

# Осигуряване на качеството на продължаващото професионално обучение

## Съдържание:

Тема – раздел	Страница
<b>Увод</b>	3
<b>1. Управление на качеството - движение към съвършенството</b>	5
1.1. Развитие на концепцията за качеството- история, основни идеи и определения	6
1.2. Нови тенденции за управление на качеството в Европа	6
1.3 Философия за управлението на качеството	7
1.4. Основни елементи, ценности и принципи на управлението на качеството	7
1.4.1. Елементи на управлението на качеството	7
1.4.2. Основни ценности при контрола по качеството	8
1.4.3. Принципи на управлението на качеството	9
1.5. Международни стандарти за управление на качеството	9
<b>2. Специфика и приоритети на продължаващото професионално обучение</b>	11
2.1. Осигуряване на качеството в продължаващото професионално обучение	13
2.1.2. Концепции за осигуряване на качеството в обучението	14
2.2. Осигуряване на качеството на продължаващото професионално обучение- европейският опит	15
2.2.1. Характеристика на европейските образователни политики	15
2.3. Възможности за осигуряване на достъп до качествени образователни услуги на възрастни учащи	20
2.4. Стандарти за качеството на обучение и тяхното усъвършенстване	23
2.5. Осигуряване на качеството на обучението в страните, присъединяващи се към Европейския съюз	24
<b>3. Основни тенденции в политическите мерки за осигуряване на качество на професионалното продължаващо обучение в контекста на ученето през целия живот</b>	31
3.1. Основни подходи при политиките за осигуряване на качеството в обучението	31
3.1.2. Характеристики на подходите за осигуряване на качество в обучението	33
3.1.3. Национални политически мерки за осигуряване на качеството на обучението	34
3.2. Оценяване на резултатите от обучението и на системата за осигуряване на качество в продължаващото професионално обучение	35
3.3. Ролята на социалните партньори при осигуряване на качеството в обучението	37
3.4. Нови подходи за осигуряване на качество в продължаващото професионално обучение	37
3.4.1. Институционалният процес за осигуряване на качество и нововъведенията на ISO нормите за качество	39
3.4.2. Изводите и резултатите от системата за осигуряване на качество на обучението и EN 45013 стандартите	39
3.5. Закljučения относно системата за осигуряване на качество на обучението	40
<b>Приложение 1</b>	43
Специфична информация за страните и тяхното осигуряване на качество в продължаващото професионално обучение	
<b>Приложение 2</b>	50
Процедура за лицензиране на център за професионално обучение	
<b>Обобщение на английски език – English summary</b>	53
<b>Използвана литература</b>	54

## УВОД

Предизвикателството, което посреща обществото с началото на новия век е постигане на пълна заетост и поддържане на икономическия растеж на световно ниво. В условията на развиващите се процеси на глобализация и непрекъснато усъвършенстване на знаещото общество, образованието и обучението са значими политически приоритети. Изискванията за постоянно усъвършенстване на нивото на знанията, уменията и компетенциите е предпоставка за личностно развитие на всички граждани и е гаранция за участието им във всички протичащи значими обществени процеси и за активното им включване на пазара на труда. Усилията са в посока за осигуряване на качество и количество на заетостта на база за нови образователни и обучителни стратегии.

Развитието на човешките ресурси, образованието и обучението са фактори за повишаване на интересите на обучаемите, предприятията и обществото към осигуряване на качествени образователни услуги, които да помагат при процесите на пълна заетост и да повишават социалното включване на обществото в тях. Обучението и формирането на умения водят до намаляване на безработицата и до качествена заетост. Развитието на качествени човешки ресурси превръща икономиката в повече продуктивна, иновативна и конкурентоспособна чрез съществуването на повече способен, умещ човешки потенциал. Развитието на стратегията за човешки ресурси и непрекъснатото подобряване на обучението са процесите, които укрепват стойностите на обществото - справедливост, законност, равенство на половете, недискриминация и социална отговорност (1). Поради това ученето и непрекъснатото обогатяване на знанията се приема като възможност от обществата да посрещнат промените и предизвикателствата на новите знания, умения и компетенции.

Понастоящем в цялото европейско пространство протичат реформи в областта на професионалното образование и обучение, с оглед да се подпомогнат всички хора - млади, възрастни и стари - да овладеят ключови професионални компетенции, от които ще се нуждаят в бъдещия си живот, професионална кариера и продължаващото професионално обучение.

Една от главните значими цели на системите за образование и обучение е да установи и наложи механизми за осигуряване на качеството на обучението, оценка на крайните резултати от него и система за сертифициране на придобитите нови компетенции. Това се налага с оглед на осигуряването на непрекъснати подобрения в качеството на обучението.

Процесът на осигуряване на качество на продължаващото професионално обучение има социална значимост и политическа ангажираност в практиката на страните от Европейски съюз и други развити страни.

Целта на дипломната разработка е да се покаже, че осигуряването на качеството на обучение е приоритет в международен и национален мащаб.

Предмет на тематичната разработка са националните изградени механизми в подходите за осигуряване на качество на обучението.

Обект на тематичната разработка са протичащите процеси за осигуряването на качество в продължаващото професионално обучение и методите за тяхното реализиране.

Задачите, които следва да се изпълнят за постигане и удовлетворяване на целта са:

1. изграждане на обща европейска квалификационна рамка за сертифициране на придобитата професионална квалификация, което включва разглеждане на системата за прозрачност и признаване на квалификациите;
  2. утвърждаване на единни критерии за осигуряването на качеството на продължаващото професионално обучение;
  3. ролята на професионалните и обучителни стандарти за стойността на придобитите знания, умения и компетенции в процеса на продължаващото професионално обучение;
  4. постигане на качествени крайни резултати от проведеното обучение;
  5. подобряване на възможностите за достъп до качествени образователни услуги;
- Не на последно място по степен на важност е и научното осигуряване на системата на продължаващото професионално обучение с квалифицирани обучители.

Методите на изследване, които са използвани за изготвяне на тематичната разработка за осигуряването на качеството на продължаващото професионално обучение са предимно аналитични и качествени. Те проследяват концепциите за осигуряване на качество на обучението, механизмите, политическите тенденции и тяхното непрекъснато усъвършенстване и обогатяване. Методи на изследването са теоретичен анализ и синтез на данни и проучване на документация, проследяване на опит и добри практики.

