

**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	Форми на предлагане на мерки за професионално ориентиране и мотивационно обучение .....	3
3	Инициатор(и) на мерки за професионално ориентиране и мотивационно обучение .....	4
4	Условия, в които се прилагат мерките за професионално ориентиране и мотивационно обучение .....	5
5	Начално и продължаващо обучение за обучаващи .....	6
6	Сертификати за качество, които обучаващите институции трябва да представят.....	8
7	Други програми за качество в областта на продължаващото и последващото групово обучение .....	9
8	Състояние на качеството по отношение на мерките за професионално ориентиране и мотивационно обучение. ....	10
9	Съществуващи стандарти за качество по отношение на мерките за професионално ориентиране и мотивационно обучение.....	12
10	Съществуващи проблеми на системно и мета равнище.....	14
11	Предложения от страна на експертите за подобряване на ситуацията и решаване на проблемите .....	16
12	Области по отношение на качеството, идентифицирани в резултат от партньорството .....	19

## 1 Резюме

Настоящият синтезиран доклад има за цел да представи на едно място най-важните теми, съществуващите стандарти за качество и някои примери за най-добри практики в професионалното и кариерно ориентиране в избрани страни от Европа, както и да предложи начини за усъвършенстване и развитие в тази област посредством въвеждането на общ набор от стандарти за качество.

Държавите, които участват в проекта са: Австрия, България, Великобритания, Германия, Италия, Испания, Швеция и Швейцария. Както е видно, изброените партниращи си по проекта държави се различават по отношение на своето географско положение, политическа обстановка, икономическа структура и културна история. Първоначално всеки може да си помисли, че подобно различие не предполага ефективното функциониране на един общ набор от стандарти. Но това, което обединява всички тези държави, и което всяка една от тях (в по-малка или в по-голяма степен) счита за важно, е че за да постигнат успех и удовлетвореност в професионалната си кариера младите хора (и главно безработните) трябва да бъдат подпомагани и напътствани в процеса на взимане на решения. Подходите и структурите за постигане на тази цел са различни в различните държави и до голяма степен се определят от взаимодействието между законодателството, икономиката, инфраструктурното развитие и образователната политика. Контекстът и методите за предоставяне на услуги по професионално консултиране и ориентиране се определят от организацията, отговорна за възлагането на тези услуги - предлагани под формата на групово или индивидуално обучение както от държавни, така и от частни институции.

В повечето от държавите партньори по проекта от обучаващите се изисква да притежават формална квалификация по професионално/кариерно ориентиране. Но едновременно с това съществува мнението, че работещите в системата за професионално ориентиране трябва наред с академично-придобитите квалификации да притежават необходимия практически опит, както и ключови компетенции, свързани с лични и социални комуникативни умения.

Въз основа на казаното дотук, онези държави, които изискват обучаващите да притежават формална квалификация по правило имат система(и) за сертифициране по отношение на качеството.

Тези системи се делят на системи за управление на качеството с широко приложение (като например системата ISO) и специфични мерки (като например „матрични стандарти“ във Великобритания).

Предлагането на ефективни услуги по професионално ориентиране и консултиране е свързано със следните проблеми:

- икономически натиск;
- затруднена комуникация и различия в очакванията;
- липса на ясни стандарти;
- бюрокрация;
- ниско ниво на участие;
- съществени разлики между политиката и нейното прилагане;
- слаби връзки с пазара на труда;
- слабо развита материална база и затруднен достъп до информационни технологии (ИТ).

Законодателството в областта на социална политика не може да бъде достатъчно добре насочено към всички заинтересовани, за да бъде ефективно. За постигането на промяна са необходими действия както на секторно, така и на местно равнище. Счита се, че "отношението" към професионалното консултиране и ориентиране трябва да се развие до степен, в която да бъде разпознавано като основна част от личностното развитие на индивида през целия му живот, също както и че обучаващите, които предлагат тези услуги трябва да бъдат обучени адекватно – както от теоретична, така и от практическа гледна точка, да получават удовлетворение посредством признаване на професионалните си компетенции и да могат да вършат работата си в подходящо обезпечена от ресурсна гледна точка среда.

Съществуващите стандарти за качество обикновено поставят акцент или върху управлението на услугите, или върху тяхното предлагане на организационно равнище. При липса на ясна посока, много организации и институции търсят алтернативни подходи спрямо въпроса за качеството, или като възприемат процедури и практики от други страни, или като разработват свои собствени системи.

Разработването на стандартите QUINORA предлага възможност за разглеждане на засегнатите въпроси, както и за създаване на инструментариум за обучение, който може да бъде използван на секторно и местно равнище, за да се гарантира, че всички работещи в системата за професионално ориентиране могат да прилагат стандартите последователно и за продължителен период от време.

## **2 Форми на предлагане на мерки за професионално ориентиране и мотивационно обучение**

В някои държави като Австрия, Германия и Италия предлагането на професионално обучение и образование на възрастни е разделено между множество институции, както държавни, така и частни, включително например центрове за обучение към стопанската камара, професионалните камари, синдикатите и местните общности/общините, които предлагат професионално ориентиране както под формата на групово, така и на индивидуално обучение и имат основната задача да предоставят помощ и подкрепа на възрастните за придобиване на допълнителна информация и получаване на специфично консултиране с цел осигуряване на достъп до пазара на труда.

Освен това, в Австрия и Германия са създадени регионални професионални информационни центрове. Те се управляват от Националната служба по заетостта и предоставят обективна професионална информация и консултации на регионално равнище.

