

GuideMe! gairės ieškančiųjų darbo asmenų orientavimo priemonių kokybės laidavimui sistemos lygmenyje

Projekto valdymas: Karin Steiner

Autoriai: Maria E. Weber, Karin Steiner, Ruth Kasper

Projektas: GuideMe!
www.guideme.at

Data: 2010 metų birželis

1 GuideMe! – apžvalga

Projektas GuideMe! yra novatoriškas projektas, pagrįstas „Leonardo da Vinci projektu“, remiamas Europos Sąjungos. Projekto tikslas yra praplėsti jau sukurtas kokybės gaires ir programą, kad „naujoms“ šalims būtų galima **pagerinti orientavimo priemonių kokybę, remiantis prieš tai vykusiu projektu QUINORA**. Projekto QUINORA metu jau buvo sudarytas pagrindas bendriems ES orientavimo kokybės kriterijams, o dabar tai bus pritaikyta kitiems Bulgarijos ir Austrijos (šios šalys jau yra QUINORA partnerės) regionams, bei naujoms šalims partnerėms: Graikijai, Lietuvai, Turkijai ir Lenkijai.

Siekiant Europos darbo ieškančių asmenų orientavimo kokybės standartus padaryti tarptautiniais, bus atsižvelgiama į projektą QUINORA (2005 – 2007, www.quinora.com). Šio projekto programoje yra septynios kokybės sritys su 22 moduliais, o taip pat 48 geriausios praktikos visoje Europoje. GuideMe! bus pritaikyta naujoms šalims partnerėms su į kitas kalbas išversta medžiaga ir 16 papildomų geriausių praktikų iš konkrečių šalių. Be to, GuideMe! internetinio mokymosi platformoje bus pateikta literatūra, internetinės nuorodos, visų dalyvaujančių šalių pateikta medžiaga parsisiuntimui apie kokybę ir orientavimą.

Kiekvienoje šalyje programa bus aptarta keturiuose, po dvi dienas trunkančiuose seminaruose su **mokymo įstaigų, kurios teikia orientavimo paslaugas, vadovais, darbo ir išsilavinimo politikos kūrėjais** (pvz. įdarbinimo agentūromis ES šalyse), **kurie užsiima orientavimu**, o taip pat **orientavimo priemonių mokytojais**.

Šiame dokumente aprašomas QUINORA ir GuideMe! projektų pagrindas, o tiksliau – tarptautinės gairės profesiniam orientavimui ir aktyvinimui grupėse. Šios gairės taip pat galėtų prisidėti prie su darbo rinka susijusių mokymo priemonių ar tęstinio suaugusiųjų švietimo priemonių.

Kaip įprasta, visa tai bus daroma ypatingai atkreipiant dėmesį į mokytojų kompetenciją, mokymų kokybę ar mokymo įstaigų kokybės valdymą, tačiau taip pat atsižvelgiant į suinteresuotųjų šalių bendradarbiavimą planuojant, įgyvendinant ir atliekant galutinį apdorojimą (grįžtamojo ryšio analizė, pasisekimo valdymas iš anksto apibrėžiant kriterijus), bei įgytos patirties pritaikymą planuojant ir įgyvendinant ateities projektus. Bus tobulinamos septynios kokybės sritys:

1. Profesinio orientavimo ir aktyvinimo priemonių paklausos ir tikslų analizė.
2. Dalyvavimo paraiškų konkurse gairės ir mokymo projektas.
3. Personalo politika, mokytojų kvalifikacija ir darbo kokybė.
4. Mokymų medžiaga ir infrastruktūra.
5. Bendrosios kokybės laidavimo priemonės, susijusios su skirtingais sistemos dalyviais.
6. Bendrosios kokybės laidavimo priemonės prieš ir po mokymų.
7. Grįžtamasis ryšys ir įvertinimas.