## 1. Управление на качеството - движение към съвършенството

### 1.1. Развитие на концепцията за качеството- история, основни идеи и определения

Качеството е синоним на добрата работа и професионализъм. Същевременно е трудно да се определи еднозначно какво точно се обозначава с термина качество. Днес качеството и неговото управление се възприемат като важна област на процесите в индустрията, бизнеса и публичната администрация и постепенно качеството намира своето приложение и в системите за образование и обучение.

Когато става дума за качество първото нещо, което се асоциира е качеството на продуктите. Това разбиране за качеството е като признак и показател за висок стандарт. Инвестирането в качеството се приема като изготвяне на по-добри характеристики на продукта, неговото постоянно усъвършенстване и нарастваща стойност.

Най-пълна информация за качеството и неговото управление откриваме в стандартите на Международната организация по стандартизация (ISO). Тя определя качеството като **„степенна, до която съвкупност от присъщи характеристики удовлетворяват изисквания”**<sup>(2)</sup> Тук под изискване се има предвид формулирана потребност или очакване, което се подразбира относно желанията и потребностите на клиента. Управлението на качеството може да бъде представено като **”...координирани дейности за насочване и контрол на една организация по отношение на качеството.”**<sup>(24)</sup> Това включва създаване на политика по качеството и цели по качеството, планиране на качеството, управление, осигуряване на качеството и подобряване на качеството (22,23). Следователно управлението на качеството е единство на всички цели по качеството, обвързани с продукта и организацията, както и на всички дейности и процеси, необходими за тяхното изпълнение. Общите цели и плановете по качеството е необходимо да са формално определени и документирани от ръководството в политиката по качеството.

Доминиращ подход за осъществяване на управлението по качеството е тоталното управление на качеството (ТУК) <sup>(24)</sup>. Едно от многото определения за ТУК е следното **„системен управленски подход, чиято основна цел е постоянно да повишава стойността на продуктите и услугите, предоставяни на клиента чрез проектиране и непрекъснато усъвършенстване на процесите и системите на организацията.”** <sup>(25)</sup>. Думата тотално означава, че управлението на качеството обхваща цялата организационна система, а не само отделни системи, процеси или подразделения. Поради това в практиката често се използват само изразите тотално управление или управление чрез тотално качество.

Тоталното управление на качеството е интегриран подход, който съчетава грижата за качеството на продукта, постоянното внимание към хората в организацията и въпросите на цялата организация. Поради тази причина управлението чрез тотално качество може да се разглежда още като изграждане и непрекъснато усъвършенстване на организационни системи, чието ефективно и ефикасно функциониране води до нарастване на потребителската стойност на продуктите и услугите.

Внимателен и обстоен поглед към историята назад може да бъде ориентир в концепцията за качеството. До седемдесетте години на 20 век в индустрията все още доминира инспекцията на качеството, която се прилага в определени точки на

производството и върху крайния продукт. Дали потребностите на клиента са удовлетворени напълно се разбира след доставката на продукта.

За оценяване на равнището на качеството се използва показателя приемливо равнище на качеството. През този период нараства необходимостта от развитие на методи за осигуряване на качеството на потребителите.

В следващия етап по качеството доминира гледната точка, че всеки, ангажиран с процеса на създаване на продукта има влияние върху неговото качество. Следователно всеки следва да предприеме действия по осигуряване на качеството.

През 70-80-те години се развиват подходите, които улесняват предварителното осигуряване на качеството. Те допринасят съществено за изграждане и сертифициране на системи за осигуряване на качеството. В стандарта ISO 9000:2000 осигуряването на качеството е определено като **„част от управление на качеството, стреляща се да създаде увереност, че изискванията за качество ще бъдат изпълнени”** (23). Подобряването на качеството се разбира като част от управлението на качеството, което е насочено към повишаване на способността за изпълнение на изискванията за качество. Отличителна черта на периода, който е свързан с тоталното управление на качеството е включването на цялата организация в работата за непрекъснато подобряване на качеството на продукта.

У. Деминг развива концепция за управление и усъвършенстване на цялата организация. Той акцентира върху качеството на всяко организационно равнище (27).

Д. Джуран разширява обхвата на методите за контрол на качеството и ги пренася във всички подразделения на организацията. Той променя и определението за качество. То престава да бъде просто покриване на техническите стандарти. Разбирането за качество се свързва все повече с целия цикъл на производството. Потребностите и очакванията на клиентите се превръщат във водещ ориентир.

Така се достига до популярния израз на Д. Джуран: **„качеството е съответствие на употребата”** (24,23). Затова изискванията на клиента трябва да са водещи при разработването на продуктите стандарти, които своевременно трябва да се актуализират. Ако това условие не се съблюдава, стандартите се превръщат в пречка за провеждането на непрекъснати подобрения и усъвършенстване на организацията.

Новите подходи за контрол на качеството налагат промени в мисленето на ръководителите. Всички хора в организацията, заети с осигуряването на качеството трябва непрекъснато да се стремят да отговарят на потребностите и очакванията на клиентите. В подобряване на качеството на продуктите, процесите и системите на организацията трябва да участват всички, за да функционира успешно системата.

Основоположниците на движението за управление на качеството достигат до идеята, че промяната в културата на организацията е от централно значение. Те вярват, че ако се постави ударение върху системата за качество на всяко равнище в организацията всички други процеси могат да бъдат удовлетворени.

## **1.2. Нови тенденции за управление на качеството в Европа**

Възникването на Европейската фондация за управление на качеството е в резултат от новите тенденции на процесите за развитие и усъвършенстване на качеството. Те са свързани с използването на ТУК като начин, който води успешно организацията към отлични постижения. Все повече организации от Европа възприемат управлението на качеството като начин за управление на дейностите, който води до спечелване на ефикасност, ефективност и конкурентни предимства. Приетите програми за управление на качеството осигуряват отлични резултати, удовлетворяване на изискванията на клиентите, по-добри възможности за осигуряване на качеството на продуктите. Отделя се голямо внимание на високата ефикасност, ефективност и конкурентоспособност чрез подобряване на качеството. Осъществяват

се все повече инициативи на национално и регионално равнище в тази насока. Те стимулират и подпомагат развитието на качеството като основа за постигане на съвършенство в работата.

