



## **Синтезиран доклад за стандартите за качество в обучението по професионално ориентиране в избрани страни от Европа – съкратена версия**

Управление на проекта: Карин Щайнер

Редактор на пълната версия (вж. [www.quinora.com](http://www.quinora.com)) Марк Бейли, Сити Колидж  
Норуич, Великобритания

Съкратена версия: Барбара Родър

Дата: май 2006

## Съдържание

1	Резюме .....	2
2	Предложение в областта на мерките за обучение по професионално ориентиране и активиране .....	4
3	Инициатор(и) на мерките за обучение по професионално ориентиране и активиране .....	8
4	Организации, провеждащи мерките за обучение .....	12
5	Среда, в която се провеждат мерки по професионално ориентиране и активиране (или като индивидуално обучение или като групово обучение и др.)	17
6	Изисквано начално и допълнително обучение на обучителите.....	21
7	Изисквани сертификати за качество от обучаващите институции.....	24
8	Програми за качество при непрекъснато и допълнително групово обучение	26
9	Ситуацията по отношение на качеството в мерки за обучение по професионално ориентиране и активиране.....	28
10	Съществуващи проблеми на системното ниво и метанивото.....	31
11	Предложения от експерти за подобряване на ситуацията или разрешаване на проблемите .....	34
12	Съществуващи стандарти за качество при мерките за обучение по професионално ориентиране и активиране.....	39
13	Използвани сертификати за качество.....	42
14	Опишете каквито и да са конкретни мерки за качество, които са били реализирани, за да се адресират установени проблеми в предоставянето на мерки за професионално ориентиране и активиране .....	44

## 1 Резюме

Целта на този синтезиран доклад е да събере основните теми, съществуващите стандарти за качество и примери за най-добра практика в професионалното ориентиране и кариерно развитие в избрани европейски страни и да предложи как тя може да се подобри и развие чрез общ набор от стандарти за качество.

Участващите в проекта страни са: Австрия, Англия, България, Германия, Испания, Италия, Румъния, Швейцария и Швеция. Както се вижда от този списък, страните-партньори са разнообразни по отношение на тяхната география, политическа среда, икономическа структура и културна история. На пръв поглед човек би могъл да си помисли: как може въобще да има общ набор от стандарти, които да бъдат ефективни при такова разнообразие? Едно нещо, обаче, което е общо и което признават всички страни (в по-голяма или по-малка степен), е, че е съществено, ако млади хора (и в частност – безработните) успеят да развият успешни и носещи удовлетворение кариери, че те трябва да бъдат подпомагани и насочвани в техните процеси на взимане на решения. Подходът и структурата относно как се постига това варират в зависимост от страната и са свързани с взаимодействието между социалното законодателство, икономиката, инфраструктурното развитие и образователната политика.

Контекстът и начинът на предоставяне на услуги по консултиране и ориентиране обикновено се определят от организацията, отговаряща за предлагането на тези услуги, и могат да бъдат под формата на групово или индивидуално обучение и предоставяни както от обществени, така и от частни институции.

Повечето страни-партньори изискват учителите да са придобили официално призната квалификация по професионално ориентиране/кариерно развитие. Съществува, обаче, и мнението, че работещите в тази област професионалисти трябва също да притежават подходящо ниво на опит в "реалния свят", както и академични квалификации, и да притежават основни компетенции, отнасящи се до умения за персонално и социално общуване.

Както следва от това, тези страни, които изискват учителите да имат официално призната квалификация, имат по правило и някаква форма на система(и) за сертификация по отношение на качеството. По-нататък тя се разделя на общи системи за управление на качеството (като системата ISO) и конкретни мерки (като стандартите Matrix в О.К.).

Проблемите, които съществуват по отношение на предоставянето на ефективни услуги по консултиране и ориентиране, включват:

- Икономически натиск
- Комуникация и разлика в очакванията
- Липса на ясни стандарти
- Бюрокрация
- Слабо участие
- Пропаст между политика и реализация
- Слаби връзки с пазара на труда
- Недостатъчни средства и достъп към ИТ.

Законодателството под формата на социална политика няма да бъде достатъчно насочено, така че да бъде ефективно. Необходими са действия на секторно и местно ниво, за да се осъществи промяна. Обща тема е, че "отношението" към консултирането и ориентирането трябва да се развива така, че то да бъде признато като основна част от персоналното развитие на индивидите през целия им живот. А също и, че онези обучители, които предоставят тези услуги, са подходящо обучени както академично, така и по отношение на опита им, получили са съответно признание за тяхната професионална компетентност и са в състояние да предоставят тези услуги в снабдена с подходящите ресурси среда.

Съществуващите стандарти за качество се стремят да се фокусират или върху ръководството или предоставянето на самата услуга на организационно ниво. При липса на ясна насока много организации и институции търсиха алтернативни подходи към въпроса за качеството или чрез възприемане на процедури и практики от други страни или чрез развиване на техните собствени системи. Действителният ключ е, че самите обучители имат прозрение и разбиране на потребностите и стремежите на индивидите. Въпросът е как може да се посрещнат тези потребности и стремежи по последователен и ефективен начин чрез гъвкави и ответни услуги по консултиране и ориентиране, като се вземат предвид политическите, социалните и икономическите ограничения?

Разработката на стандартите на QUINORA предлагат възможността да се адресират тези въпроси и да се създаде средство за обучение, което би могло да се използва на

секторно и местно ниво, за да се гарантира, че всички професионалисти по ориентиране са в състояние да реализират стандартите по логически и прогресивен начин.

## **2 Предложение в областта на мерките за обучение по професионално ориентиране и активиране**

### **АВСТРИЯ**

Предоставянето на обучение за възрастни в Австрия е разделено между редица институции, включително: обучаващите организации на икономическата палата (Wifi), палатата на труда и профсъюзите (bfi); организациите, представляващи конкретни групи, като емигранти и цигани; и местни общности/общини, които предлагат професионално ориентиране в обхвата на групово обучение и индивидуално обучение. Основният инициатор, финансиращ тези курсове, е Обществената Служба по заетостта.

Регионалните центрове за професионална информация (BIZ), ръководени от Обществената Служба по заетостта предоставят безпристрастна информация и консултация на регионална основа.

### **АНГЛИЯ И УЕЛС**

Кариерното развитие или "Информация, консултации и ориентиране" (IAG) /ИКО/, както обикновено е по-известно, е развито и регламентирано във висока степен в Англия и Уелс, предоставя се в широк диапазон от образователни сектори и сектори на пазара на труда, както и в общността. ИКО често е насочено към конкретни категории лица въз основа на такива такива фактори, като възраст, положение и лични цели. Обхватът и качеството на институционални договорености за подкрепа бяха определени от ОИСП (Организацията за икономическо сътрудничество и развитие) като ключови маркери в интегрирания подход към кариерното развитие в Англия и Уелс.

ИКО беше също предмет на съществен преглед на политиката съгласно правителствената "Националната стратегия за уменията" първо през 2003 г. и отново през 2005 г. Тези инициативи се стремяха, между другото, да хармонизират методите, използвани при предоставянето на ИКО в ОК и да гарантират, че се спазват единни и задължителни стандарти за качество от отделните лица и основните заинтересовани лица.

Този преглед на професионално-ориентирано кариерно развитие и стандартите, изпълвани за гарантиране на качеството в Англия и Уелс, се фокусира върху условията, създадени за пълнолетни (над 20-годишна възраст) или за хора, които не отговарят на изискванията за развитие съгласно Стратегията за услуги "Връзки", насочена основно към юноши между 13- и 19-годишна възраст.

## **БЪЛГАРИЯ**

Системата от мерки за обучение за професионално ориентиране и активиране в България е в период на преход и търсене на начини и методи за постигане на ефективни резултати.

В България съществува силна традиция за събиране на информация за професиите, описване на профилите на работата, анализ и информация за развитието на квалификационните изисквания към работното място и изискванията към уменията и др. Напоследък, предвид необходимостта от преодоляване на високия процент на безработица и изискванията за преквалификация на голям брой хора, чиито професионални умения вече не са приложими към ситуацията по отношение на работата, българската система за професионално ориентиране и активиране изисква цялостно преразглеждане.

Законодателната рамка определя какви услуги и мерки следва да се предоставят от различните правителствени, граждански и обществени агенции.

В частност, на Агенцията по заетостта е възложено от Министерството на труда и социалната политика осъществяването на държавната политика за развитие на заетостта, защита на пазара на труда, професионална информация и консултиране, професионално и мотивационно обучение на безработни и заети лица, както и за провеждане на посредническа дейност по заетостта.

Груповото обучение е дефинирано по-ясно като "Мотивационно обучение", за да се стимулират лицата да придобиват квалификациите и уменията, необходими за постигане на успехи на пазара на труда.

## **ГЕРМАНИЯ**

В Германия ученето през целия живот особено по отношение на професионалното обучение и повишаването на квалификацията е разделено между различни отговорни страни и се провежда от различни институции. Първоначалното и допълнителното обучение се провеждат не само в общественния сектор, но също и от частни предприятия (институти, частни училища и др.), и са достъпни за всички, при положение, че те имат свое собствено финансиране.

Заедно с училищата Федералната Агенция по заетостта (или "BA") в качеството си на най-големия участващ федерален орган поема по-голямата част от отговорността за първоначално и допълнително обучение заедно с общински предприятия (съгласно споразумения за сътрудничество в областта на заетостта).

Предлаганите от BA мерки за обучение са безплатни за подпомагани участници, които отговарят на законовите изисквания за подпомагане и се предлагат в цяла Германия от 181 от местните Агенции по заетостта на BA.

Освен това, голям брой регионални центрове за професионална информация (BIZ) бяха създадени от BA, в които професионалната информация също се предоставя на регионална основа.

## **ИСПАНИЯ**

Съществува силна необходимост за подобряване участието в образованието за възрастни, за да се адресират конкретни въпроси във връзка с пазара на труда. Високата степен на обща безработица - особено за жени и по-млади пълнолетни лица – и дългосрочната безработица, изключително висок дял на временна безработица, късен преход от училище към работа, стареенето на населението и липса на умения, като всички те са в съчетание с ниско ниво на участие на възрастни в ученето, означават, че трябва да се предприемат действия, за да се осигури бъдещо икономическо развитие.

По-младите хора участват много повече в процесите на учене, отколкото по-възрастните. Младите учещи са тези със средно и висше образование, а не тези възрастни без образование или само с начално образование.

Емигрантите, “сините якички” (работниците в производството) или хората, работещи в малки и средни предприятия (МСП) имат по-малко възможности да участват в курсове за обучение на възрастни.