От друга страна, в Швеция, Националната администрация за пазара на труда (AMV) е основният, установен със закон орган, докато бюра по труда по места предлагат професионално ориентиране и мотивационно обучение на регионално равнище. В Германия Федералната агенция по заетостта (BA) отговаря основно за началното и продължаващото обучение. В Англия и Уелс кариерното ориентиране, известно като "Информирание, консултиране и ориентиране" (IAG), се предлага в много образователни институции и сектори на пазара на труда.

България все още търси начини и методи за постигане на ефективни резултати в областта на професионалното ориентиране и мотивационното обучение. Законната рамка определя услугите и мерките, които трябва да бъдат предлагани от различните държавни и граждански организации.

Агенцията по заетостта към Министъра на труда и социалната политика е натоварена със задачата да изпълнява държавната политика по насърчаване на заетостта, защитата на пазара на труда, професионалното информирание и консултиране, професионалното и мотивационно обучение на безработни и заети лица, както и посредническите услуги по заетостта.

### **3 Инициатор(и) на мерки за професионално ориентиране и мотивационно обучение**

Едни от най-важните инициатори на професионално ориентиране и мотивационно обучение в различните държави са Националните служби по заетостта. Агенцията по заетостта (АЗ) в България и Национална администрация за пазара на труда (AMV) в Швеция са основните инициатори на мерки за професионално ориентиране и мотивационно обучение. В България дирекциите "Бюро по труда" на АЗ организират и финансират мотивационно обучение за безработни лица. В Германия Федералната агенция по заетостта (BA) предоставя специализирано консултиране, съобразено с потребностите на определени целеви групи. Националната служба по заетостта в Австрия предлага услуги на три равнища: в първия случай заинтересованият се ориентира самостоятелно за своето професионално развитие, като му се осигурява достъп до информация; във втория случай той се насочва чрез персонално консултиране и ориентиране; в третия случай се предоставя интензивно индивидуално консултиране и информирание.

Докато в България условията и редът за организиране на професионалното ориентиране, информирание и консултиране са определени посредством правилника за прилагане на Закона за насърчаване на заетостта, в Италия рамката и характеристиките на програмите за обучение са определени в националното законодателство. Всеки частен център или агенция в Италия трябва да кандидатства за "accreditamento", вид акредитация, която дава право на институцията да работи публично и да бъде сравнявана с другите обществени организации, принадлежащи към администрацията на съответния Регион.

Центровете за професионално информиране в Швейцария, които наподобяват BIZ в Австрия и Германия, предлагат разнообразна информация за различни професии и програми за обучение. Тези центрове са достъпни за обществеността и оказват съдействие за получаване на информация. В Швейцария тези центрове също така предлагат индивидуализирано консултиране. В Австрия Федералното министерство на образованието, науката и културата и Търговските палати предоставят различна информация с професионална и образователна насоченост, услуги по професионално консултиране, организират информационни дни и трудови борси.

Организациите за образование на възрастни в Австрия, като Института за икономическо развитие (Wifi), Института за професионално обучение (bfi), Центровете за обучение на възрастни (VHS), институциите за образование на възрастни към църквите, Институтът за продължаващо обучение в селските райони, често предлагат собствени услуги по консултиране, повечето от които се финансират от Националната служба по заетостта (AMS). Във Великобритания Отделът за образование и умения (DfES) работи в тясно сътрудничество със Съвета за учене и умения (LSC) и Стопанския университет (Ufi)/Learndirect за предоставяне на професионално информиране, консултиране и ориентиране (IAG) на възрастни във Великобритания и Уелс. В Швеция общините, в които има Отдел, работещ по проблематиката на пазара на труда, Отдел за образование и Отдел за социални услуги, също прилагат мерки за професионално ориентиране.

В допълнение, в различните страни придобиват популярност и независими агенции като например обучаващи организации, организации към синдикатите, различни видове браншови организации и други. На тези агенции може да бъде възложено, или те сами могат да инициират предлагането на професионално ориентиране и мотивационно обучение.

#### **4 Условия, в които се прилагат мерките за професионално ориентиране и мотивационно обучение**

В повечето от страните мерките за професионалното ориентиране и мотивационно обучение се предлагат под формата на обучение по групи или индивидуално обучение. Британският институт за професионално ориентиране дефинира професионалното ориентиране като група дейности, които се провеждат групово или индивидуално, и могат да бъдат предлагани директно или дистанционно, като например посредством горещи линии или интернет-базирани услуги. Тези дейности включват предоставяне на кариерна информация, инструменти за оценка и самооценка, интервюта с цел консултиране, програми за кариерно ориентиране, програми за апробация, програми за търсене на работа и посреднически услуги. Традиционният метод за предоставяне на услуги по професионално ориентиране във Великобритания е 30-минутно персонално интервю. В Италия специално обучен персонал предлага групово и индивидуално консултиране. В Германия местните клонове на Федералната агенция по заетостта (BA) определят целевите групи и възлагат мерките за обучение в зависимост от наличните бюджетни средства.

Колкото по-практически насочени са мерките толкова по-малки са групите. Груповите обученията в Швеция също така зависят от ресурсите, компетенциите и възможностите.

В Испания съществуват два различни модела за учене на възрастни: екстензивен модел, чрез който се предоставя сравнително малък по обем обучение на голям брой работещи, и интензивен модел, при който обучението е насочено към по-малък брой хора. С оглед улесняване процеса на намиране на заетост за млади хора, които търсят първата си работа, съществуват два вида договора за обучение. Първият договор се нарича Договор за осигуряване на практическо обучение и цели да предостави първата възможност за професионална практика на притежателите на дипломи, завършилите висше образование и висше техническо образование. Студентите се запознават с практическата страна на нещата като прилагат знанията и уменията, придобити по време на следването им в реални професионални ситуации. Вторият тип договор, наречен Договор за чиракуване, е насочен към работници на възраст между 17-24, които не притежават необходимата квалификация, изисквана в Договора за осигуряване на практическо обучение. Целта на този втори тип договор е да даде възможност на работниците да придобият практически знания и умения за упражняването на занаят или професия.

