

**QUINORA: Ръководни насоки за разработване на
критерии за качество в мерки за професионално
ориентиране и мотивационно обучение на системно
равнище**

06/2006

Ръководител на проекта: Карин Щайнер

Автори: Мария Е. Вебер, Карин Щайнер

Превод на английски език: Улрих Шуберт

Виена, 28 юни 2006 г.

1 QUINORA: Преглед

Основната цел по отношение на съдържанието на QUINORA на финансираната от Европейския Съюз програма "Леонардо да Винчи", действаща от 2005 г. до 2007 г., е да разработи програма за гаранция за качество за мерки за професионално ориентиране и активиране на базата на международни стандарти за качество и да ги съчетае със средство за електронно обучение и електронна библиотека. Крайната цел е интегрирането на критично-безсистемните "резултати на QUINORA" на метанивото / системното ниво на участващите представители на пазара на труда, заангажирани с професионално ориентиране и активиране. Освен това, и реализацията на "продуктите на QUINORA" на нивото на управление (използване в ежедневния бизнес) е цел, към която се стреми QUINORA.

Следните страни участват в QUINORA: Австрия (координация на проекта от abif¹), България, Великобритания, Италия, Испания, Швейцария и Швеция.

Ето защо QUINORA може да се тълкува като "европейски отговор" на интернационализацията на професионалното консултиране и кариерно развитие. На фона на продължаваща от известно време критична дискусия за качеството QUINORA желае да допринесе за създаване на бази за сравнение и разпространяване на "Добри практики" на европейско ниво.

На базата на сравнителен синтезиран доклад, през време на който беше изследвана настоящата ситуация във връзка с качеството в професионалното ориентиране и консултиране, ще бъдат разработени международни ръководни насоки за професионално ориентиране и активиране. Тези ръководни насоки биха могли също така да предоставят интересен принос (дискусия) за мерки за квалификация, свързани с пазара на труда, или в продължаващо образование за възрастни.

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

- 1) Анализ на търсенето и потребностите, цели на мерките за професионално ориентиране и активиране
- 2) Ръководни насоки за участие в търг и проект на обучението
- 3) Политика за персонала, качество и квалификация, изисквани за учителите
- 4) Материали за курса и инфраструктура

¹ Проектът се подкрепя също и от Австрийската Агенция за пазара на труда (AMS, <http://www.ams.at>) и Австрийското министерство на икономиката и труда (BMWA, www.bmwa.gv.at).

- 5) Общи мерки за гаранция за качество, които включват различни действащи лица на системно ниво
- 6) Общи мерки за гаранция за качество преди и след мярката
- 7) Обратна информация и оценка

2 Резултати от проекта досега

По време на компилирането на сравнителния синтезиран доклад (вж. www.quinora.com) бяха определени съществуващите стандарти, ръководни насоки и програми за качество. Първият анализ доведе до (малко учудващо) голяма хетерогенност в ситуациите на търсещи работа по професионално ориентиране в участващите страни. След груповото консултиране, което основно се използва в Австрия, индивидуалното консултиране е преобладаващият метод за професионално ориентиране. И двата метода се предлагат както от частни, така и от обществени институции. Също така ситуацията във връзка с гаранцията за качество е твърде разнообразна в участващите страни. В Германия, Великобритания, Швеция и Швейцария вече съществуват разработени в големи подробности концепции за гаранции за качество и за стандартизация, докато в други страни те са още са твърде малки.

Много от участващите страни вече изискват формални квалификации на консултанти и обучители, болшинството от тях също изискват професионален опит извън сферата на професионалното ориентиране, както и социални и лични компетенции. В много случаи вече съществуват повече или по-малко детайлизирани системи за сертификация за качество в страните, които изискват формални квалификации на обучители и консултанти.

