек, за да извършва тези дейности. В дългосрочен план, тези професионални профили биха имали положително влияние върху процеса на стандартизация в ориентирането.

Що се отнася до съществуващите проблеми с координацията и сътрудничеството в различните страни партньори, създаването на национални координационни центрове би било решение (което – например – ще бъде направено в Полша). Тези центрове ще координират дейностите по ориентиране в училищата, университетите, държавните служби по заетостта, както и мерките, извършвани от частни агенции и институции, предоставящи социално-психологически услуги. В същото време, центровете ще отговарят за прилагането на държавната политика, свързана с ориентирането (определена от съответните министерства). Освен тези доста конкретни проблеми с качеството, политиките трябва да повишат осведомеността, свързана с професионалното ориентиране в обществото и съответните институции (както и в училищата).

Мерките по ориентиране трябва да бъдат концептуализирани гъвкаво, за да се улесни адаптирането им към специфичните целеви групи, към променящите се условия и променящите се условия на пазара на труда. Като източник за адаптация трябва да се използва опита на консултантите, както и обратната връзка на клиентите. Клиентите в дългосрочните мерки следва да имат възможността сами и целенасочено да избират някои от курсовете. Това би увеличило мотивацията им и би се избегнало излишното обучение.

За да може да се предоставя висококачествено обучение е необходимо непрекъснато и системно оценяване. В Полша, Августин Банка (Университет Николай Коперник) разработва „Скала за Оценка на Качеството на Професионалното Ориентиране“, която оценява уменията и способностите на консултантите/преподавателите и техните недостатъци.

От гледна точка на финансирането, устойчивото планиране на финансовите ресурси е много важен въпрос. Доставчиците на услуги по ориентиране трябва да заделят част от бюджета за надблюдение на преподавателите и допълнително обучение. Що се отнася до условията на работа на преподавателите, обучаващите институции могат или да назначат преподаватели като служители (не като преподаватели на свободна практика), за да осигурят стабилна

финансова ситуация, или да им плащат по-добре (друго решение е да се приеме един час преподаване за два работни часа). Това би дало възможност на консултантите/преподавателите да се подготвят преди урока и да останат да обличат възникналите ситуации след него.

7 Съществуващите стандарти за качество на ориентирането в групова среда

Както вече беше споменато в глава 5.1., относно ситуацията с качеството на ориентирането в групова среда, може да се каже, че в повечето страни партньори се използват няколко критерии за оценка на качеството и стандарти, но по един нестандартизиран начин (Литва, България, Полша, Австрия и Турция). Въпреки че в тези страни вече са установени стандарти за качество, те не се прилагат на национално ниво (в повечето случаи само в рамките на държавните институции, като Гърция е изключение). В Гърция, всички доставчици на услуги по ориентиране трябва да отговарят на националните стандарти за качество и непрекъснато са проверявани за това.

В Литва, Министерството на Образованието и Науката (заедно с Университета Витотас Магнус) е разработило стандарти за качество за професионалното информиране, консултиране и обучението на консултанти (както и стандарт за използване на информация, консултиране и ориентируваща информационно технологична система). Тези стандарти включват методически препоръки за преподавателите/консултантите и учебна програма за консултантите.

Освен това, бе създадено и „трудово ръководство“ за професионална информация и консултация (подобно на ръководството „Професионална Информация и Консултиране“, написано в рамките на проекта „Създаване и Внедряване на Системата за Професионално Ориентиране“).

В Полша, са установени различни основни стандарти за качество, що се отнася до ориентирането/консултирането. Те са в рамките на „Класификацията на професиите и специализациите“ (разработена от Института по Труд и Социални Дейности, възложено от Министерството на Труда и Социалната Политика). Както вече беше споменато, професионалните консултанти, назначени на работа в държавните структури трябва да отговарят на определена квалификация, според правилата за услугите на пазара на труда и институциите. Прилагането на тези стандарти за всички доставчици на услуги по ориентиране ще бъде първата стъпка към стандартизацията.

В България са разработени няколко стандарта за качество, свързани с мерките по ориентиране, като „Обсег на дейностите по професионалното ориентиране“, стандартите „Лицензиране на институции, предоставящи мерки по обучение“ и „Регистрация на институции, предоставящи професионално ориентиране“ (всички стандарти са част от държавен закон за професионалното обучение и квалификация). Друг приложен стандарт е сертификатът „Международно Подпомагане на Глобалното Професионално Развитие“. Тъй като вече съществуват няколко стандарта, основното предизвикателство е тяхното национално приложение в институциите, които предоставят услуги по ориентиране. Освен това, сертифицирането трябва да бъде улеснено за преподавателите/консултантите, които неформално са придобили своята квалификация.