2 Kokybės situacija QUINORA ir GuideMe! projektų šalyse partnerėse

Renkant suvestinę ataskaitą (žr.: www.quinora.com), kuri buvo papildyta kokybės naujose šalyse partnerėse (žr.: www.guideme.at) palyginimu, buvo nustatyti egzistuojantys kokybės standartai, gairės ir programos. Pirmasis tyrimas parodė, kad ieškančių darbo asmenų profesinio orientavimo situacija dalyvaujančiose šalyse yra labai skirtinga. Be grupių konsultavimo, kuris yra dažniausiai taikomas Austrijoje, asmeninis konsultavimas yra vyraujantis profesinio orientavimo metodas GuideMe! šalyse partnerėse. Abu metodus siūlo privačios ir valstybinės įstaigos. Kokybės laidavimas šalyse partnerėse taip pat labai skiriasi. Projekto QUINORA partnerėse: Vokietijoje, Didžiojoje Britanijoje, Švedijoje ir Šveicarijoje jau egzistuoja labai išstobulinti kokybės laidavimo ir standartizavimo sprendimai. Projekto GuideMe! partnerėse (Austrijoje, Bulgarijoje, Turkijoje, Lenkijoje, Graikijoje, Lietuvoje) orientavimo kokybės laidavimo strategijų vykdymas ir mokytojų kvalifikacija labai skiriasi. Šiandien dauguma dalyvaujančių šalių jau nustatė privalomą oficialią kvalifikaciją,

reikalingą patarėjams/mokytojams, o daugelyje šalių taip pat reikalaujama darbo patirties ne profesinio orientavimo srityje, bendravimo ir asmeninių sugebėjimų. Daugelyje atvejų daugiau ar mažiau išdirbtos kokybės sertifikavimo sistemos jau veikia šalyse, kuriose mokytojai ir konsultantai turi įgyti oficialią kvalifikaciją. Kai kuriose šalyse (Lenkija ir Lietuva) kokybės standartai orientavimui buvo patvirtinti teisiškai. Graikija taip pat nustatė kokybės standartus, kurie yra taikomi profesinio mokymo, tačiau ne orientavimo sektoriuje. Austrijoje yra skirtingų kokybės standartų, kadangi keletas profesinio orientavimo įstaigų susikūrė savo pačių kokybės standartus, tačiau bendri standartai dar nėra nustatyti. Tokia pati situacija yra ir Turkijoje, kur Profesinės kvalifikacijos institucija šiuo metu kuria kokybės standartus profesiniam mokymui ir orientavimui. Nors situacija šalyse partnerėse yra labai skirtinga, galima išvelgti ir panašumų. Visų pirma, valstybinės įdarbinimo tarnybos atlieka labai svarbų vaidmenį kaip orientavimo paslaugų iniciatorės ir teikėjos. Jos teikia orientavimo paslaugas regioniniuose centruose ir biuruose tiesiogiai, o taip pat skelbia mokymų konkursus. Antra, vis daugiau universitetų siūlo profesinio konsultavimo (ir mokymo) mokymo programas bakalauro (Lietuva, Graikija ir Turkija) ar magistrantūros studijose (Lenkija). Trečia, bendradarbiavimas ir bendravimas tarp atskirtų orientavimo organizuotojų ir teikėjų dažnai yra sudėtingas ir nepakankamas, tai taip pat galioja kalbant apie orientavimo iniciatorių ir vykdančiųjų įstaigų bendravimą (taip pat ir vykdančiųjų įstaigų ir mokytojų bendravimą). Ketvirta, reguliarūs (vidiniai ir išoriniai) vertinimai nėra vykdomi, arba yra nepakankami kai kuriose šalyse partnerėse. Galų gale, orientavimo rinkos (nuolatinis) pritaikymas prie nacionalinių darbo rinkų krypčių ir poreikių vis dar yra svarbi problema daugelyje šalių.