Възрастните могат също да следват в университет посредством специални програми за достъп, а също и в университет, намиращ се на голямо разстояние (UNED).

## **ИТАЛИЯ**

Професионалното обучение в Италия се предлага на различни нива:

- на тези, които току-що са завършили задължителното училищно образование и никога не са работили;
- на тези, които са завършили средно образование и се нуждаят от конкретни професионални компетенции;
- на тези, които работят в момента, но се нуждаят от преквалификация, тъй като техният пазар на труда изисква от тях да променят дейностите или длъжността;
- на тези, които се нуждаят от допълнителна квалификация и специализация;
- на тези, които са се инвалидизирали и се нуждаят от развиване на нови умения и компетенции, за да запазят или навлязат повторно на пазара на труда.

От друга страна, професионалното ориентиране се предлага конкретно от агенции – обществени и частни, чиято основна задача е да помагат и подкрепят възрастните да придобиват информация, да получават допълнителна информация и да получават конкретно консултиране, за да получат достъп (или нов достъп) до пазара на труда.

## **ШВЕЙЦАРИЯ**

Целта на професионалното, академичното и кариерно консултиране е да подпомага младежите и възрастните при избор на професия или курс на следване (учене), както и да изработва кариерен план.

## **ШВЕЦИЯ**

В Швеция AMV (Шведската Национална Администрация на пазара на труда) е основният законен орган, а местните бюра по труда работят с обучение по професионално



ориентиране и активиране на регионално ниво. Ориентирането и обучението се осъществяват в няколко различни форми и се провеждат от собствения персонал на бюрата по труда.

### **3 Инициатор(и) на мерките за обучение по професионално ориентиране и активиране**

#### **АВСТРИЯ**

Има различни организации, инициращи професионално ориентиране и активиране, но най-значимата е Обществената служба по заетостта (ОСЗ).

**Австрийската Обществена служба по заетостта (AMS)** предоставя услугите си чрез около 110 местни бюра. Тя предлага услуги на три нива: самообслужване (самоориентиране), обслужване (лични съвети и ориентиране) и консултиране (интензивно консултиране и съвети). Лицата имат възможност за достъп до тези услуги в зависимост от техните изисквания и обстоятелства.

Тези услуги се предоставят по интегриран начин от целия персонал на AMS, който ще се е заангажирал със същото основно вътрешно обучение през целодневен шестмесечен курс, който се подкрепя от допълнително обучение по месторабота от една и половина седмици всяка година.

Около 90% от клиентите на AMS са търсещи работа лица, които живеят от помощи за безработни, а останалата част са такива групи, като завършващи училище и жени, връщащи се към трудова заетост. AMS сключва договори за услуги за развитие с редица търговски организации и организации с идеална цел, които на свой ред договарят услуги за частни консултанти. Голяма част от тази работа приема формата на шестмесечни курсове за "ориентиране" за групи от по 14-20 човека, които обхващат такива въпроси, като техники за намиране на работа и кариерно планиране, но също и лични и социални умения.

Друга институция, която е активна в предлагане на консултантски услуги, е **Федералното Министерство на образованието, науката и културата**, което предлага дни на информацията и изложения за намиране на работа.

Търговската Палата също предлага професионална и образователна информация и консултантски услуги специално за юноши (между 15- и 18-годишна възраст).

Организациите за образование на възрастни, като Институтът за икономическо развитие (Wirtschaftfoerderungsinstitut), Институтът за професионално обучение (Berufsfoerderungsinstitut), Центровете за образование на възрастни (Volkshochschulen), църковните институции за образование на възрастни, Институтът за допълнително образование в селските райони (Laendliches Fortbildungsinstitut) често предоставят свои собствени консултантски услуги, като повечето от тях се финансират от Обществената Служба по заетостта.

### **АНГЛИЯ И УЕЛС**

Департаментът за образование и умения (DfES) работи в тясно сътрудничество със Съвета за учене и умения (LSC) и Университета за индустрия (Ufi)/Learndirect, за да предостави ИКО за възрастни в Англия и Уелс. В партньорство помежду си те определиха обхвата и качеството на услугите по ИКО, които възрастните имат право да очакват. Правителствените *"Рамки на националната политика и план за действие: Информация, консултации и ориентиране за възрастни"* постановяват, че LSC е отговорен в национален мащаб за осигуряване на услуги по ИКО и ще предоставя чрез интегрирана услуга по ИКО, заедно с националната Leardirect, консултантски услуги и местни партньорства за ИКО.

### **БЪЛГАРИЯ**

Националната Служба по заетостта е основният инициатор на мерките за обучение и активиране за възрастни в България. Тези мерки се предоставят като част от така наречените "посреднически услуги", които включват информиране и консултиране на търсещите работа лица, психологическо съдействие и насочването им към професионално и/или мотивационно обучение.

Условията и реда за организиране на професионално ориентиране, информиране и консултиране се определя от разпоредбите за прилагане на Закона за насърчаване на заетостта.

Дирекцията **"Бюро по труда"** на Агенцията по заетостта организира и финансира мотивационно обучение на безработни и избора на организацията за обучение, която да предостави това обучение.

Мотивационното обучение включва умения за търсене на работа и кандидатстване /интервю:

В зависимост от вида на курса продължителността на мотивационното обучение варира от 30 часа, когато се предоставя като модул от курс за професионално обучение, до около 120 часа, когато се предоставя като индивидуално обучение.

## **ГЕРМАНИЯ**

При днешните условия не може да се приеме, че работниците ще бъдат в състояние да запазят професията, в която първоначално са били обучение. В действителност се очаква, че те ще трябва да сменят професиите и то може би повече от един път. Ето защо е още по-важно те да имат желание по всяко време да продължат обучението си.

Значителното финансиране, което се предоставя при прилагането на средства за намиране на работа и за обучение и при професионалното обучение показва, че допълнителното обучение има висок приоритет.

Такова съдействие се предоставя непрекъснато чрез предлагане на възможности за обучение по различни програми заедно с информация за основно и допълнително професионално обучение в Центровете за професионална информация (BIZ) и в Интернет.

Предоставя се и специализирано консултиране в местните агенции на ВА по специални заявки на конкретни целеви групи, както и чрез разделяне на клиентелата на агенциите на определени групи.

## **ИСПАНИЯ**

В национален и регионален мащаб образователните органи организират основни образователни услуги за възрастни, като започване от начално образование, основно и средно образование, испански език за емигранти и други услуги по професионално обучение, предоставяни чрез мрежа от центрове за образование на възрастни в цялата страна. Базисното образование за възрастни предоставя втора възможност за хората, които не са завършили своето образование в училище или достигнали необходимите квалификации, да постигнат напредък в наемане на работа.

Министерството на труда и социалните работи инициира насърчаване на обучението с цел намаляване на безработицата. Това са курсове от твърде разнообразни области и формати, вариращи от 200 часа до над 600 часа на курс.

Възможностите за обучение за работещото население (*formacion continua*) е друг елемент от политиката по отношение пазара на труда. Изглежда, че участието на работници в този вид услуги за учене е твърде голямо, като обхваща над 1,5 милиона души през 2000 г. Това, което е ясно, е че има по-малко жени, отколкото при другите видове учене и че по-големият дял на участие е във възрастовата група между 25 и 45 години. Освен това, хората с по-високо образование и по-високи умения имат най-високите нива на участие. По-голямата част от предприетото учене се фокусира върху използването на ИКТ, езици и продажби и услуги.

### **ИТАЛИЯ**

Националното законодателство дефинира рамките и характеристиките на програмите за обучение в цялата страна, макар че обучението следва да се ръководи на регионално ниво и трябва да се структурира и контролира от регионите. Обучението трябва да се предоставя както от обществени, така и от частни институции, които трябва да работят съгласувано и да бъдат проверявани по регионалното ниво.

Професионалното ориентиране се предлага целево от агенции – обществени и частни, чиято основна задача и да помага и съдейства на възрастните да намират информация, да получават допълнителна информация и конкретно консулиране, за да имат достъп (или нов достъп) до пазара на труда. Ориентирането се предлага, както на индивидуално ниво (персонално консултиране), така и на групово ниво (групово консултиране и обучение) и се извършва от специално обучен персонал. Всеки център и агенция трябва да кандидатстват за "**accreditamento**" (акредитация). Тази акредитация упълномощава институцията да работи публично и да бъде равностойно сравнима с обществените организации, учредени от самия регион.

### **ШВЕЙЦАРИЯ**

Целта на професионалното, академично и кариерно консултиране е да помага на младежите и възрастните да изберат професия или курс на обучение, както и да разработят кариерен план.

**Информация:** Центровете за професионална информация предлагат широко разнообразие от информация за различни професии и програми за курсове. Тези центрове са достъпни за обществеността, а също така и предлагат помощ при получаване на информация.

**Консултиране:** Индивидуалното консултиране помага да се установят уменията и способностите на лицата, което им позволява да вземат информирани решения въз основа на техните интереси и наклонности.

**Други предложения:** Предлагат се множество допълнителни услуги в сътрудническо с други партньори, като училища или органите по заетостта.

## **ШВЕЦИЯ**

В Швеция AMV (Шведската Национална Администрация на пазара на труда) е основният законов орган, а местните бюра по труда работят с обучение по професионално ориентиране и активиране на регионално ниво. Ориентирането и обучението се осъществяват в няколко различни форми и се провеждат от собствения персонал на бюрата по труда.

Също така от основно значение са общините на Швеция, чиито отдели по пазара на труда, образователни отдели и социални служби осъществяват мерки за професионално ориентиране.

Освен това, съществуват независими агенции, като обучаващи организации, организации на профсъюзите, различни видове браншови организации и компании. На тези агенции може да бъде възложено, а също и те да могат да поемат собствена инициатива за осъществяване на обучение по професионално ориентиране и активиране. AMV възлага на бюрата по труда, които на свой ред издават обява за участие в търг (конкурс). Друга възможност е общината да посочи независима агенция.

## **4 Организации, провеждащи мерките за обучение**

### **АВСТРИЯ**

Мерките за обучение не се провеждат от самата Обществена Служба по заетостта, а се предлагат на търг на обучаващи институции на социалните партньори (Wifi, BFI, BBRZ и др.) или частни обучаващи институции (Venetia, Mentor, ABZ Виена), на които се дават покани за представяне на предложения.

Всички организации на социалните партньори – както работодатели, така и служители (наети лица) – ръководят институции за кариерна информация и консултиране.

Икономическата Палата (Wirtschaftskammern) набляга на консултирането по търговско

професионално обучение, както и допълнително образование, свързано с работата, във връзка с техните Институти за икономическо развитие.