Докато в Швейцария предлаганите услуги са безплатни и поверителността е гарантирана, в България мерките за професионално ориентиране и мотивационно обучение обикновено се провеждат в помещенията на институциите, с които е сключен договор, без изисквания за специални ресурси като подходящи стаи и оборудване, и без да съществува стандарт за работното място, на което да бъде провеждано мотивационно обучение.

## **5 Начално и продължаващо обучение за обучаващи**

В много държави обучаващите трябва да получат квалификационна степен за обучаващи по професионално ориентиране или работещи в системата на кариерното ориентиране. Например във Великобритания и Уелс квалификационната степен се получава след успешното завършване на "Квалификационна степен по кариерно ориентиране" (QCG) или след получаването на "Диплома по кариерно ориентиране" (DCG), части I и II. И двата типа квалификации се предлагат от Института за кариерно ориентиране (ICG), като след получаване на квалификационната степен съответното лице има право на пълноправно членство в Института. Общо 14 университета във Великобритания също предлагат "Квалификационна степен по кариерно ориентиране" под формата или на едногодишно редовно обучение, или на двугодишно задочно обучение, като академичното преподаване е съчетано с практика.

Също така се предлагат две други квалификационни степени: "Националната професионална квалификация", ниво 3 и "Консултиране и ориентиране" ниво 4.

За сравнени, в Швеция, ако човек иска да получи сертификат за консултант в областта на образованието или консултант по професионално ориентиране в рамките на формалната образователна система, той/тя трябва да има завършено висше образование. В Испания, Националната служба по заетостта (INEM) работи с четири типа преподаватели. Тя има собствен преподавателски състав, който се състои от постоянни служители

на Службата - държавни служители. За инструктори на учебни семинари се наемат външни преподаватели. Преподавателският състав на асоциираните към службата учебни центрове се състои от професионални обучаващи, на постоянен договор към съответния център, а експертите на договор изпълняват функции, идентични с тези на собствения преподавателски състав на Службата, но се наемат не на постоянен договор, а само за отделни обучения.

В Австрия, Германия и България не съществува отделна длъжностна характеристика за "обучаващ" и/или "консултант по професионално ориентиране". Що се отнася до формалните квалификации, обучаващите в Австрия трябва да са завършили педагогическо образование, или образование, което да включва поне две от следните области: основи на груповата динамика и груповата психология, системни подходи за консултиране, управление на конфликти, основи на комуникацията или модерацията

По отношение на опита, обучаващите трябва да докажат минимум две години професионален опит в областта на образованието на възрастни, мотивационното обучение/професионалното ориентиране, трябва да се работили с лица търсещи работа и/или безработни и да са на възраст не по-малко от 25 години. В България не съществуват официално-уточнени конкретни изисквания за обучаващите / консултантите в областта на мотивационното обучение. Но един от важните критерии за оценка при възлагането на договори за предлагане на мерки за професионално ориентиране и мотивационно обучение е квалификацията на обучаващите да съответства на тематиката на курса. Всички обучаващи трябва да са завършили висше образование и да имат практика най-малко 600 учебни часа в съответната област и най-малко 600 учебни часа в сферата на образование на възрастни. Но тъй като отбелязаните условия трябва да бъдат разглеждани по-скоро като критерии за оценка, отколкото като изисквания за квалификация, формирането на екипа от обучаващи зависи от институции, които провеждат обучението. Предлагането на продължаващо професионално обучение от българските университети и институциите за продължаващо образование е много ограничено. За сравнение, преподавателският състав в Германия се назначава само ако притежава необходимите квалификации.

Изискваните от обучаващия формални квалификации се определят в зависимост от естеството на мярката и трябва да бъдат документирани от финансиращата организация. В допълнение, трябва да се гарантира, че организацията, в която се провежда обучението прави необходимото, за да могат служителите ѝ да участват в мерки за продължаващо образование. Трябва да се гарантира, също така, че изпълняващата организация организира мерки за продължаващо образование на собствените си служители като Федералната агенция по заетостта (BA) носи отговорност за част от това продължаващо образование.

В Швейцария съществуват доста подробно разработени предложения за обучение (особено на университетско равнище) за тези, които искат да специализират в областта на обучението на възрастни. Подобно обучение е предназначено за притежателите на федерална диплома. Тази образователна степен се придобива след като се премине през учебните



модули и при възможност за доказване на практически опит от най-малко 4 години непълно работно време в областта на обучение на възрастни.

## **6 Сертификати за качество, които обучаващите институции трябва да представят**

Най-общо казано, всяка държава има свои собствени стандарти и сертификати. Например, според проучване, проведено от ÖIBF<sup>1</sup> 41,9% от институциите, работещи в областта на образованието на възрастни в Австрия използват официално признатите сертификати за качество (ISO, EFQM, сертификат за качество в Горна Австрия). Моделите на ISO, EFQM и TQM се прилагат в малко на брой служби за професионално ориентиране.

Общото между всички тези сертификати е, че те представляват общи концептуални рамки и не поставят специален акцент върху кариерното ориентиране. В Горна Австрия сертификатът за качество за продължаващо образование и образование за възрастни трябва да осигури специфичен стандарт за качество в региона. В Германия се изисква сертификата DIN ISO. Доставчиците на обучение трябва да бъдат официално признати и сертифицирани, за да имат право да предлагат продължаващо професионално обучение на възрастни. Наред с това Институтът ArtSet разработва модел за качество, насочен към учащите (LQW), който да докаже качеството на учебния процес по време на обучението.