Много европейски държави осъзнават значението на управлението на качеството като възможност за повишаване на конкурентоспособността в регионален и национален мащаб. Подобряването на качеството и постигане на съвършенство на ниво системи и организация са взаимно свързани. Качеството на стоките и осигуряването на качество е крайна цел, която може да се постигне чрез постоянно подобряване качеството на управлението и организационно съвършенство.

### 1.3. Философия за управлението на качеството

Философията за управлението на качеството и нейното приложение се основават на четири взаимосвързани основни предположения за:

- **цената на качеството**
- **служителите** - хората са заинтересовани от качеството на своята работа и са готови да предприемат инициатива за усъвършенстването ѝ и нейното осигуряване
- **организациите** - те са системи от функционално обособени и свързани помежду си структурни единици
- **ръководството** - качеството на продукта е една от целите на ръководството, което е отговорно и за неговото осигуряване. Това може да се постигне чрез усъвършенстване на организацията и системата за осигуряване на качеството.

Философията за качеството потвърждава твърденията, че въвеждането на управлението на качеството е комплексен процес. Той интегрира в себе си т.нар. елементи на въздействие върху организационните ценности и култура, отношението и ангажираността на хората към подобрене на качеството. С формиране на култура по качеството системата и организацията придобиват начин за осигуряване на конкурентно предимство.

### 1.4. Основни елементи, ценности и принципи на управлението на качеството

#### 1.4.1. Елементи на управлението на качеството

В практиката по управление на качеството намират своето място различни и ефективни управленски подходи, които съдържат в себе си четири повтарящи се елемента – *ориентиране, стратегическо съгласуване, разгръщане на политиката по управление на качеството и непрекъснато усъвършенстване на качеството*. Тези елементи са в основата на изграждане на резултатни управленски подходи.

**Ориентирането** е елемент, който акцентира върху лидерството, управленската култура и организационните ценности. Установяват се ориентири, които отчитат настроенията на служителите в организацията. Ориентирането на хората и установяване на общи за организацията ценности се приемат като общи начини за ефективно съгласуване на стратегическите насоки и цели с оперативната автономност и самоуправление. Предаването на ценности в процеса на осигуряване на качество се превръща в съществен компонент от политиката на качеството.

**Стратегическото съгласуване** разглежда въпросите за предварителното съгласуване на стратегическите цели за осигуряване на качеството. Предварителното съгласуване подчертава важността на контрола в процесите на осигуряване на качеството. Контролът се определя като съществен въпрос за развитието на ефективни управленски практики. Една стратегия за осигуряване на качеството може да бъде

ефективна и стабилна, когато всички нейни компоненти – организационни равнища, системи и процеси са съгласувани въз основа на съществуващите взаимозависимости. Европейските организации и системи използват международните стандарти от серията ISO 9000 като възможност за по-добро координиране и контролиране на процесите по осигуряване на качеството. Сертифицирането на система за управление на качеството им позволява да подобрят контрола и да използват самата система по осигуряване на качеството като инструмент за предварително съгласуване.

**Разгръщането на политиката** по качеството трябва да е насочена към изработване на планове на отделните равнища и структурни единици на системата по качество. Развитието и действието на подобна политика има за цел да постигне синхрон между системата и всеки отделен нейн компонент за управление на качеството. Подчертава се необходимостта от включване на служителите в разработването на стратегии за управление и осигуряване на качеството.

**Непрекъснато усъвършенстване** – процес, който е продължителен и винаги се обогатява и действа постоянно. Усъвършенстването и ученето са причина и ефект на стабилното управление на качеството. Процесите на усъвършенстване и учене се разглеждат и обозначават в ТУК като един общ процес на непрекъснато усъвършенстване, чиято цел е оптимизация и изпълнение на плановете. Практиката в управлението на качеството показва, че процесът на усъвършенстване зависи в голяма степен от управлението чрез факти. Процесите на съгласуването и разгръщането придават особено значение за интегриране на непрекъснатото усъвършенстване в дейности за осигуряване на качеството и неговото управление. Последователното вграждане на философията за непрекъснато усъвършенстване е приоритет на системата за тоталното управление на качеството (24).

**Комбиниране на четирите елемента** – ориентиране, стратегическо съгласуване, разгръщане на политиката и непрекъснато усъвършенстване. В комбинирането се откроява значението на ясните признаци на качеството, последователния контрол, измерването и обратната връзка. Съчетаването на елементите успешно води до утвърждаване на конкурентоспособност и превръщането им с стратегия за развитие на качеството и неговото осигуряване.

#### 1.4.2. Основни ценности при контрола по качеството

Опитът до сега в управлението на качеството откроява процесите, потребителите и ученето като основни ценности, които са основите на ефективните управленски подходи. Към тях следва да се добави социалната отговорност като ценност при управлението на качеството.

Процесите могат да бъдат класифицирани като основни и поддържащи (5;23) **Основните процеси** участват пряко в управлението на качеството и създаването на продукти. **Поддържащите процеси** подпомагат ефективното изпълнение на основните или осигуряват условия за тяхното протичане. Примерите от практиката на тоталното управление на качеството дават разнообразни идеи и решения за управлението на процесите. В тях преобладават механизмите на системност, учене, информационни технологии. Набляга се на връзката между управлението на процесите и усъвършенстването. Централната роля в усъвършенстването и въвеждането на новости се отнежда на информацията и информационните технологии.

Потребителите са фактически хората, които ползват продуктите от процесите по контрол на качеството. Потребностите и очакванията им стават съществен фактор за развитие на процесите по контрол на качеството. Насочената стратегия към потребителите се превръща във вътрешен фактор на системата по управление и осигуряване на качеството.



Ориентирането към заетите с изготвянето на процеси по контрол на качеството е свързано също с постигането на ефективност и ефикасност в стратегията за управление на човешките ресурси. Прилагането на тази ценност в процеса на управление на качеството се превръща в източник на конкурентно предимство. Вложенията в развитието на човешки ресурси в системите за осигуряване и контрол по качеството е ценност за основополагащо развитие на европейската политика за управление на качеството.

Ученето е основна ценност при управлението на качеството, която акцентира върху колективното учене от всички в системата за управление на качеството. Развиват се постоянни процеси за усъвършенстване и обновяване. При налагане на концепцията за тотално качество нараства ролята на практическото обучение и мотивирането на човешките ресурси в процеса по управление на качеството.