Палата на труда (Arbeiterkammern) е законният представител на служителите в Австрия. Тя работи в тясно сътрудничество с профсъюзите и те представляват социалните, професионалните, икономическите и културните интереси на служителите. Палатата на труда също така предлага, между другото, безплатно кариерно развитие и консултиране.

### **АНГЛИЯ И УЕЛС**

Мерките за обучение за професионално ориентиране и активиране в Англия и Уелс са насочени към различни категории потребители. Така например, юношите между 13- и 19-годишна възраст се обслужват чрез Службата "Връзки" и програми, основани на училищна основа. От другата страна, възрастните ползват законодателни инициативи, като Job Centre Plus (Център за работа плюс), различни партньорства за ИКО заедно с услугата за развитие "Learndirect" на базата за център за повиквания. Често действайки като част от схемата за партньорство за ИКО, *"Прегледът на политиките по отношение на кариерното развитие"* на ОИСР също посочва, че редица обществени и доброволни заведения, като затвори, здравни центрове и социални служби, местни органи на властта и частният сектор, действайки или по договор за предприятия или широката общественост, са основни доставчици на кариерно развитие в Англия и Уелс.

### **БЪЛГАРИЯ**

Мерките за професионално ориентиране и активиране в България се провеждат от няколко вида институции:

Обучаващи институции, предоставящи обучение за възрастни, които кандидатстват за участие в търговете за мотивационно обучение, открити от Бюрата по труда. Повечето от тях са Центрове за професионално обучение – частни компании или НПО, лицензирани от Националната Агенция за професионално образование и обучение за предоставяне и сертифициране на професионално обучение.

Освен курсовете на Бюрата по труда, някои мерки за професионално ориентиране и активиране се провеждат от частните институции за наемане на персонал, които действат като посредници между търсещите работа лица и работодателите.

## ГЕРМАНИЯ

Мерките за обучение както за младежи, така и за възрастни, се провеждат не от самата Федерална Агенция по заетостта, а от частни организации, организации с идеална цел или правителствени организации извън ВА.

Те включват конкретно:

- Частни институции и предприятия
- Организации с идеална цел
- Благотворителни или църковни предприятия
- Промишлената и Търговската Палати
- Занаятчийските палати.

Определянето на това коя организация в крайна сметка ще провежда дадена мярка се ръководи от законодателно установена процедура за обучение по услуги, свързани с пазара на труда, която ръководи обявите за търгове за услуги, свързани с пазара на труда, в съответствие с Европейските Директиви, ръководещи конкуренцията, както и съгласно немското законодателство за обществените договори съгласно Разпоредбите за участие в търгове за договори за услуги (VOL).

## ИСПАНИЯ

Образователните администрации обхващат основното образование за възрастни; отговорностите се разпределят между държавата, регионалните автономии, местните администрации и образователни институции.

Обществената Служба по заетостта (Instituto Nacional de Empleo /INEM/) е самоуправляваща се агенция, която организира професионално обучение за безработни, макар че тези дейности бяха прехвърлени на повечето регионални автономии, за да ръководят активната трудова политика в сътрудничество с INEM. Съществуват 28 Национални професионални центъра в Испания, а има и голям брой центрове, които също имат право да предоставят този вид обучение: оторизирани частни центрове (centros colaboradores), организации на социалните партньори и договорени обществени или частни агенции за обучение.

Професионалното обучение е насочено към такива групи, като безработни младежи, които са неквалифицирани или недостатъчно квалифицирани, които да могат да си намерят работа.

**Обучение на работници:** В тази данъчна схема, създадена през 1993 г., работодателите заплащат 0.7% работна заплата във фонд за обучение, администриран от Трипартитна Фондация за обучение по месторабота. Големите компании с над 100 служители могат да представят индивидуални планове, докато малките и средни предприятия трябва да обединят силите си и да представят секторни или териториални групови планове.

Други обществени институции, като Народните университети или общински граждански центрове предоставят възможности за основно образование за възрастни. Съществува и широк спектър от частни организации и организации с идеална цел, които предоставят различни видове възможности за учене, като езикови курсове, курсове по информационни технологии или други с по-малко професионален характер.

## **ИТАЛИЯ**

Всяка година в Италия около 2000 организации предоставят услуги по обучение, финансирани от обществени институции. Обикновено работещите в областта на професионалното обучение организации считат тази дейност за своя основна задача.

## **ШВЕЙЦАРИЯ**

Кантоните отговарят за услугите по професионално, академично и кариерно консултиране, които са достъпни за всички и съответстват на потребностите на обществеността в съответствие със законодателството, отнасящо се до професионалното обучение.

В качеството си на официален орган на Швейцарската Конференция на кантоналните министри на образованието EDK/CDIP Швейцарската Конференция на директорите по професионално, академично и кариерно консултиране (KBSB/CDOPU) отговаря за професионалните и организационни аспекти, както и за въпроси във връзка с политиката на образование.

KBSB/CDOPU изпълнява задачата в сътрудничество с различните ѝ партньори.



В качеството си на национална всеобхватна организация за образование на възрастни Швейцарската Федерация за образование на възрастни (SFAE) групира около 175 институции и 250 лица, действащи при предоставяне на образование за възрастни. Тази Федерация е организация с идеална цел, зависима от правителствени средства за 50% от своя доход, а останалите проценти се получават чрез публикации, обучение с частни учители, конференции и други проекти. SFAE има постоянни секретариати в Цюрих и Лозана (за областта на френскоговорящото малцинство).

Швейцарското образование за възрастни се характеризира с изобилие и несистематизирана смесица от неправителствени и правителствени институции, като първите съставляват мнозинство.

## **ШВЕЦИЯ**

В рамките на редовната училищна система в Швеция както следването, така и професионалното ориентиране се считат за задължителни. Ориентирането (в частност, свързано със следването) започва в девети клас на средното училище, а след това както следването, така и професионалното ориентиране се осъществяват в гимназията и университета.

Други участващи организации са местните бюра по труда и други независими инициативи.

Проектите за сътрудничество също са доста обичайни; проекти означава редица организации, които работят заедно, за да реализират обучение по професионално ориентиране и активиране. Като пример може да се вземе обучаваща организация, която си сътрудничи с местно бюро по труда и профсъзна организация.

## **5 Среда, в която се провеждат мерки по професионално ориентиране и активиране (или като индивидуално обучение или като групово обучение и др.)**

### **АВСТРИЯ**

Обществената служба по заетостта (ОСЗ) определя броя на участниците в даден курс на обучение. ОСЗ може също да увеличава броя на участниците. Тя определя и броя на групите, които ще се сформират в рамките на курса и броя на участниците във всяка група.

Мерките за професионално ориентиране и активиране се провеждат в групи от около 10-15 души. Курсът може да се раздели на различни части и зависи от Обществената служба по заетостта да определи на колко части може да се раздели курсът. Курсът на обучение, както е предписано от ОСЗ, се състои както от групови сесии, когато обучителят работи с групата като цяло, и от индивидуално обучение, когато обучителят работи с един участник в ситуация в пряк контакт. Такъв е също случаят, например, с гореспоменатата обява за търг: втората част съчетава активиране и кандидатстване за обученията за работа с индивидуално обучение и информационни събития. Тези дейности се осъществяват по едно и също време.

### **АНГЛИЯ И УЕЛС**

Британският *Институт за кариерно развитие* (ICG) е дефинирал кариерното развитие като "... дейности, [които] се провеждат на индивидуална или групово основа и могат да бъдат в пряк контакт или на разстояние (включително телефонни линии за съдействие и услуги на базата на уеб). Те включват предоставяне на кариерна информация (в печатна форма, форми на базата на ИКТ и други форми), средства за оценка и самооценка, интервюта за консултации, програми за кариерно образование (за да се помогне на лицата да развият тяхното самоосъзнаване, осъзнаване на възможностите и умения за управление на кариерата), програми за изпитване (за да се изпитат възможности, преди да се изберат), програми за търсене на работа и услуги по прехода."

Традиционният метод за предоставяне на кариерно развитие в ОК се извършва чрез 30-минутно лично интервю. От клиентите се изисква да си определят среща и да посетят специализиран център за кариерно развитие. Индивидуалното интервю остава най-

обичайният подход; напоследък, обаче, бяха разработени няколко иновационни подхода в отговор на потребностите на работещите на пълен работен ден, самотни родители, инвалиди. Предлаганият от Learndirect подход е основен пример за гъвкаво предоставяне на ИКО.

## **БЪЛГАРИЯ**

Обикновено мерките за професионално ориентиране и активиране се провеждат в помещенията на институциите, с които са сключени договори, без да има каквито и да са специални ресурси, като подходящи помещения и оборудване.

Обикновено в Бюрата по труда има отделни помещения за консултации и интервюта; тези от тях, които разполагат с "Центрове за работа", обикновено имат и библиотека с информационни материали и видео/DVD-плейъри.

Не съществува стандарт за работното място за мотивационно обучение. Единственото изискване при процедурите за участие в търг е, че "работното място трябва да осигури постигането на целите на обучение".

## **ГЕРМАНИЯ**

Местните Агенции по заетостта на ВА определят техните потребности за целевите групи и действащите мерки за обучение в съответствие с отпуснатите бюджетни средства.

Мерките се провеждат в групи с различен брой участници.

Колкото по-практическа насоченост имат те (с други думи, ако се провеждат в семинар), толкова по-малки са групите.

За безработни възрастни, в частност, по-обобщените мерки за допълнително обучение са предлагат заедно с цялостно допълнително професионално обучение.

На по-младите хора се оказва съдействие с начално професионално обучение и предварително обучение.

Дадените примери са мерки за предварително обучение в концепцията за учене, която е приложима за Германия и следва да се реализира там.

## **ИСПАНИЯ**

Съществуват два различни модела на учене за възрастни: разширен модел, който предоставя доста нисък обем на обучение за голям брой работници, и интензивен модел, който концентрира повече усилия за обучение върху по-малък брой хора.

В Испания повечето млади хора получават начално професионално обучение, ориентирано конкретно към получаване на първата работа в частни центрове, наричани обикновено "академии". Този вид обучение има две характеристики: той е почти нерегулиран и неговите курсове са насочени към придобиване на умения (а не на познания). Тези курсове за обучение не са сертифицирани официално, поради което курсистите не получават призната професионална квалификация.

За да се улесни заетостта на младите хора при търсене на първата им работа, съществуват два вида договори за обучение: договор за възлагане на обучение и договор за стажуване. Договорът за възлагане на обучение е предназначен да осигури на притежателите на дипломи, университетски степени и по-високи технически квалификации при техния първи работен опит. Студентите изучават практическата страна, като прилагат придобитите по време на следването им познания и умения в в реални работни ситуации.