Цикълът за сертифициране на качеството започва със само-оценка на обучаващата организация и създаването на серия от принципи. След това следва планиране и въвеждане на мерки за усъвършенстване. Външна оценка потвърждава, че организацията се намира в процес на развитие. Съществуват 11 области по отношение на процеса на развитие на качеството, в които са описани показанията на отделните елементи и компоненти, минимума изисквания и възможностите за тяхното доказване.

В Италия схемите за качество на ISO намират широка употреба, но не са задължителни. Институциите, които предлагат обучение трябва да бъдат акредитирани по системата "accreditamento". Тази акредитация дава право на институцията да функционира публично. Второто ниво на сертифициране е така нареченото "сертифициране на качеството" ("Certificazione di qualità").

Ако акредитацията удостоверява структурното състояние на организацията, то "сертифицирането на качеството" удостоверява процедурите по дейностите, провеждани в рамките на услугата. Институциите, които предлагат IAG във Великобритания и Уелс трябва да отговорят на определени стандарти, като например матричния стандарт, и да предоставят гаранции за осигуряване на качеството с цел получаване на финансиране и акредитация. Акредитацията се получава като резултат от първоначална оценка на място и продължителни методи за подобряване на качеството. Но тъй като стандартите в някои области са общи, много е вероятно те да не вземат предвид специфични проблеми, които могат да възникнат по отношение на качеството на предлаганите услуги в момента, в

---

<sup>1</sup> ÖIBF (Hg.): Qualitätssicherung und -entwicklung in der österreichischen Erwachsenenbildung (03/36). Vienna Oct. 2004

който се поема ангажимент спрямо определен участник или група участници за обучение.

В Швейцария управлението на качеството е широко разпространено в областта на продължаващото образование и образованието на възрастни. Освен сертификатите EFQM и ISO, съществува и швейцарският сертификат EduQua, който покрива шест различни критерия:

- 1) оферти, които отговарят на образователните потребности на обществото и клиентите
- 2) устойчив успех в процеса на учене на участниците в обучението
- 3) прозрачно описание на офертите и задачата на педагозите, което да бъде насочено към клиентите и съобразено с икономическите условия
- 4) предлагане на резултатни и ефективни услуги
- 5) отговорни обучаващи, които притежават съвременно професионално, методическо и дидактическо ноу-хау
- 6) наличие на осигуряване на качеството и съзнаване на необходимостта от развитие

Сертифицирането на модулите, посредством EduQua или други сертификати, може да се получи от съответните сертифициращи органи.

В България и Швеция не е необходимо сертифициране на качеството в областта на мотивационното обучение и професионалното ориентиране. Въпреки това, в Швеция организаторът на обучение трябва да отговори на специфични изисквания, обявени посредством публичен търг за курс за професионално ориентиране, наред с други участници.

## **7 Други програми за качество в областта на продължаващото и последващото групово обучение**

Наред със стандартите на Националните служби по заетостта, в Австрия например, съществуват две специфични програми за качество. Първата програма е разработена от работната група по качество, група с общи интереси към Съюза на частните служители и работници. Това е една платформа за заети и/или самонаети обучаващи, които работят в областта на образованието и професионалното консултиране. Работната група концентрира работата си върху въпроси като критерии за качество, етика в обучението, възможности за осигуряване на качеството. Втората програма за стандарти за качество е създадена от Асоциацията на центровете за образование на възрастни и се състои от критерии за качество, мерки и инструменти за развитие и осигуряване на качеството.

Третият проект за качество в областта на по-нататъшното обучение е наречен „Лист за проверка в областта на продължаващото обучение“ и предлага критерии за качество за участници, които не са сигурни какъв тип мерки за професионално обучение да изберат.

Всички тези програми за с практическа насоченост, но нито една от тях не поставя специален акцент върху услугите по професионално ориентиране.

Австрийският проект MEVOC (Ръководство по качеството в областта на консултиране в образованието и професионално консултиране) по

програмата Леонардо да Винчи поставя акцент върху стандартите за качество за индивидуално обучение. Проектът се базира на инструмент за само оценка за консултанти, както и предложения за продължаващо обучение в различни държави-партньори по проекта.

В България съществуват установени със закон процедури за осигуряване на качеството в областта на професионалното образование и обучение, като тези процедури са задължителни за всички доставчици на професионално образование и обучение, и се прилагат в обучението както на ученици, така и на възрастни

В Италия всяка организация трябва да разработи свои собствени инструменти и мерки, които да служат за потвърждаване на постигнатите резултати, като не съществуват официални, общи и задължителни мерки на национално равнище, които се прилагат при всички програми за професионално ориентиране с цел измерване на резултатността от програмите и оттам на действията по професионално ориентиране. Сертификатите, които обикновено се използват, се отнасят към една обща система, която е свързана с прилаганите структури и процедури, но не поставят акцент и не работят главно и целенасочено върху резултатите (резултатност и ефективност) от обучението и професионалното ориентиране като оценяват отделните аспекти на професионалното ориентиране и обучението.