### **1.4.3. Принципи на управлението на качеството**

Основните елементи и ценности намират място и развитие в подходите и принципите за управлението на качеството (25). Тези принципи са с насоченост към клиента, лидерство, приобщаване на хората, процесен подход, системен подход на управление, непрекъснато подобряване, вземане на решения, основани на факти, взаимноизгодни отношения с доставчици.

Тези принципи се използват за по-добро управление на дадена организация, но са приложими и за системата по управление на качеството и неговото осигуряване. Принципите за управление на качеството са интегрирани в съдържанието на основните международни стандарти за управление на качеството от серията ISO 9000.

## **1.5. Международни стандарти за управление на качеството**

Серията стандарти за управление на качеството ISO 9000 (24) се разработват от Международната организация по стандартизация - ISO (International Organization for Standardization)<sup>(15)</sup>. Популярността им нараства особено след приемането им от Европейския комитет по стандартизация като европейски стандарти (22; 24). Тези стандарти в областта на управлението на качеството се въвеждат и като български стандарти чрез превод на български език. Серията стандарти ISO 9000 представлява рамка на управленската система по управлението на качеството. Стандартите са развити на база и в съответствие с цикъла на У. Деминг (27). Те интегрират принципите за управление на качеството. Водеща роля имат процесите, удовлетворението на клиента при осигуряването на качеството и непрекъснатото подобряване на този подход. Съществено място тук се отделя на ангажираността на ръководството по управление на качеството, на стратегическото равнище в системата на управление, при определянето и разгръщането на политиката в конкретни цели. Приносът на човешките ресурси за тяхното изпълнение се измерва и признава чрез способностите им, които имат значение при управлението на качеството. По този начин се постига по-добра гъвкавост при въвеждането и поддържането на системите по качеството и неговото осигуряване. Стандартите съдържат набор от изисквания към системите за управление на качеството и освен осигуряването на качеството се предвижда и по-високо ниво на удовлетвореност на ползващите продуктите, проверени посредством стандартите. Стандартите могат да се използват за сертифициране и представляват широка рамка при управлението на качеството. Стандартите предоставят указания за непрекъснато подобрене и ефикасност на процесите по осигуряване на качество. Прилагането на стандартите при осигуряването на качество на продуктите води до покриване на критериите за съвършенство в управлението на качеството.

Управлението на качеството се превръща в системен подход за надеждност и сигурност при осигуряването на качеството на даден продукт, организация или цялостна система, каквато е и системата за осигуряване на качество в продължаващото професионално обучение. Сертифицирането на системата допринася за подобряване на действащите механизми в процеса по управление и осигуряване на качеството <sup>(5,25)</sup>.

## 2. Специфика и приоритети на продължаващото професионално обучение

Като част от перспективата за учене през целия живот, обучението на възрастни се превръща в основен елемент от политиката на образователните системи в областта на развитието на човешките ресурси. То се приема като важно средство за постигане на равнопоставеност и социално единство, за икономическо и социално сближаване, за социално-икономическо развитие в обществата, базиращи се на знание, за намаляване на безработицата и недостига на умения, за индивидуално усъвършенстване и за развитие на гражданското съзнание и демократични ценности. Ето защо може да се даде следното определение за продължаващото професионално обучение – *„обучение на лица над шестнадесет години за придобиване, разширяване и усъвършенстване на професионалната квалификация с цел подобряване на пригодността за заетост, подпомагане на професионалната кариера и индивидуалното развитие на личността”*.

(13).

Продължаващото професионално обучение (ППО) включва продължаващо обучение за активно заетото население (което се доставя от предприятия, програми за безработни, професионални асоциации) и ангажираните с професионално обучение за възрастни. Както бе прието в Белия Документ (White Paper) на тема „Учене и обучение-напред към знаещото общество” за развитие на ученето през целия живот (1996), *„продължаващото професионално обучение играе особено важна роля за пре-обучението (повторното учене) на възрастни в страните членки на Европейския съюз и в присъединяващите се страни към съюза”* (14).

Както се твърди „образованието и обучението са основните, фундаментални аспекти на заетостта и конкурентоспособността на човешките ресурси в обществото”. Ето защо се изтъква нуждата те да бъдат непрекъснато обогатявани и осъвременявани, особено продължаващото образование и обучение. Както се твърди в Министерското комюнике на OECD – от Министерска среща за „Ученето през целия живот за всички” (1996); *„много възрастни са нямали възможност са усвоят и получат адекватна основа за продължаващото обучение през целия живот.”* (15; 18) От един до трима възрастни, в много от OECD - страни е получил минимумът стандарти за обучение- във вид на стандарти за четене и смятане. Уменията и компетенциите, получени извън формалната система на обучение, често не се признават и остават неоценени. Формалното обучение се реализира в рамките на институциите за професионално обучение и се характеризира с придобиване на национално признат документ за удостоверяване на придобитата квалификация.

Спецификата на продължаващото професионално обучение налага необходимостта от по-пълна взаимовръзка между учене и работа, където задължителният период на обучение ще бъде последван от различни комбинации на работа (пълно или частично работно време), а образованието и обучението ще се осъществява и провежда в предприятия със статут и функции на училища или трети вид институции - OECD (19). По отношение на проблематиката на продължаващото професионално обучение, аспектите на обучението са въпроси от особена значимост и наблюдение в Европейските страни, както и е присъединяващи се към съюза страни. Преди да се проучи механизмът за осигуряване на качеството в обучението, трябва да се разграничат ясно началното (основното) професионално обучение и продължаващото професионално обучение, както и по-специално подходите и механизмите, отнесени към качеството и осигуряването на качество при този вид обучения.