Договорът за стажуване е предназначен за работници за възраст между 17 и 24 години, които са недостатъчно квалифицирани за договори за възлагане на обучение. Тяхната цел е да позволи на работниците да придобият практически познания за квалифицирана професия или работа. Стажантите трябва да прекарват поне 15 процента от максималния работен ден в центрове за професионално обучение. Договорът за стажуване замества предишния договор за обучение в опит да се привлекат колкото се може повече млади хора в системата на труда.

## **ИТАЛИЯ**

Centri di Formazione Professionale (CFP) предлагат стандартни курсове или курсове за осъвременяване за младежи през цялата година. Основната цел на тези курсове е да се подготвят или допълнително да се позволи на пълнолетните да придобият уменията за повторно получаване на работа с необходимата квалификация.

Професионалното ориентиране се предлага както от обществени, така и от частни агенции на индивидуално ниво (лично консултиране) и на групово ниво (групово консултиране и обучение) и се осъществява от специално обучен персонал.

## **ШВЕЙЦАРИЯ**

В Швейцария съществува кантонално бюро за професионално ориентиране във всеки кантон. Ако кантонът е голям, има също и регионални бюра, а някои други предлагат бюра за университетско ориентиране. Предлаганите услуги са по избор, безплатни и поверителни. Всеки може да се възползва от съдействие по професионално ориентиране.

## **ШВЕЦИЯ**

В Швеция обучението по професионално ориентиране и активиране се извършва посредством различни методи.

- Индивидуално обучение в зависимост от условията и потребностите на индивида.
- Групово обучение, което се отдалечава от общата представа и съответно се насочва към по-конкретно ориентиране.

Груповите обучения се реализират от различните организации и зависят от ресурсите, компетенцията и възможностите. Очевидно е, че ориентирането е всичко, освен резултат от интелигентно сканиране на околната среда; по-скоро, неговата реализация и проектиране са обусловени от традиция и (не)съществуващи ресурси.

Ярък пример в това отношение е как човек ориентира индивида или към традиционни мъжки или женски професии.

## **6 Изисквано начално и допълнително обучение на обучителите АВСТРИЯ**

Няма ясна длъжностна характеристика на “обучители” и/или “обучители по професионално ориентиране” нито в базата данни за длъжностите на Обществената Служба по заетостта (ОСЗ), нито в обявите за търг, които Обществената Служба по заетостта публикува за различни мерки за професионално обучение. Независимо от това, трябва да правим разграничение между характеристиката на определена длъжност и набора от квалификации, които дадено лице, желаещо да изпълнява тази длъжност, трябва да притежава, което е основен критерий за оценка при оферти за предоставянето на услуги по ориентиране.

Що се отнася до официално признатата квалификация, обучителите трябва да имат завършено образование за обучител/обучение, съответно образование, което включва поне две от следните съдържания:

- Основни познания по групова динамика/групова психология (работа с групи, групово обучение)
- Систематични подходи на консултиране
- Управление на конфликти
- Основни познания по комуникация
- Умереност.

Що се отнася до опита на обучителите, те трябва да докажат минимум двегодишен трудов стаж в образованието за възрастни, в активирането/професионалното ориентиране в областта и трябва да са работили с търсещи работа и/или безработни лица и да бъдат на минимална възраст 25 години.

## **АНГЛИЯ И УЕЛС**

Лицата, които желаят да работят като съветници в областта на кариерата и да предоставят ИКО в ОК, трябва да отговарят на изискванията за практикуващ специалист по кариерно развитие. Квалификацията зависи от успешното завършване на “Квалификация по кариерно развитие (QCG) или “Диплома за кариерно развитие” (DCG), части I и II. И двете квалификации се присъждат от Института за кариерно развитие

(ICG) и дават квалификация на лицето за пълно членство в ICG. Квалификацията за кариерно развитие, присъждана от 14 университета в ОК, се получава чрез едногодишен курс на пълен работен ден или двугодишен курс на непълен работен ден и съчетава академично следване с учене на базата на работа. Лицата трябва да покажат, че могат да се справят със следване на ниво следдипломна квалификация, макар че не е необходима първа степен, за да се завърши квалификацията за кариерно развитие.

Предоставят се и две допълнителни квалификации по консултации и ориентиране: Националната професионална квалификация (NVQ) – ниво 3 и ниво 4 на консултации и ориентиране. Министърът на образованието и уменията изисква от всички специалисти по кариерно развитие, работещи в службата "Връзки" в Англия, да са завършили ниво 4 на NVQ по консултации и ориентиране след завършване на QCG.

## **БЪЛГАРИЯ**

Няма официално посочени конкретни изисквания за обучителите по мотивация в България. Съществен критерий за оценка при присъждането на договорите, обаче, е да се предоставят мерки за професионално ориентиране и активиране, вкл.:

- Квалификацията на обучителите да съответства на тематиката на курса
- Всички обучители да имат университетска диплома
- Всички обучители да имат практика от поне 600 преподавателски часа в посочената област на обучение
- Всички обучители да имат практика от поне 600 преподавателски часа в образование за възрастни.

Но тъй като тези определения следва да се считат повече като критерии за оценка, отколкото като изисквани квалификации, обучаващите институции решават как да сформират техните обучаващи екипи.

На практика, най-големият брой обучители по мотивация са психолози или имат степен по педагогика, социология или социални науки. В България са много редки случаите, при които преподаватели по професионално образование или преподаватели по общо образование се преквалифицират като обучители по мотивация.

Твърде е ограничено допълнителното професионално обучение, предлагано от българските университети и институции за продължаващо образование.

## ГЕРМАНИЯ

Индивидуалните описания на продуктите, като описанията на мерки за младежи, посочват подробно как следва да се назначи персонала за мерките.

Персоналът се назначава в съответствие с необходимите квалификации. Използва се помощна формула за определяне на това какъв брой персонал да се назначи.

Тя определя качеството на помощта и в частност – интензивността на консултиране от социални работници, когато се касае за мерки за младежи.

Официално признати квалификации на учителя се определят според характера на мярката и трябва да се документират от организацията-спонсор.

Освен това, трябва да се гарантира, че организацията-изпълнител е организираща участието на персонала си в мерките за повишаване на квалификацията.

Самата ВА отговаря за част от това повишаване на квалификацията в съответствие със заложените от закона принципи и финансира повишаването на квалификацията на персонала на организацията-изпълнител (обучение на персонала на организаторите за мерки за младежи).

Освен това, от отделния учител се очаква да има няколкогодишен опит в областите, в които той или тя обучава, по отношение както на социалното консултиране, така и на съдържанието на дисциплината.

Няма събрана информация относно възрастта на подпомаганя персонал.

## ИСПАНИЯ

Обществената Служба по заетостта (INEM) работи с четири вида преподаватели: преподавателски състав на INEM, инструктори за учебни семинари, преподаватели в свързаните с нея центрове и експерти по договор.

*Собственият преподавателски състав на INEM* е постоянният състав на INEM и правителствени служители.

*Инструкторите за учебни семинари:* учебните семинари наемат само външни преподаватели.

*Преподавателски състав в свързаните центрове:* това са професионални учители към свързаните центрове.



*Експерти по договор:* те изпълняват същите функции, както и собствения преподавателски състав на INEM; те, обаче, се наемат не на постоянна работа, а за конкретни дейности по обучение.

## **ШВЕЦИЯ**

В рамките на редовната училищна система се изисква университетско образование, за да се получи сертификация на учебно-професионален консултант. Курсът се състои от тригодишна програма редовно обучение.

На университетско ниво съществуват и редица индивидуални курсове, напр. по групово ориентиране, по обучение за учебно-професионални консултанти, педагогически курсове, ориентирани към учебно консултиране и професионално ориентиране, по избор и социализация.

AMV има сайт за обучение в Интернет в областта на "ориентиране за служители от бюрата по труда". Това, обаче, не е формална предпоставка, което означава, че част от персонала е образован в сферата на професионалното ориентиране, а друга част – не.

Що се отнася до други дейности в рамките на професионалното ориентиране, например, социални служби, обучаващи организации и компании, то техните същности не са сходни. Няма указани официални изисквания в това отношение.

## **7 Изисквани сертификати за качество от обучаващите институции**

### **АВСТРИЯ**

Стандарти за предоставяне на ориентиране (ISO, EFQM и TQM): те включват системата за качество на ISO, която е основана на промишлен модел и която се фокусира върху процедури за качество, а не върху действителните резултати от дейността. Моделите на ISO, EFQM и TQM бяха реализирани в малък брой услуги по ориентиране. Общото между тях е, че те са общи концептуални рамки и не са фокусирани в частност върху кариерното развитие. В Горна Австрия е създаден **сертификат за качество** за институции, предлагащи допълнително обучение за възрастни.

## **АНГЛИЯ И УЕЛС**

От институциите, предлагащи ИКО в Англия и Уелс, се изисква да отговарят на определени стандарти и да дават гаранция за качество, за да получат финансиране и акредитация. В частност: стандарта Matrix.

## **БЪЛГАРИЯ**

На този етап от обучаващите институции не се изисква сертификация за предоставяне на мотивационно обучение (лицензирането е задължително само за обучение и сертификация по професионално обучение).

## **ГЕРМАНИЯ**

Както вече бе споменато, изискваните стандарти за качество са формулирани в описанията на продуктите като част от процедурата за възлагане.

Не се изисква сертификация по DIN ISO за мерките, за които ВА дава обяви за търгове. Ако дадена институция, обаче, няма такава сертификация, това ще окаже положително влияние върху оценката на предложението.

Ситуацията е различна по отношение на подкрепата за допълнително професионално обучение за възрастни.

В този случай организаторите на обучението трябва да бъдат официално признати и сертифицирани, тъй като в този случай не се дава обява за търгове.

## **ИТАЛИЯ**

Институциите, ангажирани с обучение, трябва да бъдат акредитирани по системата "accreditamento" (акредитация). Тази акредитация позволява на институцията да работи публично (дори ако агенцията се издържа изцяло от частни фондове като НПО) и да бъде равностойно сравнима с орществените организации на регионална основа.

Процедурата за акредитация, дадена от региона, се гарантира от ангажираните от самия регион агенции.

Второ ниво на сертификация е "сертификацията на качеството" ("Certificazione di qualita"). В резюме може да се каже, че ако "accreditamento" удостоверява структурното състояние на организацията, то "certificazione di qualita" удостоверява процедурата на

действията, осъществени в рамките на услугата. Схемите за качество на ISO се прилагат в широк мащаб, но не са задължителни в тази област.