3 Kokybės gerinimo trūkumai

Esantys kokybės standartai yra taikomi arba valdymo lygmeniui (orientavimo teikėjų atveju), arba patiems mokytojams. Kokybės standartai labai retai taikomi visai profesinio mokymo/orientavimo sistemai (įskaitant visas suinteresuotąsias šalis). Iki šios dėmesys buvo skiriamas atskiroms kokybės sistemos dalims, tokioms kaip mokytojų/patarėjų kompetencija ir sugebėjimai,

tarnybos/mokymo įstaigos veikla arba išsamūs reikalavimai įstaigoms, kurios skelbia profesinio mokymo konkursus (pavyzdžiui valstybinės darbo rinkos agentūros, Viešoji įdarbinimo tarnyba). Nors priemonių kokybei tai yra taip pat svarbu kaip ir mokytojų kompetencija, bendravimas tarp suinteresuotųjų šalių kol kas nesusilaukė dėmesio.

Dėl šių priežasčių prie mokytojų motyvacijos, kvalifikacijos ir kompetencijos, bendravimo tarp suinteresuotųjų šalių planuojant, įgyvendinant ir galutinai apdorojant (grįžtamojo ryšio analizė, pasisekimo valdymas iš anksto apibrėžiant kriterijus), atitinkamos patirties pritaikymas planuojant ir įgyvendinant ateities projektus yra lemiami veiksniai bendrai proceso kokybei.

4 Profesinio mokymo ir aktyvinimo kokybės gerinimo gairės

Remiantis esamos situacijos analize, per du QUINORA projekto susitikimus buvo nustatytos tarptautinės profesinio orientavimo ir aktyvinimo mokymų kokybės gairės, kuriose daugiausia dėmesio buvo skiriama darbo rinkos valdymui ir sistemai. Toliau aprašomi svarbiausi išskirtų kokybės sričių, kurioms bus skiriamas dėmesys GuideMe! projekte, aspektai:

1 kokybės sritis: paklausos ir poreikių analizė

Paklausos ir poreikių analizė yra profesinio orientavimo ir aktyvinimo priemonių koncepcijos ir realizavimo pagrindas. Paklausos tyrimai remiasi atidžiu darbo rinkoje nuolat vykstančių pokyčių stebėjimu. Stebint reikia atsižvelgti į vietinę, regioninę ir globalią plėtrą, tendencijas ir išorinius veiksnius. Galima daryti prielaidą, kad tik tikslingas darbo rinkos sąlygų tyrimas gali padėti kurti kokybiškas, gerai išdirbtas priemones. Tik prisitaikant prie dabartinių darbo rinkos sąlygų yra įmanoma kurti dalyviams gerai pritaikytas priemones.

Be darbo rinkos paklausos ir sąlygų, kuriant priemones reikia atsižvelgti ir į dažnai skirtingus dalyvių poreikius. Svarbu laiku nustatyti dalyvių skirtumus, o jų poreikius ir interesus įtraukti į koncepciją. Turinio, tikslų ir tikslinės grupės apibrėžimas yra paklausos ir poreikių tyrimo rezultatas. Paprastai yra vadovaujama bendresniu priemonės tikslu. Pagrindinis dėmesys dažniausiai

yra skiriamas dalyvių integravimui į darbo rinką ir tęstinio mokymosi sąlygų sudarymui, kad būtų išvengta ilgalaikio nedarbo. Šalia konkrečių temų, reikėtų prijungti ir bendresnę medžiagą. Be to, reikėtų mokyti karjeros ir gyvenimo valdymo sugebėjimų.

2 kokybės sritis: dalyvavimo paraiškų konkurse gairės ir mokymo projektas

Pagal atitinkamus viešųjų paraiškų konkursų įstatymus ir reglamentą, sutarties šalys apsibrėžia išsamius ir privalomus kokybės kriterijus. Paraiškų konkursų gairės sudaro pagrindą priemonės turiniui.