3 Съществуващи дефицити в разработването на качеството

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

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

Ето защо след мотивацията, квалификацията и компетенциите на учителите взаимодействието на действащите лица при планирането и реализацията, но също и при последващата обработка (анализ на обратната информация, контрол на успеха посредством дефинирани априори критерии), както и според

интегрирането на опита в планирането и реализацията на бъдещи или последващи мерки, е решаващо за качеството на целия процес.

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

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

Област на качество 1: Анализ на търсенето и потребностите

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

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

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

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

Ръководните насоки за участие в търг са задължителна основа за структурираната оценка на представените концепции и за възлагане на договорите. Ясно структурираните критерии за участие в търг съставляват също така основата за мониторинг и крайна оценка на мерките. Критериите за

участие в търг до такава степен имат ръководна функция за целия процес на мярката. Разработването на критерии и ръководни насоки за планиране, реализация и оценка на мерките за обучение, е процес на гарантиране на качеството в мерки за професионално ориентиране и активиране. За да се оцени приложимостта на формулираните критерии (операционализирани в конкретен проект на обучение) в представените оферти, договарящите се страни трябва да се уверят, че съществува универсално разбиране за качеството и целите в екипа за разработване на концепцията и планирането, изпълнителят (обучителите), както и в комисията по оценяване.

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

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

Заетостта им е непостоянна, заплащането е ниско по отношение на усилията и количеството труд, включително подготовката и последващата обработка едва ли някога се заплащат. Непрекъснатото и експертно продължаващо обучение не се предлагат институционално. Трудно е да се установи идентификация с целите и очакванията на обучаващите институции и агенциите-възложители. В политиката си за персонала обучаващите институции трябва да предвиждат достатъчен административен и търговски персонал. Учителите не трябва да носят отговорност за административните и организационни въпроси. Вече по време на концепцията и планирането обучаващите институции трябва да предоставят заключителна концепция за персонала. Следователно, агенциите-възложители носят отговорността за проверка на положението, свързано с персонала, според описанието на мярката, и – ако е необходимо – да формулират навреме ясни изисквания, напр. относно квалификациите и компетенциите.

Област на качество 4: Материали за курса и инфраструктура

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

текстова. Езикът трябва да бъде ясен и да не съдържа експертни или чужди термини и стереотипи.

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

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

Във всеки случай обучаващата институция трябва да бъде в състояние да предостави инфраструктурата, която съответства на текущите стандарти и разпоредби за здравеопазване и безопасност. Относно техническото оборудване (например, ИКТ) следва да се гарантира, че оборудването е в съответствие с текущите стандарти и крайни потребности. Трябва да се гарантира, че обучителите са на съвременен ниво и по отношение на разработките. Трябва да бъде сигурно, че участниците са подготвени за интегриране в постоянния пазар на труда чрез предоставянето на цялата необходима съвременна среда на обучение.

Област на качество 5: Гаранция за качество на системно ниво

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

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

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

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

Област на качество 7: Обратна информация и оценка

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

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

5 По-нататъшно развитие на проекта

Въз основа на тези формулирани области на качество и подаспекти до края на 2006 г. ще бъде разработено средство за електронно обучение, което ще помогне на организациите да реализират поетапно тези стандарти за качество. Средството за електронно обучение съдържа теоретична част, неговата сърцевина е съвкупност от добри практики, които ще позволят да се проникне в практическите процеси за разработване на качество на участващите страни. Електронна библиотека ще осигурява допълнителна информация за качеството в професионалното ориентиране. Първото пробно пускане на тези средства ще се извърши по време на серия от работни групи за действащите лица на пазара на труда, ръководителите на екипи или мениджъри по обучение на самите обучаващи институции. Тези работни групи ще стартират през зимата на 2006/2007 г. и също ще бъдат оценявани. Четирите работни групи ще служат за основа за обмяната на опит и дискусия и също имат за цел създаването на съвместен продукт (например, обобщения на процесите на дискусия и резултатите, характеризиращи възможностите за промяна на системата и/или организацията), който също ще бъде разпространен сред обществеността.