Развитието на кариерното ориентиране в Швейцария играе важна роля за напредъка по отношение прилагането на психотехнически инструменти. В Швейцария не съществува подход на национално равнище спрямо качеството, въпреки, че изпълнителните директори на тези организации, точно както и повечето консултанти, имат интерес към усъвършенстването на качеството

## **8 Състояние на качеството по отношение на мерките за професионално ориентиране и мотивационно обучение.**

Съществуват различни фактори, които оказват влияние върху качеството на мерките за обучение. Стандартите за качество трябва да станат прозрачни и с тяхна помощ трябва да се осъществява пазарен контрол върху цялата система. Управлението на качеството, стандартите за качество и механизмите за контрол са необходимост. Тези механизми са включени в описанието на услугите в Германия. Качеството описвано тук трябва да бъде прилагано и потвърдено от организацията, която подписва договор за изпълнение на дадена мярка от името на Националната служба по заетостта. Използването на одит групи, които да одитират мерките за обучение, както и непрекъснат контрол на процеса по управление на договора е гаранция за това, че мерките за обучение се изпълняват съобразно изискваното качество.

В Австрия, Националната служба по заетостта оценява офертите, набрани чрез тръжна процедура според определени критерии за качество. Службата определя правилата според това към кого е насочен курса за обучение, коя е целевата група, на какви изисквания трябва да отговаря обучаващия, в какви условия трябва да протече курса, инфраструктурата и т.н. Всяка една обучаваща институция, която кандидатства с оферта, трябва да бъде оценена и да получи точки според това до каква степен отговаря на изискванията в тръжната документация. Обучаващата институция, която

събере най-много точки, получава предложение за договор за изпълнение на мярката за обучение. Освен това, Националната служба по заетостта контролира мерките за професионално ориентиране на случаен принцип.

Във Великобритания, Уелс и Швейцария мерките за професионално консултиране трябва да отговарят на високи стандарти. Особено във Великобритания и Уелс от известно време се радват на добре развито, разнообразно и широко достъпно предлагане на услуги по професионално информиране, консултиране и ориентиране (IAG). В доклада на Организацията за икономическо сътрудничество и развитие (ОИСР) от 2003 г. се подчертава, че предлагането в страната "има редица силни страни ... главно в сравнение с много други страни-членки на ОИСР ... на качеството се обръща сериозно внимание." Въпреки тези успехи, обаче, се счита за необходимо да бъде повишен стандарта на услугите по професионално информиране, консултиране и ориентиране.

Също така в Швейцария се предлагат професионално, академично и кариерно информиране и консултиране на високо качество. Швейцарският съвет на лидерите в кариерното консултиране и консултирането в образованието (KBSB/CDOPU) решава на въведе следните 9 основни принципа по отношение на професионалното, академично и кариерно консултиране като основа на своята обща политика за развитие на качеството:

- 1) адекватност и достъпност на услугите
- 2) подход, които поставя в центъра клиента
- 3) разглеждане на контекста
- 4) прозрачност
- 5) поверителност
- 6) обективност на информацията
- 7) изграждане на мрежи
- 8) квалификации и професионални инструменти
- 9) система за качество

В момента KBSB /CDOPU разработва в сътрудничество с Университет в Лозана, специален инструмент за контрол на качеството, наречен Швейцарско качество в областта на консултирането (SCQ).

В страни като Българи и Италия все още не са разработени подходящи мерки за професионално ориентиране. Вече описаните стандарти за качество в България все още не покриват сферата на професионално ориентиране и мотивационно обучение. На този етап качеството на мотивационното обучение се определя в рамките на самата обучаваща организация и зависи главно от капацитета на обучаващата институция и от квалификацията на нейните преподаватели. Въпреки всичко, областите които са от най-голямо значение по отношение на качеството в България са:

- 1) определяне на потребностите на целевата група
- 2) цели на обучението, замисъл на обучението
- 3) Материали, използвани по време на курса
- 4) Образование на обучаващите

5) Допълнителни квалификации на обучаващите и етапи на тяхната квалификация.

В допълнение, трябва да бъде провеждан текущ контрол и оценка по време на курса, както и обратна връзка от участниците в края на обучението. В Италия също така не съществуват специфични и целенасочени мерки за качество, насочени към обучението и професионалното ориентиране.

Съществува голяма загриженост по отношение качеството на мерките за обучение и професионално ориентиране, което изисква потвърждаване на качеството чрез оценяване на конкретни параметри.

**9 Съществуващи стандарти за качество по отношение на мерките за професионално ориентиране и мотивационно обучение**

В своята *Рамка на националната политика и план за действие от 2003 г.: информиране, консултиране и ориентиране за възрастни* Отделът за образование и умения (DfES) поставя акцент главно върху постигането и поддържането на високи стандарти в предлагането на професионално информиране, консултиране и ориентиране и осигуряване на качество. Документът определя услугите по информиране и консултиране на национално равнище, които възрастните имат право да очакват и стандартите, според които тези услуги трябва да бъдат предлагани. Документът, също така включва и план за действие, които определя как ще бъдат предлагани последователни, висококачествени и достъпни услуги по информиране, консултиране и ориентиране за възрастни.

Докато преобладаващите стандарти за качество в Германия присъстват в описанието на услугите, Националната служба по заетостта в Австрия не изпълнява сама мерките за обучение, а ги обявява посредством тръжна процедура и едновременно с това контролира критериите за избор на обучаващата институция.

Обикновено в тръжните досиета за мерки за професионално ориентиране и мотивационно обучение на Националните служби по заетостта се поставят следните изисквания: определяне и избор на целевата група, определяне на целите на курса за обучение, определяне на времето, за което трябва да бъде изпълнена мярката за обучение, квалификации на обучаващите, опит и компетенции, материали, печатни материали, които ще бъдат използвани по време на курса, условия, в които ще бъде проведен курса, общи мерки по отношение на качеството, взети по време на курса.