Įvertinant pateiktas paraiškas ir nustatant konkurso laimėtoją būtina remtis paraiškų konkursų gairėmis. Aiškiai nustatyti konkurso kriterijai taip pat yra priemonių stebėjimo ir galutinio jų įvertinimo pagrindas. Paraiškų konkurso kriterijai valdo visą priemonės vykdymą. Mokymo priemonių planavimo, vykdymo ir vertinimo gairės ir kriterijų nusistatymas yra profesinio orientavimo ir aktyvinimo kokybės laidavimo procesas. Vertinant ar pateikti pasiūlymai atitinka tam tikriems mokymams nustatytus kriterijus, sutarties šalys turi įsitikinti, kad koncepcijos kokybė ir tikslai yra visiems suprantami – planavimo komandai, vykdymo komandai (mokytojams), vertinimo komisijai.

3 kokybės sritis: personalo politika, mokytojų kvalifikacija ir darbo kokybė

Šioje kokybės srityje dėmesys skiriamas svarbiausiems darbo rinkos priemonių aspektams. Mokymų kokybė labai priklauso nuo mokytojų kvalifikacijos ir sugebėjimų. Mokytojų kvalifikaciją apima oficialiai įgytas išsilavinimas ir neoficialiai įgyti sugebėjimai. Mokymo įstaigų užduotis yra sistemiškai apibrėžti ir nuolat tobulinti kokybės standartus ir kriterijus personalui. Tai sunki užduotis, nes profesinio orientavimo ir aktyvinimo srityse mokytojams nėra sukurta standartizuotų ir geriausių kriterijų. Mokytojai yra įgiję skirtingus išsilavinimus, dažniausiai dirba ne pilnu etatu ir dažnai keliuose darbovietėse (mokymo įstaigose).

Įdarbinimas yra trumpalaikis, atlyginimas, palyginus su pastangomis, yra žemas, o darbas pasiruošimo metu ir po mokymų dažniausiai yra

neapmokamas. Tęstinis specialistų mokymas dažniausiai yra neinstitucinis. Sudėtinga sutapatinti mokymo įstaigų ir užsakančiųjų agentūrų tikslus ir lūkesčius. Savo personalo politikoje mokymo įstaigos turi pasirinkti pakankamą administracijos ir komercijos sričių darbuotojų skaičiumi. Administraciniai ir organizaciniai klausimai neturėtų būti palikti spręsti mokytojams. Dar planavimo etape mokymo įstaigos turi pateikti galutinį darbuotojų sąrašą. Todėl užsakančiųjų agentūrų atsakomybė yra patikrinti personalo tinkamumą tam tikriems mokymams ir, jei reikia, laiku suformuluoti aiškius reikalavimus (dėl kvalifikacijos ir kompetencijos).

4 kokybės sritis: mokymų medžiaga ir infrastruktūra

Mokymų medžiaga turi būti pritaikyta mokymų tikslams ir tikslinei grupei. Tai, kas atrodo akivaizdu, tačiau dažnai sukelia problemų: mokymų dalyviai dažnai yra labai skirtingi savo išsilavinimu ir profesijomis; sudarant mokymų medžiagą, reikia surinkti visą reikiamą informaciją apie tikslus ir tikslinę grupę; prieš pateikiant sudėtingą literatūrą būtina žinoti apie dalyvių raštingumą ir skaitymo įgūdžius; mokytojų kalba turėtų būti aiški, joje neturėtų būti sudėtingų ar užsienietiškų terminų ir stereotipų.

Besimokydami „laisvuosiuose suaugusiųjų mokymuose“, dalyviai (t.y. pinigų mokantys klientai) dažnai nusprendžia pasinaudoti kitomis siūlomomis infrastruktūromis ir paslaugoms, o su darbo rinka susijusių mokymų dalyviams dažniausiai nepateikiama pakankamai informacijos apie tai. Dalyvavimas yra daugiau ar mažiau privalomas ir susietas su iš finansinių subsidijų gautomis lėšomis.