Като резултат от работата на CEDEFOP - страните върху „Качествените резултати” и тенденциите в „Професионалното образование и обучение в Европа”

(1996г.) беше предложен набор от критерии, разграничаващи началното професионално обучение и продължаващото професионално образование и обучение по отношение на подходите и механизмите относно осигуряването на качество в обучението (4). CEDEFOP отнася „началното” професионално образование и обучение като професионална част от средната образователна система, която се ръководи от приетите и установени квалификации на това ниво. Противоположно, „продължаващото” професионално образование и обучение се състои от професионални учебителни програми и курсове за хора, които са (или могат да бъдат) на работа и имат някакъв вид професионална квалификация, Въпреки че част от такова обучение може да води до утвърдени квалификации, продължаващото образование и обучение показва много характеристики, които го отличават от началното професионално обучение, които могат да бъдат следните: **Отличителна черта** - това са доставчиците на обучение в двата образователни сектора - частен и обществен. **Следват програмите за обучение**, които се измерват в срокове от дни, седмици, а понякога по-малко и от година за провеждане и инициране на обучение. **Друга разлика** е, че обучението често е фокусирано върху проблемите на специфични групи като безработни или работници от определени сектори. Следователно, може да се счита, че държавните органи и социални партньори имат различни роли в началното и продължаващото професионално образование и обучение, а включването на предприятия и дружества може да разнообрази широко продължаващото професионално обучение като по този начин то се ориентира към пазара на труда. Държавните органи, отговорни за обучението и повторното обучение на безработни са ориентирани повече към търсенията на пазара на труда. При началното образование това не е така. То трябва да удовлетвори социалните и образователните нужди на обучаемите. При него предприятията и частните обучаващи доставчици са близо до пазарните нужди и имат клиентски ориентиран подход. Аспектите на професионалното обучение го представят като значим приоритет за развитие на националната стратегия за обогатяване на човешките ресурси, която е пряко свързана с възпроизводството на професионалния и работния потенциал на обществото, където се прилага и действа. Реформирането на стратегията е в съответствие със социално-икономическите потребности на активно заетото население, включено в процесите на продължаващото обучение.

*Приоритетите на продължаващото професионално обучение* (12) са в посока на привеждане на системата за професионално обучение в съответствие с потребностите на икономиката, на изграждане и поддържане на система, която да осигурява актуална информация за потребностите на професионални квалификации и съответно професионално обучение за придобиване на такива квалификации.

Друг значим приоритет на обучението е установяването и поддържането на *национални стандарти за обучение*, които да са съизмерими за всички европейски държави и да могат да наложат въвеждане на единни изисквания за придобиване на професионална квалификация. Разработването и въвеждането на национални стандарти за професионално обучение е механизъм за изграждане на национална система за сертифициране, която ще има свойството да гарантира стойността на издаваните документи като предпоставка на взаимното признаване на квалификациите в Европейския съюз.

Изграждането и развитието на национална система за непрекъснато професионално обучение е възможност на всеки член на обществото да допълни, осъвремени или продължи професионалното си обучение съобразно своите потребности и нужди. Процесът на децентрализация на професионалното обучение е пряко свързан с променящите се социално-икономически условия и механизми в държавните политики. Затова този приоритет може да доведе до утвърждаване на

регионалните и местни институции за проучване и оценка на потребностите от професионално обучение.

Следващ *приоритет* в професионалното обучение е изграждането на система за контрол и осигуряване на качеството на обучението, както и за сертифициране на професионалните квалификации съобразно националните стандарти. Посоченият приоритет има особено значение при процесите на осигуряване на качество на обучението.

За да функционира ефективно системата на продължаващото професионално обучение е необходимо да съществуват нужните предпоставки за сътрудничество и партньорство между заинтересованите институции и организации на национално, регионално и местно ниво.

Не на последно място стои въпросът за създаване на система за непрекъснатата квалификация на учителите по професионално обучение, която да ги подготви и обогати, за да осигурят качествено професионално обучение на техните учаци.

Характеристиките на приоритетите на продължаващото професионално обучение са значими за системата на осигуряване на качеството на професионалното образование и обучение.

## 2.1. Осигуряване на качество в продължаващото професионално обучение

Продължаващото професионално обучение са характеризира с разнообразие на доставчици и голям брой обучителни програми, проведени или на работното място, или по други начини, които имат за цел повторно да обучат и да повишат качеството на активно заетото население.

Качеството в продължаващото професионално обучение е от особено значение. То има за цел да осигури придобиване на нови умения и повишаване на вече наличните умения, които да позволят на обучаемите и предприятията да се приспособят към търсенията на пазара на труда в условията на икономически преход. Затова съществено е да се наблегне на някои от главните причини за увеличаването на вниманието и осигуряване на качество в обучението и целите за това. Качеството на предлаганата услуга трябва да бъде ясно, както и механизмите за нейното осигуряване. Наложително е те да са установени и да предоставят желаното качество от потребителите. Потребителите могат да бъдат самите обучаеми, като и предприятията <sup>(2,15)</sup>.

За да се разнообрази разпространението през последните години на доставчици на продължаващо професионално обучение и техните обучителни ресурси е важно да се наблегне на произхода на предлаганото обучение и нуждата от подходи за осигуряване на неговото качество. Значимо в тази насока е да се познават добре пазарните механизми. Това ще доведе до качествени подобрения и елиминирането на нискокачествени ресурси, които не работят оптимално.

Вторият фактор, който обяснява нарастващия интерес към проблема за осигуряване на качество е значението на процесите, ориентирани към „крайните резултати“ от обучението. <sup>(15)</sup> Продължаващото професионално обучение е повече ориентирано към крайните резултати, които се постигат и удовлетворяването на тези резултати от обучаемите.

Третият фактор е недостигът на информация как са постигнати такива резултати<sup>(15)</sup>. Докато много продължаващото професионално обучение е част от образователната и обучителната система на една страна, много от елементите му са разнообразни и малко структурирани, за разлика от началното образование. <sup>(14)</sup> Особено оценката на резултатите е наложително да бъде допълнително разяснена. Въпросите, които касае това са: какви са процедурите за изпитване, признаване (утвърждаване) и сертифициране на обучението? <sup>(16)</sup>

Разнообразието от въпроси пред обучението изисква изграждане на нови механизми за осигуряване на качество, които да гарантират и удовлетворяват определени критерии. Ето защо, механизмите за осигуряване на качество в обучението са съществени. Те намират своето приложение и се развиват, както в началното, така и в продължаващото образование и обучение. Те намират отзвук във въпросите за осигуряване на качество в обучението като централни пунктове на обсъждане в развитието и изпълнението на перспективата за ученето през целия живот, което се разглежда от позицията на обществото като един от най-съществените фактори за развитие и усъвършенстване на професионалната реализация и насърчаването на активното участие на гражданите в процесите на икономическия живот. То е необходима предпоставка за свободното движение на работната сила и ръководен принцип за последващо развитие на системите за образование и обучение и на системата за осигуряване на качество на продължаващото професионално обучение. (3,24)

### 2.1.2. Концепции за осигуряване на качеството в обучението

Съществуват разнообразни концепции за осигуряване на качество в обучението. Всички те са взаимно свързани, тъй като техен предмет на разглеждане са въпросите за качеството на обучението, но по своята същност и съдържание се различават, защото използват различни подходи за представяне на проблемите за осигуряване на качеството в обучението. За да се схематизира конкретно понятието качество на обучението, следва да се даде отговор на въпроса „какво”, а процесът за осигуряването на качеството в обучението се отнася до въпроса „как”. (2,15).