## **ШВЕЙЦАРИЯ**

Желаещите да специализират в областта на обучение за възрастни могат да се включат в това обучение, ако притежават федерална диплома. Тя се получава, като се следват признатите модули и когато може да се удостовери практически опит от поне 4 години обучение на непълнен ден за възрастни (възлизаци поне на 300 часа). Сертификацията на модулите – eduQua или други сертификати за качество – може да се получи от съответните органи за сертификация.

## **ШВЕЦИЯ**

Освен за редовната училищна система, сертификатите за качество не са необходими, за да се реализира професионално ориентиране. В рамките на редовната училищна система е необходимо обучение като учебно-професионален консултант.

При публично придобиване на курс за развитие или курс за ориентиране между другите действащи лица съществуват определени изисквания, на които организаторът трябва да отговаря. След това изборът се осъществява от AMV или общината в съответствие с установени критерии.

## **8 Програми за качество при непрекъснато и допълнително групово обучение**

### **АВСТРИЯ**

Съществуват две конкретни програми за качество в Австрия, които са публикувани (освен стандартите от Обществените Служби по заетостта). Една програма, която беше разработена в Австрия, е работната група по качеството от [work@education](#) - общност на интереси на Съюза на частните служители. Това представлява платформа за заети и/или самозаети обучители в областта на образованието и консултирането. Работната група се фокусира върху такива въпроси, като например: критерии за качество, етика на обучението, възможности за гарантиране на качество и др.

Втората програма за стандарти за качество беше създадена от Асоциацията на Центровете за образование на възрастни (Verband oesterreichischer Volkshochschulen /VoeV/) и беше публикувана през 1999 г. във вид на наръчник, състоящ се от три части:

критерии за качество, мерки за развитие и гарантиране на качество и инструменти за гарантиране и развитие на качество.

Третият проект за качество в допълнителното обучение е "Контролен списък на непрекъснатото обучение" (<http://www.checklist-weiterbildung.at>) , който предлага критерии за качество за участници, които не са сигурни какъв вид мерки за професионално обучение следва да изберат.

## **БЪЛГАРИЯ**

Заложени са законови процедури за осигуряване на качество в професионалното образование и обучение. Тези процедури са задължителни на всички доставчици на ППО – професионални училища, професионални колежи и центрове за професионално обучение и се прилагат както за обучение на студенти, така и за обучение за възрастни.

## **ИТАЛИЯ**

Необходимостта от количествено определяне на качеството на предложението е в сила за всички сектори: от училищата до университетите, от предприятията до публичната администрация. Агенциите за формиране (formation) изпълняват огромна дейност, за да подобрят пазарните дейности, поради което е необходимо да им се дадат гаранции за тяхната правоспособност да предлагат подходящи услуги според потребностите на клиентите и ниво на качество, което непрекъснато може да се проверява.

Системата за качество представлява инструмент за управлението и постоянното подобряване на агенцията, така че да удовлетворява клиента и резултатите на публичната агенция на конкурентноспособно ниво.

Във връзка с качеството на резултатите от програмата за действие всяка организация или институция следва да разработи свои собствени инструменти и мерки, които потвърждават резултатите. Следва пример за това, което е разработил център за обучение в съответствие с регионалните забележки.

## **ШВЕЙЦАРИЯ**

В Швейцария съществува кантонално бюро за професионално ориентиране във всеки кантон. Ако той е с голям размер, съществуват регионални бюра и някои други бюра за университетско ориентиране. Предоставените на обществеността услуги са по избор, безплатни и поверителни. Услугите по професионално ориентиране са отворени за

всички. Няма един единствен национален подход към качеството, макар че ръководителите на тези организации, както и болшинството от консултантите, изразяват интерес към подобряване на качеството.

Тези заключения показват, че понастоящем качеството е основна грижа за всички организации, занимаващи се с ориентиране, както и за Швейцарската Асоциация за професионално ориентиране (SBV-ASOSP).

Понастоящем се набляга особено сериозно върху значението на разработване на визия за качеството, споделяна от различните кантони, и за хармонизиране усилията на всеки от тях.

## **9 Ситуацията по отношение на качеството в мерки за обучение по професионално ориентиране и активиране**

### **АВСТРИЯ**

Качеството може да има различни значения според гледната точка на трите различни организации, участващи в професионалното ориентиране: ОСЗ, обучаващите институции и самите обучители. А да не говорим за това как качеството на даден курс се оценява от клиентите и по-специално – от участниците в курс за обучение.

Съгласно резултатите от проекта, проведен от abif от името на Обществената Служба по заетостта, Виена, не може да се измери успеха на даден курс само като се вземе предвид колко процента участници са успели да си намерят работа за определен период от време след неговото завършване. Следва също да се взема предвид, че интегрирането на хора с умствени увреждания, например, може да трае по-дълго, отколкото на хора без такива проблеми. При измерване на успеха на курс за обучение обучителите, които бяха интервюирани в рамките на гореспоменатия проект, определиха не само типичните форми на заетост, които следва да се измерват, но също и нетипичните, като гражданските договори.

Обществената Служба по заетостта оценява предложенията към обявите за търг съгласно определени критерии за качество; тя предписва правилата, според които следва да се води курсът за обучение: какво е целевата група, какви са предпоставките, които даден обучител трябва да изпълни, за да бъде одобрен за ръководене на съответната мярка за обучение, средата на курса, инфраструктурата, документите за

обучение за курса и др. Всяка обучаваща организация, която представи предложение, следва да бъде оценена и да получи точки в зависимост от това как тя отговаря на изискванията на обявата за търг Обучаващата институция, която получи най-голям брой точки, ще спечели договора за провеждане на мярката за обучение.

## **АНГЛИЯ И УЕЛС**

Англия и Уелс се отличават с предоставяне на високоразвити, разнообразни и широко-достъпни ИКО от известно време. Докладът на ОИСР от 2003 г. посочва, че предоставянето им в страната "има редица много реални силни страни...особено, когато се сравняват с много други страни от ОИСР... на качеството се обръща много сериозно внимание." Независимо от успехите, обаче, счита се за необходимо да се повишат профила и стандарта на ИКО. Това се превърна в ключов елемент на правителствената политика от приемането на *Националната стратегия за уменията* през 2003 г.

## **БЪЛГАРИЯ**

Описаните стандарти за качество все още не покриват мерките за професионално ориентиране и активиране, така че на този етап качеството на мотивационното обучение е определено в рамките на организацията и зависи в голяма степен от капацитета на обучаващата институция и квалификацията на нейните обучители.

## **ГЕРМАНИЯ**

Качеството на мерките за обучение е предмет на различни въздействащи фактори. Стандартите за качество трябва да станат прозрачни и да се установят като пазарен контрол за цялата система.

Необходими са управлението на качеството, стандартите за качество и механизмите за надзор.

Тези механизми са публикувани също и в описанията на услугите (сравни описанието на услугите за предварително обучение).

Описаното тук качество трябва да се реализира и потвърди от организацията, която получава договора за провеждане на дадена мярка.

Използването на групи за проверка на мерките за обучение заедно с текущия надзор в процеса за управление на договора гарантира, че мерките за обучение се провеждат с изискваното качество.

## **ИТАЛИЯ**

В резултат от гореспоменатото съществува сериозна загриженост на цялостно ниво за качеството в рамките на мерките за ориентиране и обучение. Системата изисква от тези, които предоставят този вид услуги, да обръщат твърде сериозно внимание на въпроса, а също така и изисква удостоверяване на качеството чрез оценяване на конкретни параметри, които трябва да се определят.

Няма конкретна и фокусирана мярка за качество, която изрично да е фокусирана върху обучението и професионалното ориентиране в Италия.

## **ШВЕЙЦАРИЯ**

Професионалното, академичното и кариерното консултиране предлага информация и консултиране с висок стандарт.

Като основа на нейната политика за разработване на общо качество KBSB/CDOPU е решила да установи 9 основни принципа, отнасящи се до професионалното, академичното и кариерното консултиране.

- 1) Адекватност и достъпност на услугите
- 2) Фокусиран върху клиента подход
- 3) Разглеждане на контекста
- 4) Прозрачност
- 5) Поверителност
- 6) Обективност на информацията
- 7) Работа в мрежа (сътрудничество)
- 8) Квалификации и професионални средства
- 9) Система за качество.

Мерките по отношение на разработване на качеството следва да се реализират координирано. KBSB/CDOPU разработва в сътрудничество с Университета на Лозана конкретно средство за контрол на качество, наречено "Швейцарско качество на консултиране" SCQ.

## **10 Съществуващи проблеми на системното ниво и метанивото АВСТРИЯ**

Съществуват много въпроси, които въздействат на ситуацията по отношение на качеството на мерките за обучение по професионално ориентиране и активиране в Австрия.

Един от най-съществените проблеми, засягащ качеството на курсовете, е ценовият дъмпинг. Повишенията ценови натиск води до намаляване заплащането на учителите и несигурна работна ситуация и до снижено качество на курса.

Друг фактор, който влияе върху качеството на курсовете за обучение, е комуникацията между различните участници. Може да се случи така, че очакванията на участниците да бъдат изцяло различни от това, което те получават по време на курса. Това явление може да се появи в началото на курса или по време на същия.

Сроковете и условията в обявите за търг са толкова строго регулирани, че нито обучаващите организации, нито учителите могат да пригледят съдържанието на дадена мярка за обучение към индивидуалните потребности на участник в курс. Ето защо комуникацията между ОСЗ, обучаващите организации и учителите следва да се подобри.

## **АНГЛИЯ И УЕЛС**

Докато разнообразието от предоставяне на ИКО в Англия и Уелс беше оценено – докладът на ОИСР определи, че кариерното развитие за възрастни е "...достъпно посредством широк кръг от организации, в широк кръг работна среда, предоставя се в широк кръг от начини и е предмет на значително местно влияние...[което му позволява]...да посреща по-добре индивидуалните и местните потребности, които биха могли да възникнат при монолитен подход", осигуряването и мониторингът на предоставянето на ИКО изпитват сериозни проблеми както на оперативно ниво/ниво на осигуряване, така и на метаниво/ниво на политика.



## **БЪЛГАРИЯ**

Могат да се посочат няколко проблеми на системно ниво и на метаниво в България:

- Мотивационното обучение (както и професионалното обучение) не е свързано директно със ситуацията на пазара на труда, така че неговата основна цел - да интегрира повторно обучаемия в пазара на труда – се постига рядко в резултат от обучението
- Няма ясни стандарти относно предоставяне на мотивационно обучение от перспективата на учебните програми и капацитета на предоставящата обучение институция
- Длъжността “обучител по мотивация” все още не е добре определена в педагогическата област и не се поддържа добре с ресурсни материали и допълнителни възможности за обучение.

## **ГЕРМАНИЯ**

Прилаганият понастоящем процес гарантира, че мерките се реализират със същото качество и еднородност, както е посочено в техните описания.