Kadangi infrastruktūros gali pagerinti dalyvių motyvaciją ir daryti įtaką jų mokymuisi, joms turėtų būti skiriamas pakankamas dėmesys.

Bet koku atveju mokymo įstaiga turi suteikti priėjimą prie infrastruktūrų pagal galiojančius sveikatos ir saugumo standartus ir reglamentą. Techninė įranga (pvz. IKT) turėtų atitikti galiojančius standartus ir poreikius. Turi būti užtikrinta, kad mokytojai moka naudotis naudojamomis technologijomis. Reikia įsitikinti,

kad dalyviai yra pasiruošę integruotis į darbo rinką, peržiūrint visą reikalingą jų ankstesnį išsilavinimą.

5 kokybės sritis: kokybės laidavimas sistemos lygmenyje

Kokybės laidavimas yra visos įstaigos reikalas ir atsispindi kiekvienoje jos dalyje. Sistemos lygmenyje mokymo įstaigos turi (arba turėtų turėti) kokybės valdymo (KV) ir kokybės laidavimo (KL) sistemas. Paprastai tai yra ISO, EQFM, TQM standartai, arba kokybės modeliai, sukurti specialiai tęstinio mokymo sričiai, tokie kaip CERTQUA, LQW, eduQua ir panašiai. Pavienių KV sistemų buvimas dar neužtikrina, kad mokymai bus vykdomi kokybiškai. KV sistemos dažnai yra vykdomos įdedant daug pastangų ir lėšų, tačiau jos pačios neužtikrina visos įstaigos veiklos kokybės ir negarantuoja mokymų kokybės. Įstaigos dažnai kuria savo KV procesų dokumentų archyvus, tačiau daugeliu atveju į juos nėra atkreipiama pakankamai dėmesio. Vykdomos KV sistemos turėtų parodyti visos įstaigos kokybės supratimą, o tai reiškia, kad procese turėtų dalyvauti visi susiję asmenys. Visiems turėtų būti aišku, koks yra įstaigos požiūris į kokybę ir kaip ji suprantama, kokie kriterijai yra svarbūs realizuojant tai ir kaip tas supratimas yra nuolat tobulinamas.

KV ir KL sistemos turi du aspektus: jos valdo įstaigos kokybę, o taip pat toliau kokybę tobulina. KV ir KL sistemos turi tapti neatsiejama įstaigų strategijos dalimi. Turi būti užtikrintas vienodas visų susijusių asmenų kokybės supratimas visuose vykdomuose etapuose.

6 kokybės sritis: kokybės laidavimas mokymų metu

Apibendrinant galima pasakyti, kad mokymų kokybė gali būti apibūdinta sąvokos *tinkami mokymai tinkamai tikslinei grupei, vykdomi kvalifikuoto ir kompetentingo personalo, su tinkamais resursais, infrastruktūra ir tinkamu turiniu*. Ir užsakovas ir vykdytojas yra už tai atsakingi. Abi šalys turi prisiimti vienodą atsakomybę, kad kokybė (kurią paprastai nusako koncepcija ir poreikiai) galėtų būti pasiekta. Pavyzdžiui, užsakovas apie mokymus turi pateikti visą svarbią informaciją, kuri padėtų būsimiems dalyviams pasiruošti

mokymams. Vykdytojas turi pateikti visą svarbią informaciją mokytojams ir reikalui esant suteikti galimybę gauti smulkesnės informacijos.

Abi pusės turi prisiimti vienodą atsakomybę dėl kokybės (kuri paprastai yra apibrėžta koncepcijoje) įgyvendinimo.

7 kokybės sritis: grįžtamasis ryšys ir vertinimas

Vertinimo ir grįžtamojo ryšio kriterijai yra daugiau ar mažiau pastovūs vykdant kokybės ciklą (planavimas – realizavimas – analizė ir grįžtamasis ryšys). Mokytojams ir dalyviams pateikti aiškius nurodymus apie grįžtamojo ryšio sistemas yra mokymo įstaigos atsakomybė. Atlikto darbo ar dalyvavimo mokymuose grįžtamasis ryšys turi būti įtvirtintas.