В Австрия, ситуацията е доста сходна с тази в Полша и България. Австрийската Държавна Служба по Заетостта е определила критерии за покана за оценка на тържните оферти. Тези критерии също представят стандартите за качество, тъй като АДСЗ е основният доставчик на професионално ориентиране и инициатор в Австрия.

Гърция вече е разработила национален стандарт за качеството, който трябва да бъде прилаган в държавните и частните институции (които от своя страна също се контролират от Националния Център по Акредитация на Професионалното Обучение).

В Турция, все още няма разработени специфични стандарти за качество, свързани с услугите по ориентиране. Ето защо се използват по-обща стандарти за качество, като сертификатите за качество, издавани от Турската Институция по Стандартите (правителствена организация), Системите за Мениджмънт на Качеството, Общото Управление на Качеството.

8 Усилия за подобряване на качеството или на индивидуалните програми за качество от страна на инициаторите, обучаващите институции или преподавателските организации

Като цяло, различните институции във всички партньорски страни си сътрудничат в сектора на професионалното ориентиране. Ето защо, стандартизирането и сътрудничеството са важни предизвикателства за ориентирането във всички страни участнички в проекта.

Литва създаде „Ръководство за Професионална Информация и Консултиране“ (както беше споменато в предишната глава), което се стреми към стандартизиране на квалификацията, компетентностите и уменията на професионалните консултанти/преподаватели. Ръководството също определя изискванията за „Бюрата за Професионална Информация“ (които са разпръснати из цяла Литва).

Подобно на Литва, Полша е разработила програми за качеството и методи, които или се съсредоточават върху постоянния контрол и оценка при предлагане услугите по ориентиране от страна на институциите (например: ЕФУК – Европейска Фондация за Управление на Качеството), или върху оценката на собственото възприемане на преподавателите/консултантите, самооценката и самонаблюдението (например: „многосплатовата обратна връзка“, при която клиентите, мениджърите и колегите дават обратна връзка на консултантите/преподавателите). Гърция също избра да извърши широко оценъчно проучване на институциите, предлагащи ориентиране и доставчиците из цялата страна (проучването бе възложено то Министерството на Ученето през Целия Живот и Вероизповеданията). Друг важен елемент за стимулиране на качеството е Гръцкото Общество за Консултиране и Ориентиране, което извършва научни изследвания в областта на професионалното ориентиране.

В Турция, стандартизацията на ориентирането започна отскоро. За да се стандартизират мерките по ориентиране, както и компетентностите на преподавателите, трябва да се създадат професионални стандарти и длъжностни характеристики. От своя страна те трябва да бъдат определени в рамките на институциите, предлагащи професионално ориентиране.

В България, неотдавна обучаващите институции започнаха да разработват свои вътрешни стандарти за качество. Те включват стандарти за съдържанието на обучението, квалификацията на преподавателите и оборудването в стаите за обучение. Широкият спектър от Европейските проекти и дейности играят важна роля в България (и Турция) и улесняват създаването на стандарти за качество в ориентирането.

В Австрия, през последните години, няколко държавни и частни институции са въвели програми за качество и стандарти. Една от важните инициативи е сертификатът на „Академията за Обучение“ (вече споменат в глава 4.3. – Изисквани сертификати за качество от институциите, предлагащи услуги по професионално ориентиране). Тази академия сертифицира и обучава работещи преподаватели в сферата на обучението за възрастни, като се базира на седем определени сфери на качеството (дидактика, управление, образователна теория, консултиране, информационен мениджмънт, библиотекарство, социални и комуникативни компетентности). Друг важен фактор е вече споменатото Европейско Сертифициране за Професионално Ориентиране (ЕСПО), при което е развита „стандартизирана и международно приета система за сертифициране“ („ЕСПО сертификат“), която признава формално или неформално придобитите познания/умения/компетентности, свързани с професионалното консултиране и ориентиране.

Освен това, Професионалната Асоциация на Консултантите е въвела стандарти за качество за квалификацията на преподавателите (съществуват от 2001г.). Асоциацията на Центровете за Обучение на Възрастни е публикувала ръководство с критерии за качество в професионалното ориентиране (самостоятелни критерии за качество, мерки за развитие на качеството и неговото осигуряване и инструменти за осигуряване и развитие на качеството). Австрийската асоциация на консултантите по професионално ориентиране е разработила програма за осигуряване на качеството, която се прилага за всички нейни членове. Доста сходна е и учебната програма за качество, предназначена за преподавателите от асоциацията на консултантите по обучение и професионално ориентиране.

Австрийският Институт за Изследване на Професионалното Обучение е разработило система за външно осигуряване на качеството, която се отнася до институциите, предлагащи професионално ориентиране. Друга важна държавна институция е Професионалният Съюз на Наетите в Частния Сектор. Той е разработил програма за качество, отнасяща се до установяването на определения и критерии за качество за преподаватели, както и за продукти, използвани по време на обучението.