Обаче, това също така означава, че описанията на продуктите трябва непрекъснато да се оптимизират, а пазарите на труда и обучението трябва да се наблюдават непрекъснато и винаги в съответствие с текущото състояние на описанието на услугите.

Тук е необходим постоянен диалог между ВА, организациите-изпълнители, министри и други органи, така че винаги да бъдат актуални както по отношение на информационното съдържание, така и на спазването на законите при присъждане на правителствени договори.

## **ИСПАНИЯ**

Висок дял на младежка безработица, продължителни преходи от училище до намиране на работа, неефективност на образователната система при доближаване на студентите до пазара на труда, обществена служба по заетостта, която не би могла да използва наличния потенциал от завършилите образованието си, икономически структури и структури на пазара на труда са съществени проблеми. Това повдига въпроса за способността на общата образователна система при подготовка на младежи за навлизане в пазара на труда.

Цялостното участие в обучението за възрастни в Испания беше в подем през последните няколко години, което представлява положително развитие. Съществува, обаче, неравенство във възможностите за участие.

## **ИТАЛИЯ**

Мерките за качество са част от широка бюрократична система: те изискват огромно количество време, ресурси и карат хората да загубят представа за реалната цел на мярката.

Мерките за качество не се отнасят конкретно до това какво предоставя всяка институция и агенция: параметрите и позициите не се фокусират върху конкретни и специални въпроси, до които се отнася всяка организация.

Хората, които отговарят за дейността по оценяване, изпълняват програми за оценяване и използват инструменти, които не са били обсъждани (и преди всичко не са били договорени); те просто извършват това, което са разработили други хора, но по по-общ начин.

## **ШВЕЙЦАРИЯ**

В продължение на няколко години под ръководството на швейцарските френско-говорящи кантони директорите на кантоналните служби за ориентиране на Швейцария се занимават с качеството. Те разработиха тезис за действие, списък на услугите, устав по деонтология и въпросник за самооценка.

Изходната точка на разработването на качеството в ориентирането е в грижата на кантоните да осигурят най-добрите възможни услуги, предоставяни от бюрата по ориентиране.

Разработването на качеството в ориентирането не трябва да се възприема като стандартизиращ етап. Пътят към интернационална или национална сертификация остава отворен. По този начин кантоните ще бъдат готови да гарантират отговорността, която им възлагат новите законни рамки.

## **ШВЕЦИЯ**

В Швеция училищният и работният живот съществуват относително отдалечени един от друг. Като последица от това професионалното ориентиране, което се провежда в

редовната училищна система, не е внедрено в действителните потребности на пазара на труда.

След завършване на средното си образование днешните млади хора се намират в лимбо, преди да изберат конкретна професия. След завършване на училище на 19-годишна възраст те не са били в състояние да получат достатъчно познания за пазара на труда на регионално, национално и международно ниво. Следващата среща с професионален консултант може да се окаже далеч в бъдещето, което им създава затруднения при получаване на подкрепа и ориентиране относно техния избор на занятие. Ако лицето не продължи да следва в университета, неговата/нейната следваща среща с професионален консултант се осъществява, когато се регистрира като безработен в местното бюро по труда. Биха могли да възникнат и проблеми във връзка с регионалните условия. Това означава, че областите на пазара на труда значително се различават в различните области и че всички те са повлияни от отношенията между държавата и общината.

Проблем, който става все по-очевиден, е високата скорост на развитие на пазара на труда. Става все по-трудно и по-трудно да се прогнозира тенденциите и моделите на работа и изискванията на бъдещето.

Финансовите ресурси на индивида често са ограничени и могат да бъдат пречка за постигане на желаните цели.

## **11 Предложения от експерти за подобряване на ситуацията или разрешаване на проблемите**

### **АВСТРИЯ**

Засилено използване на системи от модулни курсове, в които участниците в курса по професионално ориентиране и активиране имат възможността да участват във взимането на решения относно модулите, в които те участват и продължителността на участие. Те следва да имат също и възможността да решават какви инструменти да използват. Ето как ще се избегне излишеството от определени образователни теми. В мярка за обучение по професионално ориентиране следва да се избягва, например, участниците, които неотдавна са се научили как да пишат автобиография, да се учат да го правят отново.

Аспектът за възлагането следва да се разяснява по-изрично от Обществената Служба по заетостта, ако това е целта на курса. Квотите за възлагане също следва да бъдат прозрачни.

Обществената Служба по заетостта би могла да вземе предвид търсенето на общи стандарти за качество, що се касае за курсовете, като ги описва точно в обявите за търг.

Таяка например, едно предложение за подобряване качеството на курсовете беше част от бюджета да може да се задели за надзора и допълнително образование на учителите.

Интегрирането на потенциала на учителите за допълнително разработване на концепции и методи в проекта на концепцията следва да се използва, за да се подобри качеството.

Обмяната на информация и прозрачността се изискват от обучаващите организации. Само чрез здраво сътрудничество между Обществената Служба по заетостта и обучаващите организации може да се гарантира непрекъснатото развитие на мерките за обучение. Следва да се предостави съответната информация от последни доклади и оценки на обучаващите организации и учители, така че те да могат да получат по-добра картина за ситуацията, която ще трябва да разглеждат и с която ще трябва да се справят.

Интересите на клиентите на Обществената Служба по заетостта също трябва да се вземат под внимание, когато те се избират за участие в определен курс за обучение. Ето защо денят на информацията, насочен към опознаване между учителите и клиентите, се цени твърде високо както от учителите, така и от представителите на Обществената Служба по заетостта.

Следователно, заключението е, че добрата комуникацията между клиентите, учителите и консултантите на Обществената Служба по заетостта може да допринесе в много голяма степен за успеха на курс за обучение и в голяма степен на мотивация за всички включени участници в процеса на професионално ориентиране и активиране.

## **АНГЛИЯ И УЕЛС**

Основната активност за адресиране и разрешаване на съществуващи проблеми на системно ниво и на метаниво в предоставянето на ИКО в Англия и Уелс започна през

2003 г. Публикуването на правителствените *Рамки на националната политика* за IAG през м. декември 2003 г. кристализира усилията за реформа и постанови 15-месечен срок (завършващ през м. март 2005 г.), предназначени да доведат до промяна в осигуряване и качеството на IAG в национален мащаб.

Основните елементи на правителствената Реформа за ИКО за възрастни са следните:

- Национална точка на проникване в интегрирана услуга ИКО, предоставена от Learndirect.
- Достъп “няма неподходяща врата” към интегрираната услуга ИКО.
- Всеобщ идентификатор на ИКО за свързване в едно на основните доставчици на услуги ИКО за възрастни.
- Съгласувани договорености за планиране на услугата за фокусиране върху предоставянето на координирана серия от услуги за клиентите.
- Съвместимост в обхвата и качеството на информацията и достъпни услуги по консултиране.
- Рамки на компетенциите и квалификациите за практикуващите ИКО.
- Национална ресурсна служба за поддържане на иновационни подходи към осигуряване на услуги ИКО.
- Задължение за всички доставчици на ИКО, финансирани от LSC, да бъдат акредитирани по стандарта Matrix.
- Изискване за събиране на доказателства за въздействието на ИКО върху участието и прогреса в ученето и работата и за оценка на доказателствата за въздействието на ИКО върху задържането, по-специално за хора без квалификация от ниво 2.

## **БЪЛГАРИЯ**

Областта на професионалното ориентиране и активиране за възрастни все още е нова за България. През последните години беше постигнат голям напредък в законодателната и нормативната уредби и със съвместните усилия на правителствените институции и доставчиците на обучение тези нормативни актове ще окажат положително въздействие върху практиката в много кратък срок.

## **ГЕРМАНИЯ**

Описаният в следващия раздел процес гарантира, че професионалното обучение е с такова качество, че подобряването му не е необходимо.

## **ИСПАНИЯ**

Поемане на ангажимент за разрешаване на посочените проблеми би осигурило по-голяма съгласуваност между образованието и пазара на труда.

Обучението за възрастни в Испания е изправено пред фрагментация, относителна липса на координация, а в някои случаи – и липса на комуникация между различни доставчици на мерки за образователно обучение. Едно предложение, посочено в Тематичния преглед, беше подобряването на гореспоменатите проблеми чрез въвеждането на законодателни промени.

Гъвкавостта също е предложение за увеличаването на квотата за участие в обучението за възрастни. Друга възможност за индивидуализиране на процеса на обучение за възрастни би могла да бъде, както се предлага от Тематичния преглед, включването на по-кратки курсове (под 100 часа). Това би могло ефективно да допринесе не само за току-що споменатата цел за увеличаване на участието, но и за гъвкавостта на предлагането. Нещо повече, наблягането върху гъвкавостта би могло въобще да подобри пригодимостта на цялата система към индивидуалните потребности.

## **ИТАЛИЯ**

Като оставим настрана по-конкретни предложения относно потребностите от качество в Италия, има няколко общи предложения, които биха могли да подобрят системата за сертификация на качеството за обучение и професионално ориентиране:

- Да се разглежда качеството на обучението и ориентирането не като резултат от други въпроси, а като това, което то само представлява;
- Да се създаде конкретна мярка за система за качество за професионалното обучение (а не изобщо за обучение) и за професионалното ориентиране;
- Да се осъзнава специфичността на двете действия, на които наблягаме в този доклад: те са изградени върху отношения, те зачитат хората, те засягат отделните лица (и/или групи от хора);

- Да се счита за съществено да се намерят обективни параметри и индикатори, но по всяко време те да могат да се прилагат към всяка и различна ситуация;
- Да се счита за съществено да се включи оценителя и в процеса на създаване на мярката за оценка, а не той да се разглежда просто като извършващ това действие;
- Да се намери оригинален начин за оценяване на тези уникални действия, които включват човешки същества (очаквания, желания, потребности, външен натиск) и така да се зачита специалната цел на професионалното обучение и професионалното ориентиране.

## **ШВЕЦИЯ**

Отношението към ориентирането трябва да се промени. Ориентирането трябва да се счита за постоянна характеристика в ученето през целия живот, а не като изолирано събитие, което се провежда само в определени, обвързани по време случаи. По същество, това би могло да означава, че образователните характеристики, които се отнасят до пазара на труда и неговите възможности, стават задължителни за всички учители във формалната училищна система. Ако наистина възнамерявате да предизвикате системата, би било подходящо всички учители и учебни и професионални консултанти преди образованието и си през цялата си професионална кариера да получат възможността да се ангажират с назначения на работа, за да добият реален опит от различни професии.