В продължаващото професионално обучение въпросът „какво” засяга обучителните стандарти, целите, които ще бъдат постигнати през обучението, или компетенциите и нивото на изпълнение (представяне), което да се достигне от обучаемите. (15). В продължаващото професионално обучение, въпросът „как” се отнася до процедурите, чрез които програмата, оценяването и сертификатът гарантират достигането на целите поставени чрез обучителните стандарти. Това засяга оценителните процедури и процедурите по сертификация – в случай на оценяване на компетенциите по отношение на обучението. Качеството е мултиизмерно и релевантно понятие (CEDEFOP, 1996 г.). Европейската фондация за обучение определя качеството **„като го отнася или до вложенията в обучение или резултатите на обучението, или дори като разходите за обучението”** (4,15). Както и да е фокусът, определяйки качеството на обучение, зависи от изготвяне на точни критерии, чрез които то да бъде оценявано.

В това изложение, качеството се отнася до обучителни стандарти, докато те наложат критерии, по които обучението ще бъде оценявано. В оценката на компетенциите или в оценката на предишно обучение, където липсва професионално обучение, качеството се позовава на описание на компетенциите, тяхното ниво на представяне и резултатите от оценяването им. Понастоящем, обширни аспекти на тези описания се откриват в професионалните стандарти, които са използват да определят какво се изисква от хората на работа и какво може да се разглежда като ясно определени критерии, по които да се съди за качество.

Осигуряването на качество се позовава на въпроса „как”. Според Европейската фондация за обучение **„осигуряването на качество в обучението е свързано с подходящата система за вложения в организацията и резултатите за постигане на техните цели”**. (15) Поради това осигуряването на качество в обучението включва механизмите и процедурите, чрез които валидността и надеждността на усвоените умения или компетенции могат да се гарантират. Валидността означава, че оценяването на обучението определя какви цели трябва то да постигне и удовлетвори.

Надеждността означава, че оценката достига до същият резултат от обучението, но се изготвя върху различни случаи и от различни оценители, отговорни за мониторинга и осигуряването на качеството. Изискванията за надеждност и валидност на обучението ще гарантират вярата на обучаемия, предприятието, образователната и/или обучителната институция, които могат да бъдат разпознати чрез сертификата (диплом или свидетелство за компетенциите).

Процедурите за осигуряване на качеството могат да помогнат да се развият механизмите на валидността и надеждността на оценяването в контекста на продължаващото професионално обучение. Осигуряване на качеството се прилага в края на обучителната процедура или на процес за оценка на компетенции, както и при предишно и неформално учене, което се осъществява в рамките на организирана обучителна дейност извън рамките на формалната система за обучение. Осигуряването на качество в обучението ще даде на оценяването неговата социална и професионална стойност и ще допринесе за неговата видимост и яснота. (2)

## **2. 2. Осигуряване на качеството на професионалното продължаващо обучение-европейският опит**

### **2. 2. 1. Характеристика на европейските образователни политики**

Политиките за осигуряване на качество в обучението са все повече въпроси, като са център за разглеждане в системите на образованието и обучението в страните от Европейски съюз и присъединяващите се страни към съюза. (15,17). В Европейските страни, основната тенденция към повишаване нивата на образователните достижения (начално, основно и висше образование), необходимостта от грамотност, както и нарастващото значение на ученето през целия живот, влияят върху качеството на образованието и обучението. Освен това бързото възникване и развитие на пазарите за продължаващо обучение наложи необходимостта от развитие на механизми за осигуряване на качество в обучението, с цел да се предостави информация на потребителите за такова обучение и да се гарантира гладкото функциониране на подобни пазари. В страните - членки по отношение на техния обхват тези развития се появяват по средата на дълбоки структурни промени в образователната система, особено в системата за продължаващо образование и обучение. (18) Освен това, перспективата за ученето през целия живот е в основата на знаещото и учещо общество. Тя включва следните развития: (3,24)

1/ уменията и компетенциите на активно заетото население се нуждаят от продължаващо осъвременяване;

2/ точната (съответната) диплома трябва да гарантира, че ще бъде призната от предприятия и частни лица;

3/ може да има нужда от повтаряне на процесите на ученето и преподаването и методите на оценяване и утвърждаване на уменията и компетенциите, придобити в тези процеси. В присъединяващите се страни въпросите за развитие на продължаващото професионално обучение са централни за осъществяването на стратегията за учене през целия живот и са обширен национален показател за развитие на човешките ресурси, а също така те са връзките между продължаващото професионално обучение, средното и висшето образование. Осъществяват се първи опити за разработване на обширна стратегия за развитие на човешките ресурси в някои страни. Но въпреки това, в повечето страни - членки развитието на човешките ресурси в предприятията е все още на ранен етап, далеч от интегрирането му в рамка, която позволява само тясно свързано обучение през целия живот. Началното професионално образование се явява като належащо и необходимо. Тези въпроси се разглеждат много рядко като различни

аспекти от развитата стратегия за човешки ресурси, която да бъде свързана с ученето през целия живот, тъй като то включва процес на усвояване и придобиване на знания и умения чрез формално и неформално обучение и учене, и чрез самостоятелно учене в продължение на цялата жизнена дейност на човека, за да може стратегията да утвърди компетенциите, придобити в неформални условия и крайното им поставяне в концепцията за развитие на човешките ресурси в една определена перспектива. <sup>(15)</sup>