Съществуващите стандарти за качество в България се разработени по-скоро на равнище закони и правилници, а не толкова на равнище практическо приложение. Измежду съществуващите стандарти са:

<b>Стандарт за:</b>	<b>Описание</b>	<b>Описан в:</b>
Обхват на дейностите за професионално ориентиране	Професионалното ориентиране, професионалното образование и обучение се осъществяват по професии и специалности, включени в Списъка на професиите за	Закон за професионалното образование и обучение, чл. 6

	професионално образование и обучение	
Лицензиране на институции, предлагащи мерки за обучение	<p>Националната агенция за професионално образование и обучение да издава и отменя лицензи за професионално обучение и професионално ориентиране. Лицензът дава право за провеждане и сертифициране на професионално обучение за придобиване на степен на професионална квалификация или за професионално ориентиране.</p> <p>Националната агенция за професионално образование и обучение издава бюлетин с публикувани критерии, процедури и документация за лицензирането на центрoвете за професионално обучение, както и на центрoвете за информиране и професионално ориентиране.</p>	Процедурата е описана подробно в Закона за професионалното образование и обучение, чл. 49а
Регистриране на институции, предлагащи професионално ориентиране	Националната агенция за професионално образование и обучение следва да създаде и да поддържа регистър на лицензираните центрoве за професионално обучение и за центрoвете за информиране и професионално ориентиране.	Закон за професионалното образование и обучение, чл. 42 стр. 10

## 10 Съществуващи проблеми на системно и мета равнище

Съществуват много фактори, които оказват влияние върху качеството на мерките за професионално ориентиране и мотивационно обучение. Един кратък преглед показва, че съществуващите проблеми, свързани с предлагането на ефективни услуги по консултиране и ориентиране са резултат от икономически натиск, затруднена комуникация и различие в очакванията, липса на ясни стандарти, бюрокрация, ниско ниво на участие, слаби връзки с пазара на труда, остаряла материална база и недостатъчен достъп до информационни технологии. Друг проблем, който излиза на преден план, е свързан с високите темпове на развитие на пазара на труда. Става все по-трудно да бъдат предвидени тенденциите и потребността от работни места, както и бъдещите изисквания.

Например, високите равнища безработица сред младежите, дългите преходи от завършване на училище до намиране на работа, неспособността на образователната система да доближи учащите до пазара на труда, неизползвания наличен потенциал на завършващите образованието си и икономическите структури и структурите на пазара на труда от страна на Националната служба по заетостта, са сред сериозните проблеми в Испания. Всички тези проблеми повдигат въпроса относно възможността на образователната система да подготви младите хора да навлязат на пазара на труда. За последните няколко години се забелязва увеличение на участието в обучение на възрастни, което са разглежда като положително развитие.

Един от най-сериозните проблеми, които оказват влияние върху качеството на курсовете за обучение в Австрия е дъмпингът на цените. Натискът в резултат от увеличаването на цените води до по-ниско заплащане за обучаващите, несигурна заетост и влошено качество на курса. Друг фактор, който оказва влияние върху качеството на курсовете за обучение е комуникацията между различните участници. Може да се окаже, че очакванията на участниците в обучението са коренно различни от това, което получават по време на самия курс. Освен това условията в тържното досие са толкова стриктно контролирани, че нито обучаващите организации, нито самите лектори могат да адаптират съдържанието на дадена мярка за обучение спрямо индивидуалните потребности на участниците в курса.

В България могат да бъдат идентифицирани няколко проблема на системно и мета равнище. На първо място, мотивационното обучение и професионалното обучение не се отнасят директно към ситуацията на пазара на труда, тъй като имат за цел основно ре-интегрират обучаващите на пазара на труда. В допълнение, не съществуват ясни стандарти за предлагането на мотивационно обучение от гледна точка на учебните програми и капацитета на обучаващата институция. И най-вече, позицията на обучаващия в областта на мотивационното обучение не е добре идентифицирана в педагогическото пространство и не е добре обезпечена с ресурсни материали и възможности за продължаващо обучение.

Мерките за качество в Италия представляват част от една по-широка бюрократична система, която изисква огромно количество време и ресурси, в резултат на което хората загубват представа за истинската цел на самата мярка. В допълнение, тези мерки за качество не са приложими към конкретните услуги, предлагани от дадена институция или агенция. Друг проблем е, че тези, които отговарят за оценяването, изпълняват програми за оценяване и използват инструменти, които не са били обсъждани.

Един от основните проблеми в Швеция е, че ученето и професионалният живот съществуват относително разделени един от друг.

В резултат на това, предлаганото професионално ориентиране в рамките на образователната система, не се вписва в реалните потребности на пазара на труда. След завършване на втория етап на средното образование, днешните младежи преминават през истински ад преди да се спрат на конкретна професия. След завършване на училище, на 19-годишна възраст, те не са имали възможността да научат достатъчно за пазара на труда на регионално, национално и международно равнище. Също така е възможно и да се появят проблеми, предизвикани от условия в конкретния регион, тъй като сферите на пазара на труда се различават съществено от един регион в друг и се влияят от взаимоотношенията между държавата и общината.

Процесът, който в момента се прилага в Германия гарантира, че мерките се изпълняват точно според качеството, описано в тяхното описание. Това, обаче, също така означава, че описанията на продуктите трябва постоянно да бъдат оптимизирани, както и че пазара на труда и пазара на услуги за обучение трябва да бъдат постоянно наблюдавани. В този случай е необходим постоянен диалог между Федералната агенция по заетостта, изпълняващите организации и министерствата.