Методите и сътрудничеството между различни организации и лица водят до различни перспективи, придвижват процеса напред и могат да се окажат положителни за участника. Единият поддържа и утвърждава другия. Съвместната крайна цел трябва да бъде, обаче, ясна и изяснена.

Условие за висококачествена работа по ориентиране е непрекъснато разработване на методи и трябва да има достатъчно време за процеса на ориентиране: процес, който както в детайли, така и като цяло отговаря на потребностите на индивида.

Друг път е този, който е поет от QUINORA: да се гарантира качеството на процеса на ориентиране и да се признае ученето, което се осъществява в процеса, както и в другите обучения за активиране.

## **12 Съществуващи стандарти за качество при мерките за обучение по професионално ориентиране и активиране**

### **АВСТРИЯ**

Както споменахме преди, Обществената Служба по заетостта не провежда самите мерки за обучение, а ги предлага на търг, като в същото време регулира критериите за избор.

Обявите за търг на ОСЗ съдържат точно описание на мярката за обучение, на целевата група и на това как ще се провежда обучението (например, колко части, колко дълго следва да продължават частите и т.н.).

Основно, австрийските стандарти за качество са предписани от Обществената Служба по заетостта чрез обявите за търг. Ето стандартите за качество, които обикновено могат да се срещнат в обява за търг на ОСЗ за мярката за професионално ориентиране и активиране:

- Дефиниция и избор на целевата група
- Установяване на целите на курса за обучение
- Установяване на времето, през което следва да се провежда мярката за обучение
- Квалификации, опит и компетенции на обучителите
- Материали и материали за публикуване, които ще се използват по време на курса
- Среда, в която ще се провежда курсът (техническо оборудване, помещения и др.)
- Общи мерки за качество, предприети по време на курса.

### **АНГЛИЯ И УЕЛС**

През 2003 г. в своите *"Рамки на националната политика и план за действие: ИКО за възрастни"* DfES се фокусира особено сериозно върху постигане и поддържане на високи стандарти в предоставянето на ИКО и гаранция за качество. Документът "дефинира на национално ниво информационните и консултантските услуги, които възрастните следва да имат право да очакват, и стандартите, по които ще се осигуряват



тези услуги. Той включва и План за действие, който установява как ще се осигуряват съгласувани, висококачествени и достъпни услуги по ИКО за възрастни.” Гаранцията за качество заема централно място в правителствената стратегия за осигуряване на ИКО за възрастни.

## БЪЛГАРИЯ

Съществуващите стандарти за качество в България са разработени повече на нивото на закони и нормативни актове, отколкото на нивото на практическо приложение. Като съществуващи стандарти могат да се посочат:

Стандарт за:	Описание	Описан в:
Обхват на дейностите за професионално ориентиране	Професионалното ориентиране, професионално образование и професионалното обучение ще се провеждат за професии и специалности, включени в Списъка на професиите за професионално образование и обучение.	Закон за професионалното образование и обучение, член 6
Лицензиране на институции, предоставящи мерки за обучение	Националната Агенция за професионално образование и обучение има правото да издава и отнема лицензи за професионално обучение и ориентиране. Лицензът дава правото да се провежда и сертифицира професионално образование за придобиване на степен на професионална квалификация или професионално ориентиране.  Националната Агенция за професионално образование и обучение издава бюлетин, в който са публикувани критерии, процедури и документация за лицензиране на центрове за професионално обучение и на центрове за информация и професионално ориентиране.	Процедурата е описана подробно в Закона за професионално образование и обучение, член 49а
Регистриране на	Националната Агенция за ППО следва да създаде	Закон за

институции, предоставящи професионално ориентиране	и поддържа регистър за центрoвете за професионално обучение и центрoвете за информация и професионално ориентиране.	професионалното образование и обучение, член 42, стр. 10
--	---	--

## ГЕРМАНИЯ

Действащите стандарти за качество, както вече беше споменато няколко пъти, са представени в описанията на услугите.

## ИСПАНИЯ

### ***Методология на професионалното обучение***

Методологията, която се прилага към проекта на професионалното обучение, има конкретни характеристики според целевата група, към която е насочена методологията. Този формален отговор на изискванията на възрастните има следните характеристики:

Тя има модулна структура, съставена от учебни звена, от които лесно може да се извлече полза, и които позволяват на възрастния учащ се да следва своя собствена пътека. Беше отчетена също и скоростта, с която възрастните научават. Модалността може да бъде или в пряк контакт или дистанционно учене или смес от двете – така нареченото “смесено учене”.

Предложеният методологически подход се изследва от гледна точка на професионални умения, които се разбират като способността да се изпълняват задачите, свързани с дадена професия в съответствие с очакваните на работното място нива. Концепцията включва също и способността да се предават умения и знания в нови ситуации в рамките на професионалната област и извън тях към други сродни професии, както е упоменато в Тематичния преглед на образованието за възрастни в Испания.

Професионалните умения следва да отчитат всички аспекти на професионализма: технически умения, организационни умения и умения за участие, социални умения, методологически умения и др.

## ИТАЛИЯ

На национално ниво няма такъв анализ на съществуващи проблеми. От проведените интервюта става ясно, че всяка участваща организация развива и разширява година след година системата за оценка, за да постигне по-добро качество, да реализира

изискваната ефективност и ефикасност, така че да изпълни изцяло мисията на самата организация. Усилията за оценяване на окончателните резултати от действието, резултата от техните усилия, извън структурата и процедурата.

Повечето от тези усилия водят до периодичното подновяване на инструмента за оценка, който всяка агенция използва за системата за качество, отнасяща се конкретно до програмата за обучение.

### **13 Използвани сертификати за качество**

#### **АВСТРИЯ**

Не съществуват общопризнати сертификати за качество освен Стандартите на ISO за предоставянето на ориентиране, както бе споменато преди в "Изисквани сертификати за качество от обучаващите институции".

#### **АНГЛИЯ И УЕЛС**

Основният стандарт за гаранция за качество в Англия и Уелс, на който трябва да отговарят понастоящем всички доставчици на ИКО, е националният стандартизиран "Стандарт Matrix". Акредитацията е получена чрез първоначална оценка на място и чрез методи за непрекъснато подобряване на качеството. Има 8 етапа, през които трябва да преминат доставчиците на ИКО, за да получат пълна акредитация. Първоначално като доброволна схема, от м. март 2004 г. от доставчиците на ИКО, които получават финансирането си от DfES или Фонда за програмата за ИКО на LSC, се изискваше да отговарят на стандарта Matrix. Всички други доставчици, финансирани от LSC, бяха насърчавани да получат акредитацията си до м. март 2005 г.

#### **БЪЛГАРИЯ**

На този етап в България не се издават сертификати за качество за професионално ориентиране и активиране.

#### **ИСПАНИЯ**

За безработните съществува система за професионално образование, насочена към придобиване на квалификации, свързани с конкретни професии, която се грижи ежегодно за около 300 000 души. Курсовете могат да бъдат на широка основа и по-специално при предоставяне на по-младите хора общи професионални познания и

умения; професионални курсове за хора без квалификации; курсове за адаптиране за обучение по нови професии; или специални курсове за осъвременяване или усъвършенстване на работните умения и познания. Те включват теоретически и практически модули.

Курсистите получават сертификати (certificado de profesionalidad), в които са указани името на курса и неговата продължителност.

## **ИТАЛИЯ**

Няма официални, общонародни, колективни или задължителни мерки, които обикновено се използват в програмите за ориентиране, за да се измери ефикасността на програмите, а следователно – и на действието за ориентиране.

Сертификациите, които обикновено се използват, се отнасят до по-обща и обширна система, която се отнася до структурите и процедурите, изпълнявани от услугите, но не наблягат и работят основно и конкретно върху резултатите (ефективност и ефикасност) от обучението и ориентирането, оценявайки конкретните аспекти на професионалното ориентиране и на действието за обучение.

## **ШВЕЙЦАРИЯ**

### **ГАРАНЦИЯ за КАЧЕСТВО**

Качеството на образованието, курсовете за обучение и институциите не съставлява просто ценно качество за клиентите, а също и дава възможност да се постигне доверие в швейцарската система на образование и непрекъснато обучение. Създаването на стандарти за качество и марки, стандартизацията на методите за качество бяха предизвикателството, на което отговориха през последните години хората, отговарящи за непрекъснатото обучение.

Швейцария е свързана отдавна с качеството. Поради географското положение на Швейцария, без достъп до море и нейния политически статут на неутрална и независима държава, тя беше принудена да развива активите си и придоби известност в много различни области.

В областта на професионалното ориентиране Швейцария се наложи на международно ниво. Индикация за това е основаването в Швейцария – на много ранен етап – на кантонална служба за образователно и професионално ориентиране. Развиването на

кариерното развитие, което изигра съществена роля в напредъка в психотехнически средства, остава пример за много европейски страни.

## **ШВЕЦИЯ**

В Швеция университетските степени се използват като форма на сертификат за качество, тъй като той представя официално признати квалификации в рамките на официалната училищна система.

Понастоящем, обаче, започват да се появяват и други форми на гаранция за качество, и по-специално – между независими организации в областта на образованието. Има неотложна необходимост да се посочи реална компетентност, която е била придобита извън редовната училищна система. Един пример за това е е OCN – Open College Network (Отворена мрежа от колежи), която беше прехвърлена от Англия от организацията Urkraft. Тя съществува в Англия в продължение на 25 години и понастоящем издава сертификати на около 600 000 души годишно.

### **14 Опишете каквито и да са конкретни мерки за качество, които са били реализирани, за да се адресират установени проблеми в предоставянето на мерки за професионално ориентиране и активиране**

#### **АВСТРИЯ**

Следните предложения заедно с гореспоменатите в “Предложения от експерти за подобряване на ситуацията или разрешаване на проблемите” биха могли да допринесат за по-добро провеждане на курсовете за професионално ориентиране и активиране.

Обучителите считат, че Обществената Служба по заетостта би могла да допринесе за повишено качество на курсовете, като осигури по-добра комуникация както с обучителите, провеждащи съответния курс на обучение, така и с участниците в курса.

Обществената Служба по заетостта регулира предпоставките, които даден обучител трябва да изпълни, за да бъде одобрен за водене на съответния курс на обучение, за да може обучаващата организация да спечели търга: официално признатата квалификация, трудовия стаж и минималната възраст. Както споменахме по-горе, младите обучители с академична степен, но без опит, нямат никакви шансове за провеждане на такъв курс по професионално ориентиране и активиране.

Интервюираните обучители посочиха, че не е добра идея младите обучители да се изключват от такива курсове, тъй като те биха могли да внесат нови, съзидателни и иновационни методи.