Работодатели, търговски дружества и професионални асоциации показват своя интерес и загриженост за осигуряване на качество в обучението. Тяхната роля и принос са оценени в много страни от Европейски съюз. Тенденцията е, че в страните - членки тяхната роля е нарастваща, формираща се и търсеща своето място в процесите за осигуряване на качество в обучението. Когато са включени в процесите за осигуряване на качество на ниво предприятия, тези участници ще осъзнават все повече важноста им за осигуряване на качество в обучението. Където вече съществуват механизми за осигуряване на качество, те могат да се използват при определяне на връзките между основното образование, обучение и повторно обучение, както и при неформалното учене. <sup>(18)</sup>

Поради това механизмите за осигуряване на качество изглеждат се превръщат в ценни инструменти в рамките на развиващото се и разнообразяващото се продължаващо професионално обучение и учене през целия живот в Европейския съюз. Необходимо е да се изгради подход, който да създаде обща рамка за качество в обучението, в която разнообразните национални опити по отношение на осигуряване на качество в обучението могат да се развият и да бъдат взаимно утвърдени, тъй като те ще бъдат „качествено доказани и проверени.“ <sup>(2,15)</sup>

Дълго време образователните и обучителните политики бяха фокусирани върху обучението и образованието на младите хора; върху подобряване на общото образование; върху развитието на основното продължаващо професионално образование и неговите връзки с предприятията, и не накрая върху пътищата за разнообразяване на висшето образование. Междувременно някои страни развиват стратегии за образование на възрастни, повтарящо се образование, допълнително образование, продължаващо образование и преобучение.

Нарастващият дял на безработните принуждава Министерството на труда да се включват все по-активно във въвеждането, разширяването и подобряването на пазара на труда, чрез обучителни програми, които да служат като „активен“ компонент в програмите, насочени към активно заетото население, като допълнение към действащия подход. Един от резултатите (изводите) на тези политики е въпросът, който те поставят по повод признаването и прозрачността на квалификациите, уменията и компетенциите. <sup>(16,18)</sup>

От създаването на Европейски съюз тези проблеми са били адресирани по различни начини. CEDEFOP разграничава три отличителни етапа: <sup>(14)</sup>

- Хармонизиране на професионалното образование и обучение;
- Приближаването на професионалните обучителни нива и
- Изготвяне на единна рамка за професионално обучение, като този етап участва на изборителна основа за различните образователни системи и политики.

Както бе отбелязано от CEDEFOP – фактически покритите области са били разширени от резултатите за прозрачност на формалната професионална квалификация, която да включи също неформалната професионална квалификация и умения, усвоени чрез опита. Бързите технологични и организационни промени направиха ученето през целия живот дори повече от необходимо и належащо. Уменията и компетенциите трябва да бъдат обогатявани, развитието на човешките ресурси трябва да стане признат елемент за икономическото развитие и конкурентоспособност за страните и регионите.



Съществуват ясни цели и широки перспективи. Резултатът от това как да бъде завършени придобива все по-конкретни измерения.

Фокусът на проблемите по осигуряването на качество в отделните образователни и учебни политики е върху различните елементи, такива като: норми и стандарти за обучение и за обучаващи институции; влиянието на перспективата за ученето през целия живот за развитие на учебни стандарти; оценката на умения и компетенции; и накрая- акредитиращите процедури, които са се превърнали в необходимо условие за постигане на прогрес в осигуряването на качество в обучението. <sup>(18)</sup>

Въпросите, касаещи осигуряването на качество в обучението са предшествани от разработването и налагането на ефикасни норми и стандарти за съдържание на обучението. Европейският опит сочи, че голяма част от образователните и учебните политики, където началното професионално образование е интегрирано в образователната система имат изградени национални норми и стандарти за образование и обучение. Това е съществен показател за една от първите конкретни стъпки за осигуряване на качество в обучението.

Институционалните програми за осигуряване на обучението се различават в зависимост от страната, където се прилагат и действат. Социалните партньори взимат участие в оформянето на учебните стандарти, програми и изпити за професионално образование и обучение. Регионалните и национални органи имат съществена роля в осигуряването на обучението, зависеща от процесите на децентрализация и централизация в системите за образование и обучение. Тези участия са характерни за страни с традиция в началното професионално образование, интегрирано в образователната система.

Европейският опит в процеса за осигуряването на качество в обучението е значителен и ефикасен модел, който се постига посредством утвърдени механизми за осигуряване на качество в обучението в обучаващите институции. Тази нова стъпка към качеството, която беше широко използвана се отнася главно да качеството на институционалния процес. <sup>(4, 15)</sup>. Този подход е характерен особено за онези страни, които нямат изградени учебни норми и стандарти. Акредитацията на институции зависи главно от системата предимно на доброволните организации, които имат за цел да повишат собственото регулиране на образователната система и системата за сертифициране. Главният акредитиращ орган е съвет за образование, съставен от институции за висше учене. Съветът за възрастни и експериментално учене признава минало обучение, придобито с извънкласна подготовка. Този орган признава и направената оценка на процеса на обучение. Въпреки придържането от страна на институциите към критериите за осигуряване на качеството, обявени от акредитиращите органи, остава значително влияние на институциите за акредитация и утвърждаване на качеството <sup>(18)</sup>. Необходимо е да се засегне въпроса и за изготвяне на подходящи критерии, посредством които акредитиращите органи да определят процесите за измерване на институционалната ефективност.

Ефективността на системата може да бъде измерена чрез т. нар. „вложения“ <sup>(15,17)</sup> – това са критерии за съответствие на способностите на обучаемите и подобрения на учебната база. Налице е изискване към институциите да разполагат с метод за измерване на крайните резултати, като например броя на студентите, които могат да покрият национално утвърдени сертифицирани изпити.