В последните няколко години, под ръководството на Швейцарските кантони с френско-говорещо население, директорите на офисите за професионално ориентиране в Швейцария се занимават с въпросите за качеството. Те разработват план за действие, списък на услугите, етичен кодекс, и въпросник за само оценка. Работата по развитие на качеството в областта на професионалното ориентиране е продиктувана от загрижеността на кантоните за гарантиране на възможно най-добро качество на услугите, предоставяни от офисите за професионално ориентиране. Развитието на качеството в областта на професионалното ориентиране не трябва да бъде разглеждано като стандартизирана крачка. Пътят към международно или национално сертифициране остава отворен. По този начин кантоните ще бъдат готови да поемат отговорността, която новата правна рамка им налага.

И ако Докладът на ОИСР дава положителна оценка на разнообразието на предлаганите услуги по професионално информиране, консултиране и ориентиране във Великобритания и Уелс, предлагането на тези услуги и техният контрол, среща проблеми както на оперативно равнище/ равнище на предлагане, така и на национално ниво/ равнище на политика в областта.



## 11 Предложения от страна на експертите за подобряване на ситуацията и решаване на проблемите

Основният импулс за разглеждане и разрешаване на съществуващите проблеми на системно и мета равнище (организационно и национално ниво) в предлагането на услуги по професионално информиране, консултиране и ориентиране във **Великобритания и Уелс** започва през 2003 г. Основните елементи от Реформата на правителството в областта на професионалното информиране, консултиране и ориентиране за възрастни са следните:

- Национално входящо ниво за интегрираните услуги за професионално ориентиране и консултиране, предлагани от Learndirect.
- Регламентиран достъп до интегрираните услуги за ориентиране и консултиране
- Идентификатор, който да свързва ключови доставчици на услуги по професионално информиране, консултиране и ориентиране.
- Съгласувани мерки за планиране на услугите, с цел поставяне на акцент върху предлагането на координиран набор от услуги на клиентите.
- Последователност в обхвата и качеството на наличните услуги по информиране и консултиране.
- Рамки за компетентност и квалификация на консултантите в областта на професионалното информиране, консултиране и ориентиране.
- Национална ресурсна служба за подкрепа на иновативни подходи към предлагането на услуги по професионалното информиране, консултиране и ориентиране.
- Поемане на ангажимент от страна на всички доставчици на професионалното информиране, консултиране и ориентиране, финансирани от Съвета за учене и умения да бъдат акредитирани според Матричните стандарти.
- Изискване за събиране на доказателства за въздействието на професионалното информиране, консултиране и ориентиране за участие и напредък върху ученето и работата, и за оценка на доказателствата за въздействието на професионалното информиране, консултиране и ориентиране върху запазването на работното място, главно за хора без второ ниво на квалификация.

По отношение на потребностите от качество, съществуват някои общи предложения, които биха могли да подобрят системата на сертифициране на качеството в областта на обучението и професионалното ориентиране. Качеството в обучението и ориентирането трябва да бъде разглеждано не като резултат от други дейности, а като нещо само за себе си. Като специална мярка трябва да бъде изградена система за качеството в областта на професионалното обучение (не общо за обучението) и професионалното ориентиране. Трябва да бъдат дефинирани обективни параметри и индикатори, приложими към различни ситуации. В допълнение, следва да има формулирани общи критерии, които да бъдат

използвани от всички агенции и организации със сходна дейност, а не всяка организация да трябва да изготвя индивидуална оценка на системата за качество. Също така е необходима оценка на качеството и ефективността на дейностите не само в самия край на проекта (обучението), а и след определени периоди от време, за да бъде оценено дългосрочното въздействие на резултатите. Също така при една добра оценка трябва да бъдат взети предвид взаимоотношенията между учащите и преподавателите, между самите учащи, между учащите и учебната среда.

Оценката на обучението трябва да включва, от една страна, неговото съдържание (как е предадено съдържанието, какво е научено, какво е усвоено), и от друга страна, промяната в нивото на компетентност (до какви промени в живота на учащите е довело обучението по отношение на тяхното професионално равнище, как са се променили личните/ професионалните възгледи на учащите).

Оценяването би трябвало да включва и цялостната среда, в която се провежда процесът на обучение, както и обучаващата институция (агенция) сама по себе си. Това може да се отнася до начина, по който е активирана средата за обучение, и как това е използвано от агенцията по време на обучението: по какъв начин семейството, други обучаващи институции, институции за пазара на труда и самият пазар са включени в процесите и действията за обучение.

В контекста на професионалното ориентиране, качеството трябва да бъде измерено посредством изследване на промените, настъпили в индивида като резултат от програмата. И по-специално инструментът следва да прави оценка на: поведенческите компетенции, които е придобил индивида; групата за професионално ориентиране и нейната динамика; хората, които се обръщат към агенцията за ориентиране; тяхното състояние и мотивация; постоянството на участието им в процеса на ориентиране; броя и мотивацията на тези, които не отпадат; стратегии, които индивидът е придобил за да се предлага на пазара на труда; способността за откъсване от външния трудов свят; компетенциите и знания за намиране на ресурси за заетост; автономност в разбирането на съществуващите граници и тяхното влияние върху индивида и пазара на труда; способност за осъществяване на преговори между индивида и външната реалност; способност за съчетаване на личния с професионалния живот; повишаване на самочувствието; способност за изграждане на мрежа от смислени взаимоотношения, главно по отношение на трудовата среда. На последно място, този оценител трябва да участва в процеса на изграждане на мярката за оценяване.

В резюме, съществува необходимост от систематична, широко разпространена, сравнима, унифицирана и добре обоснована система за измерване.