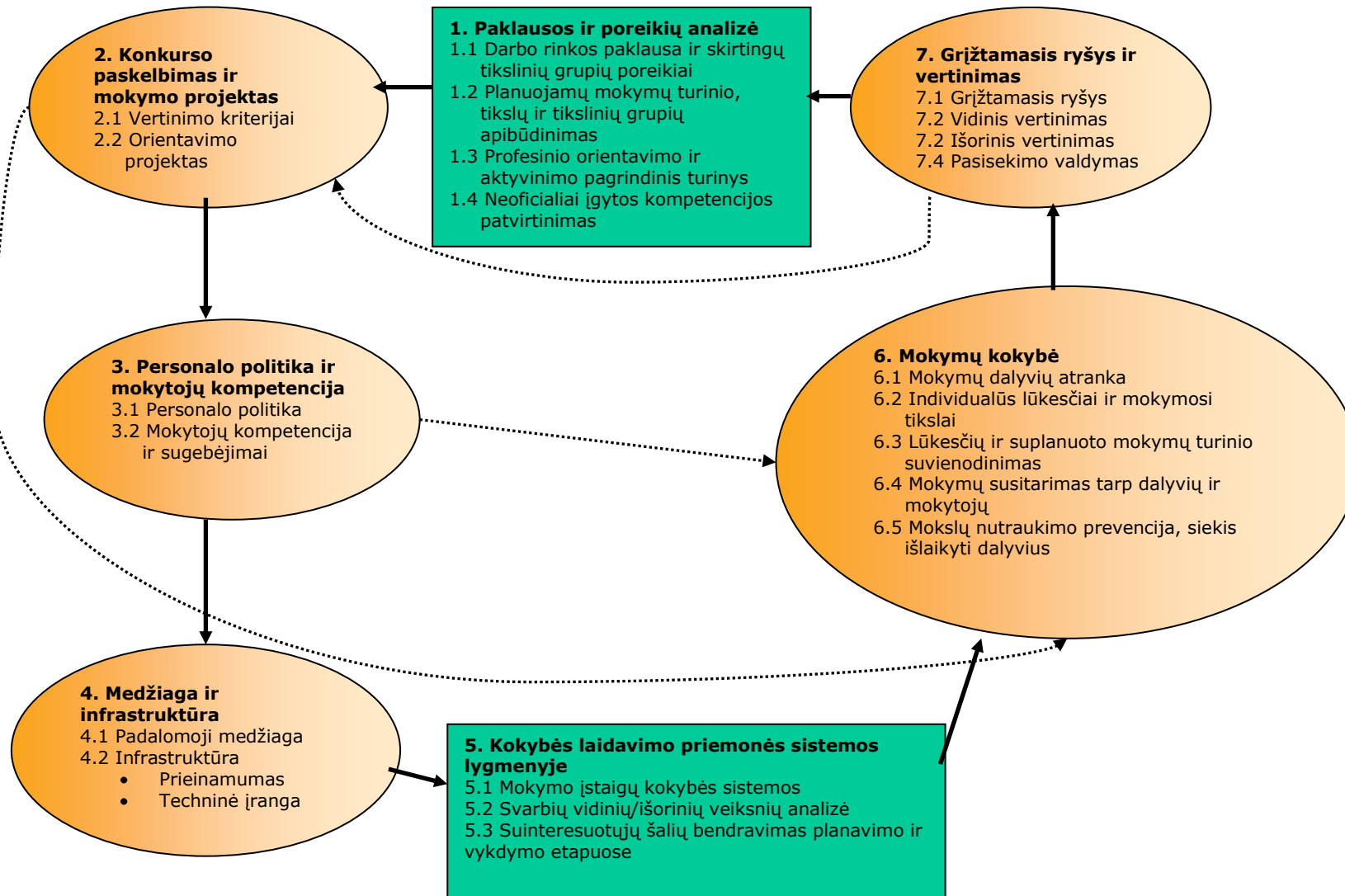
Kiekvienos mokymo įstaigos teikiamos paslaugos turėtų būti nuolat vertinamos vidinių ir išorinių vertintojų. Vidinio vertinimo tikslas yra atskleisti mokymų plusus ir minusus ir sudaryti ataskaitą, kuri vėliau būtų pagrindu išoriniam vertinimui. Išorinius vertinimus atlieka išoriniai ekspertai. Išorinio vertinimo tikslas yra su ekspertų pagalba atrasti būdus kokybės gerinimui tam tikrose srityse. Išorinis vertinimas padeda atrasti konkrečius būdus gerinti kokybę ir grįžtamąjį ryšį. Išoriniai ekspertai turėtų nevaržomai taikyti savo sugebėjimus ir elgtis taip, kaip jiems atrodo reikalinga. Šių ekspertų atranka ir tinkamas jų panaudojimas yra ypač svarbūs. Ekspertai turėtų turėti įvairių kompetencijų (vertinimo ir mokslinio tyrimo žinios, darbo rinkos išmanymas ir mokymo sugebėjimai). Remiantis jų tyrimais ir vertinimo rezultatais, gali būti pateikiamos rekomendacijos ir atliekami sprendimai.