Решението би било да се позволи на опитен обучител да провежда курса заедно с обучител, който е със стаж под две години. Последният би следвало също да бъде под надзор от обучаващата институция.

Когато участниците не могат да се интегрират в курса, следва да се инициира открита и неограничена комуникация с Обществената Служба по заетостта и/или съответния консултант на курса. Впоследствие Обществената Служба по заетостта следва да се опита да намери индивидуални решения и алтернативи.

Обществената Служба по заетостта следва да предостави по-добра информация на клиентите относно целите, причините и съдържанието на курсовете.

Внимателен подбор на участниците в курс за обучение: той следва да повиши качеството на курса, ако участниците са на една и съща възраст, ако произхождат от сходна социална среда и ако имат сходно ниво на образование.

Работната среда на обучителите също трябва да се подобри: обучаващите институции биха могли съответно или да ги наемат на работа или да им заплащат възнаграждение. Често се случва обучителите, които желаят да провеждат надзор или допълнително да се развиват, да покриват сами тези разходи.

Какво биха могли да направят обучителите, за да допринесат за подобряване качеството на курсовете за обучение? Интервюираните обучители отговарят, че обучителите следва да се научат да намаляват стреса и да подобрят подлагането на натиск. Това би могло да се извърши чрез допълнително образование, надзор и интервизия (обратна връзка и ориентиране от равностойни колеги). Те би следвало да се научат как да се дистанцират от всички ситуации на работното място, след като се върнат у дома.

## АНГЛИЯ И УЕЛС

Стандартът **Matrix** беше въведен като национален Знак за качество за всички организации, които предоставят информация, консултации и ориентиране при обучение и работа. Стандартът, обаче, е обширен и общ в някои области и не може да се обърне към специфични проблеми, които могат да възникнат по отношение на качеството на

предоставяне на тези услуги в момента на ангажимент с индивида/ групата от участници.

Съществува малко актуална дефиниция на “качество”, освен за да посочи, че от организациите ще се изисква да “Предоставят съответна информация за качество в достъпни формати, така че да се посрещнат потребностите на хората”.

## БЪЛГАРИЯ

Най-съществени в България са следните области на качество:

Категория	
Планиране и концептуализация	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Дефиниране на потребностите на целевата група</li> <li>• Дефиниране на целите на обучението</li> <li>• Проект на обучението</li> <li>• Проект на материалите и материалите за публикуване на курса</li> </ul>
Квалификация на обучителите	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Образователна основа</li> <li>• Допълнителни конкретни квалификации</li> <li>• Етапи в квалификацията на обучителите (водещ обучител, помощник-обучител, посредник и др.) относно квалификацията и и практическия опит на обучителите</li> </ul>
Оценка на мерките за обучение (ориентирани към резултатите)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Непрекъснатата преценка и оценка по време на курса</li> <li>• Обратна връзка в края на обучението</li> <li>• Оценка на резултатите на текуща основа (6 – 12 – 18 месеца)</li> </ul>

## ГЕРМАНИЯ

След въпросите, които вече бяха обсъдени предварително по-горе, по-долу отново представяме обобщение на процеса за предоставяне на услуги, свързани с пазара на труда, така, както са организирани в Германия:

Основната промяна, а оттам и по-голяма прозрачност и качество при провеждане на мерките за обучение, беше постигната чрез използване на процеса на възлагане.

Централните управления формулират "описание на продуктите" така, че да описват точно мерките за обучение, които изпълняват законните изисквания на Книга III от Социалния кодекс и оперативните цели на ВА, така че да се достигнат целите за високо ниво на интеграция на участниците в обучението или наемането на работа.

Местните Агенции по заетостта на ВА и общинските кооперативни организации по заетостта решават какви мерки са необходими и за какъв брой участници трябва да се предвиди възможност.

И така, процесът на публично предлагане на търг трябва ясно да посочва (чрез публикуване в Интернет) точно за какви мерки и за колко участници трябва да се възложи даден договор.

Експертите формулират изискванията (стандарты за качество, съдържание на курса, пространства за класните стаи, осигуряване на персонал, техническо оборудване), повишаване на квалификацията на персонала, цел на мярката, интегриране.

Това са основните въздействащи фактори за успеха на дадена мярка и които също така оказват най-силно влияние върху ценообразуването и цената.

За да се избегне ценовия дъмпинг, ценообразуването на представените предложения се разглежда като част от процеса на участие в търг.

Ако изглежда, че цените показват, че мярката за обучение няма да донесе достатъчен приход за организацията-изпълнител, предложението се изключва от наддаването.

Цената и общият брой точки за специализирано съдържание на представено предложение се изчисляват чрез формула, като по този начин се получава индикация за най-разходно-ефективно предложение.



Критичната точка в процедурата е подходът към оценяване на дадена концепция, т.е. въпросът е дали така проведената мярка действително съответства на подаденото предложение.

Тук управлението на качеството се извършва чрез текущи прегледи на мярката (тестови групи/управление на договора).

Ако тук се установи отклонение от подписания договор, тогава се прилагат договорни неустойки или договърът с организатора на обучението се прекратява.

Освен това, мерките също се оценяват и по-специално тези за млади хора, така че да се гарантира, че съдържанието на курса непрекъснато се приспособява към изискванията на пазара на заетостта и обучението и към потребностите на целевата група.

## **ИТАЛИЯ**

Според данни от литературата и хората, участващи в изследването чрез интервюта, бяха посочени няколко области.

На **общо ниво**:

- Необходимост от систематична, широко разпространена, сравнима, унифицирана и с валидно качество система на измерване.
- Необходимост от критерии, които могат да се считат за общи между подобни агенции и служби (такива за обучение и ориентиране), представени по-горе, при което да не се налага на всяка организация да разработва отделна оценка на системата за качество, която би могла да бъде ограничена, неефективна, частична, субективна; оценката не следва да бъде самооценка, а трябва да има общи основа и критерии.
- Необходимост да се поддържа баланс между необходимостта от използване на мерки (необходими за всяка организация) и необходимостта да се измерват специфични и конкретни аспекти, които биха могли да засягат местни и уникални практики, за които е ограничен инструмент с обширно приложение.
- Крайната цел за извършване на оценка и оценка на ефикасността винаги следва да бъде крайният клиент, който е индивидът, лицето, а не работното място, обучаващата агенция или пазарът на труда.

- Ефикасността не е въпрос на стандарти по отношение на логистиката или процесите: тя е въпрос на действителни промени, които се извършват в отношението и компетенциите на индивида към неговия/нейната способност за работа, интерес, мотиви, потребност, перспектива.
- Съществува необходимост да се оценява качеството и ефективността на действието не просто в самия край на интервенцията, но също и “на далечно разстояние” (т.е. да се въведе в програмата факта, че оценката за дадено действие следва да се извършва също и след определени периоди от време, за да се оцени “дългосрочността на ефективността”).
- От значение е да се работи по мерки, които откриват не само междинни, но и крайни резултати, но и които са в състояние да опишат изходната точка, началната точка на индивида.
- Областта на ориентирането и обучението изискват избрани параметри да се считат също за “необичайни гледни точки” при реализиране на оценката на резултатите: така например, “не е необходимо ориентирането да установи коя е най-добрата работа за дадено лице и какъв е начин за постигането ѝ, а евентуално да установи дали тази работа е подходящата дейност в момента за това лице”.

На по-конкретно ниво потребностите се отнасят до това, което следва да бъде измерено, чрез което могат да се определят показателите за качество.

В контекста на **професионалното обучение** следва да се вземат предвид различни елементи за постигане на добра оценка:

- Взаимоотношенията: между студенти и учители, между студенти, студенти и средата на обучение (друг персонал, контекста)
- Действието за обучение: от една страна, съдържанието (как са били предоставени, какво е било научено, както е било усвоено), а от друга страна – промяната на нивото на компетенция (до какви промени в живота на хората е довело обучението, по отношение на професионалното ниво, какви лични/професионални отношения са били променени); климатът /атмосферата в класната стая

- Мрежата (сътрудничеството), в която работят действието за обучение и агенцията: как действието в мрежата се активира и използва от агенцията, за да се обучават студентите: как участват семействата, други агенции, институции по труда, пазарът в процедурата и действието за обучение?

В рамките на контекста на **професионалното ориентиране** качеството следва да се измерва чрез изследване промените в индивида в резултат от програмата. В частност, инструментът следва да измерва:

- Поведенческите компетенции на лицето, които са били постигнати.
- Групата по ориентиране и нейната динамика.
- Хората, които се обръщат към агенцията по ориентиране: какво е тяхното бъдещо/крайно състояние, тяхната мотивация (те спонтанно ли идват или по задължение?)
- Постоянството на тяхното участие в процеса на ориентиране.
- Брой и мотивация на хората, които не са отпаднали.
- Окончателната способност на ориентираното лице да получи точна и ясна визия за него/нея, способността да тълкува персонални и външни въпроси (увеличаване на личностното прозрение).
- Придобиване на стратегии, за да бъде в състояние да се предложи на пазара на труда.
- Способност да се откъсва от външния свят на труда (възможност да разчита предложенията за работа, да намира начини за получаване на информация).
- Компетенции и познания за това как да открива ресурси (персонални и материални) за намиране на работа
- Автономия при избор и търсене на работа или избор да не участва в пазара на труда
- Автономия при разбиране на съществуващите граници (персонални и външни) и тяхното влияние върху лицето и върху пазара на труда
- Способност да преговаря между собственото аз и външната реалност

- Способност да съчетава персоналното и професионалното измерение на собственото аз
- Повишаване на самооценката и способността "да се движи наоколо" с компетентност
- Способност да създава мрежа от значими ресурси, по-специално – по отношение на трудовата среда.

## **ШВЕЦИЯ**

По отношение на приложението QUINORA са обхванати най-съществените области, макар че би могло да се добавят някои неща:

### **Качеството, планирането и концептуализацията на обучението**

В тази област има основателни причини да се разглежда общоприетата перспектива за половете.

### **Инфраструктура на обучаващата институция**

От значение е също да се наблегне на психосоциалната среда, както и да има ясен характер на обществото, който се отдалечава от потребностите на едно единствено лице.

### **Вътрешна умереност**

Ако тя ще бъде в състояние да реализира вътрешна гаранция за качество, трябва да съществува инфраструктура за това. Инфраструктурата трябва да бъде готова в началната фаза.

Ако ориентирането се е осъществило на индивидуално ниво, трябва да има методи, които да гарантират качеството и на този процес.

В допълнение към това следва да се посочи ясно кой ще бъде външният модератор (посредник) на качеството и в какво се състои неговата/нейната задача. Ако измерването се отнася до тези цели, то те трябва да бъдат установени по такъв начин, че да могат измерени по отношение на количество и качество.