Образованието за възрастни в Испания е изправено пред фрагментация, относителна липса на координация, и в някои случаи, липса на комуникация между доставчиците на различни мерки за образование и обучение. Едно от предложенията е свързано с решаването на гореспоменатите проблеми посредством въвеждането на промени в закона. Гъвкавостта също е предложена като възможност за увеличаване на квотата на участие в образование за възрастни. Друга възможност за

индивидуализиране на процеса на учене на възрастни може да бъде сливането в едно на по-кратки (по-малко от 100 часа) курсове. Това може да доведе не само постиганото на току що споменатата цел за увеличаване на нивото на участие, но също така и за гъвкавостта на предлагането. Освен това, акцентът върху гъвкавостта като цяло ще допринесе за усъвършенстването на приспособимостта на цялата система към индивидуалните потребности.

В Австрия, и по-специално във Виена, на младите обучаващи, които имат университетска диплома, но нямат опит, се дават някои възможности да провеждат курсове за професионално ориентиране и мотивационно обучение. Според обучаващите не е много добре, че младите обучаващи са изключени от подобни курсове, тъй като е възможно те да привнесат в обучението нови, творчески и иновативни методи. Този проблем би могъл да се реши, като опитни обучаващи имат възможността да водят даден курс заедно с обучаващи, които имат по-малко от две години опит.

В най-общия случай, когато участниците не могат да се интегрират в курса, трябва да се инициира открита и неограничена комуникация с Националната служба по заетостта и/или със съответния консултант, който отговаря за курса.

Друго предложение за подобряване на качеството на курсовете за обучение е обучаващите да се научат как да намаляват нивото на стрес и да подобрят излагането на напрежение. Това може да бъде постигнато посредством продължаващо обучение, контрол и обратна връзка от колеги. Обучаващите трябва да се научат как да се дистанцират от всички работни ситуации, след като са се прибрали вкъщи.

Освен това, като цяло все повече и повече се използва системата за модулно обучение, най-вече в Австрия, при която участниците в професионално или мотивационно обучение имат възможност да участват във взимането на решения по отношение на модулите, които посещават и за каква продължителност от време го правят. Те също така трябва да имат възможност да решат какви инструменти да използват. По този начин може да се избегне повторението на определени образователни теми. Ако участниците в мярка за обучение по професионално ориентиране наскоро са учили как се пише професионална автобиография, трябва да има начини да се предотврати те да учат това отново и отново. Именно поради тази причина внимателния подбор на участниците в даден курс за обучение е от съществено значение и качеството на курса би се увеличило ако участниците са на една възраст, ако са получили образование в сходни сфери и имат сходно образователно равнище.

В някои държави, Националните служби по заетостта трябва да информират по-добре клиентите си по отношение на целите на курса, причините за неговото провеждане и съдържанието му. Разпределянето по групи трябва да бъде разяснявано, и квотите трябва да бъдат прозрачни. Националната служба по заетостта може да отпусне сума за удовлетворяване на потребността от общи стандарти за качество, тъй като точното описание на тези стандарти в тържното досие има пряко отношение към курсовете. Измежду предложенията за подобряване на качеството на курсовете е част от бюджета да бъде отделен за наблюдение и ръководство на обучаващите и по-нататъшно обучение.

От обучаващите организации се изисква да обменят информация и да следват прозрачни правила. Продължителното развитие на мерките за обучение може да бъде гарантирано единствено посредством добро сътрудничество между националната служба по заетостта и обучаващите организации. Информацията от практическо значение от последните доклади и оценки трябва да бъде предоставена на обучаващите организации и обучаващите, за да могат те да придобият по-добра представа за ситуацията, с която трябва да се справят. Потенциалът на обучаващите трябва да бъде интегриран за по-нататъшното разработване на концепции и методи с цел подобряване на качеството. Интересите на клиентите на Националната служба по заетостта трябва също да бъдат взети предвид при избора на тези клиенти за участие в определен курс за обучение. В този смисъл, информационните дни, които имат за цел да запознаят обучаващите и клиентите, се оценяват изключително високо както от обучаващите, така и от представителите на Националната служба по заетостта. Може да се направи изводът, че добрата комуникация между клиентите, обучаващите и съветниците от националната служба по заетостта може до голяма степен да допринесе за успеха на даден курс за обучение, както и за високата мотивация на всички участници, ангажирани в процеса на професионално ориентиране и мотивационно обучение.

В допълнение, професионалното ориентиране трябва да бъде разглеждано като постоянна характеристика на ученето през целия живот, а не като частен случай. В действителност, това може да означава, че образователните характеристики, които се отнасят към пазара на труда и възможностите, които той създава, стават задължителни за всички преподаватели в рамките на формалната образователна система. Ако наистина искаме да поставим предизвикателство пред образователната система, би било подходящо всички преподаватели и консултанти в образованието и професионални консултанти, преди завършване на образованието си и в процеса на тяхната професионална кариера, да се възползват от възможността да бъдат назначени на работни места с цел придобиването на практически опит за различни професии. Различните методи и сътрудничеството между различни организации и индивиди привнасят различни перспективи, придвижват процеса напред и могат да се окажат положителни за участниците. Необходимо е всички взаимно да си помагат и да се подкрепят. Общата крайна цел, обаче, трябва да бъде ясна и добре изразена. Едно от условията за високото качество на професионалното ориентиране е непрекъснатото развитие на методите и достатъчно време за процеса за ориентиране; един процес, който както в детайли, така и като цяло, отговаря на потребностите на индивида. Друг начин е този, възприет от QUINORA: за гарантиране на качеството на процеса на професионално ориентиране и признаване на ученето, което се случва по време на този процес и друг тип мотивационно обучение.

## **12 Области по отношение на качеството, идентифицирани в резултат от партньорството**

На базата на проведените анализ, партньорите по проекта идентифицираха следните области, които са от съществено значение за подобряване на качеството по отношение на мерките за професионално обучение и ориентиране.