5 Tolesnis projekto vykdymas

Remiantis paruoštomis kokybės sritimis, QUINORA projekte buvo sukurtas internetinio mokymosi įrankis. Jame sudėtas geriausių praktikų rinkinys, o jo tikslas yra padėti organizacijoms žingsnis po žingsnio realizuoti kokybės standartus. Jis taip pat parodo praktinius kokybės gerinimo procesus QUINORA projekte dalyvavusiose šalyse. Internetinėje bibliotekoje pateikta papildomos medžiagos apie profesinio orientavimo kokybę. Ir internetinio mokymosi įrankis

ir internetinė biblioteka buvo išbandyti keliuose seminaruose, skirtuose darbo rinkos dalyviams, komandų vadovams ar mokymų įstaigų (kurios taip pat buvo vertinamos) vadovams. Keturiuose seminaruose buvo diskutuojama ir dalinamasi patirtimi. Vertinimo metu, daugelis seminaro dalyvių ir suinteresuotųjų asmenų pateikė teigiamus atsiliepimus. Todėl QUINORA programa turėtų būti naudojama ir kitose regionuose bei šalyse, o tai ir yra pagrindinis GuideMe! tikslas. GuideMe! projekto metu, tiesiogiai bendraujant su konsultantais ir panaudojant jų patirtį, bus sukurtas pagrindas bendrai ES grupių konsultavimo kokybės sistemai.

Visų pirma partneriai pristatys naujas, jų šalyse sukurtas geriausias praktikas, kurios taps internetinės bibliotekos dalimi, kartu su 10 geriausių senų praktikų, kurios yra išverstos į naujų partnerių kalbas (prieinamos projekto tinklapyje www.guideme.at ir kompaktiniame diske, kuris bus sudarytas). Pratimai ir teorija, sukurti QUINORA projekte taip pat bus patalpinti tinklapyje. Keturiuose po dvi dienas trunkančiuose seminaruose, kurie vyks skirtinguose kiekvienos šalies partnerės regionuose, nauja medžiaga bus aptarta ir patvirtinta tikslinės grupės (mokymo ir orientavimo įstaigų vadovų, mokytojų, įvairių darbo rinkos ir švietimo politikos kūrėjų, tokių kaip įdarbinimo agentūros). Galų gale bus įvertinta patvirtinimo ir pasidalijimo veikla bei bendradarbiavimas tarp projekto partnerių.



GuideMe!- ieškančių darbo asmenų grupių orientavimo priemonių kokybės gairės