В континенталните европейски страни с дълги традиции в професионалното обучение процесите за осигуряването на качество са развити като част от институционалното развитие на продължаващото професионално обучение в неговата цялост. Пример за това е Франция, където в сложните механизми за осигуряване на качество са включени социалните партньори (работодатели и служители), а Камарите осигуряват качество на учебния процес на институционално ниво. Връзките на

индивидуално обучение с нуждите на пазара на труда се откриват в качеството на обучителния процес и в отговорите на пазарните търсения. <sup>(16)</sup>

- **Развиващото се и обогатяващото се професионалното обучение налага промени в процеса на осигуряване на качество**

Обучителните пазари за продължаващото професионално обучение се развиват във всички страни. Технологичните и организационни промени, интернационализацията на икономиката и глобализацията принуждават страните и предприятията да наблягат и отдават голямо значение на преобучителния процес във връзка с обогатяването и развитието на човешките ресурси. Основното образование трябва да осигурява смисловата база на обучението, докато основното професионално обучение е първата крачка в работния живот, а ученето през целия живот чрез определен набор от обучителни форми се определя като серия от преобучителни прояви по време на професионалния живот. <sup>(15)</sup>

От гледна точка на настъпващите процеси в осигуряването на качество е важно да се вземат под внимание главните аспекти и досегашните достижения на продължаващото професионално обучение. Механизмите за осигуряване на качество трябва да се съобразят с тези нови и широко разпространени аспекти на обучението. Как да се гарантира качество на обучението на кратки обучителни сесии, които не водят до професионална квалификация? Как да се гарантира качество на неформалното обучение и учене, проведено в работна среда? Това са въпроси, които възникват, тъй като обогатяването и развитието на продължаващото професионално обучение са процеси, категорично заели мястото си в перспективата за ученето през целия живот, в дългосрочен план и с дългосрочно значение и стратегически подход. Като пример за скорошни процеси и промени в страните - членки на Европейския съюз, новите оценки за продължаващото професионално обучение са, че то се развива на първо място в интерес на обучаващия, който се стреми да се развие в своята професионална кариера или да се приспособи към промените в икономиката.

През последните години има състояли се публични кампании, като „Европейска година на ученето през целия живот” <sup>(15)</sup> и политически изяви, които подкрепят и спомагат развитието на положителни нагласи към продължаващото професионално обучение. Изтъква се, че продължаващото професионално обучение зависи от личните потребности и трябва да се гледа на него, както на икономически фактор, така също и като на инструмент за образование. <sup>(16)</sup>

Тези тенденции водят до разрастване на пазара на доставчици на професионално обучение и благоприятстват конкуриращия се климат в процеса на осигуряване на качество от гледна точка на качеството на крайните резултати. За да се повиши желанието на обучаемите да инвестират в своето професионално обучение поради лични и икономически причини и от интерес на икономическите участници към тях - в лицето на предприятията- те инвестират в професионалното обучение на персонала си, което се превръща в основна цел на обществените власти и политическите участници. Необходимо е да се изгради професионално ръководство, да се осигури облекчение в таксите за обучение и други спомагащи мерки за формиране и провеждане на адекватни ППО- курсове и обучителни средства за тях.

Тези проблеми се разглеждат като важни въпроси, които са приоритет на икономически участници, професионални организации и частни обучителни институции, както и на частни обучителни органи. Възможностите за осъществяване на професионално обучение не са равномерно разпределени. Все повече обучението заема място в големите предприятия. Малките и средните предприятия имат специфични проблеми и трудности, които ограничават развитието в тях на продължаващото професионално обучение. Противно на предположенията и очакванията, че

продължаващото и повтарящо се обучение могат да служат и дадат втори шанс и възможности за ранно напусналите училище, то ППО се явява като услуга за високо квалифицираната част от работната сила. По-ниско квалифицираните работници продължават да имат все по-слаб достъп до продължаващото обучение. (16)

В предприятията професионално обучение е и със сравнително кратка продължителност. Провежданото от държавните органи или предприятия, камари или организации продължаващото професионално обучение очевидно частично отговаря на търсенето на пазара на труда. Като дял на обучителния пазар търсенето на този вид обучение нараства. В някои много добре организирани образователни и обучителни системи, кратките курсове могат да са част и от по-дълга обучителна програма. Въпреки това тя не може да осигури достъп до формално признаване на обучението, като дипломата например. Механизмите, осигуряващи и гарантиращи качество, основаващи се на институционалния процес са полезни показатели за увеличаването и нарастването на прозрачността на обучението. Въпреки това не всички механизми за осигуряване на качество в обучението могат да проследят развитието и нововъведенията в системата на продължаващото професионално обучение. Промяна, която се появи през последните десетилетия, беше акцентирането върху крайните резултати и продукти и развитието на нови механизми за осигуряване на качество в обучението. (15) Това наложи разглеждането и изясняването на появилите се нови елементи за осигуряване на качество в обучението и съсредоточаването върху крайните резултати от това обучение.

Възникващата нужда от краткосрочно обучение и обучение в неформална среда води до осъзнаването, че ученето заема място през целия живот посредством разнообразие от условия и признаването на уменията и компетенциите, получени извън училище, което е съществен елемент от концепцията за ученето през целия живот. В този контекст методите за оценка на компетенциите се разглеждат от много образователни и обучителни системи като пътища за връщане на обучаемите към формалното образование и обучение, без да се налага да учат повторно, или само да удостоверят уменията си, които се изискват на работното място или в друга професионална област. (15) На тази база са изградени и представени Националните професионални квалификации в Обединеното Кралство и Оценъчните центрове във Франция за повишаване на уменията и знанията на активно заетата част от населението. (17).

Като оправна точка, осигуряването на качество на обучението основано на крайните резултати може да се наблюдава в предприятията, в програмите им, които не са финансирани и ръководени от държавни агенции. Резултатите от програмите са запазени в предприятията, поне в началния им етап на разработване. Тези програми се характеризират с определена специфика, вариативност, къси и средни срокове за постигане и удовлетворяване на целите, заложи в тях. Затова механизмите за осигуряване на качеството се явяват като необходими и в помощ на потребителите на обучение (обучаемите и предприятията). Тези подходи са повече центрирани върху личните крайни резултати, които обучаемите могат да представят, отколкото върху признаване на институциите. Принципът е да се обогатяват компетенциите, колкото е възможно повече чрез признаване на уменията и компетенциите, които личността демонстрира. Това осигурява подвижност между професиите, от една към друга професия и от безработица към заетост.

В повечето европейски страни Министерствата на образованията имат акредитираща роля и сила в професионалното обучение. (16,18). Във Великобритания определени институции, в лицето на Департамента по образованието и заетостта, имат право да сертифицират, т. е. да предоставят сертификати за някои видове образование и обучение. Конкретни и необходими средства или норми за осигуряване на качество в

обучението са развити на европейско равнище, за да съдействат за изграждане на акредитиращи органи (независими от министерствата), които да признават сертифициращите асоциации. Сертификацията трябва да следва предварително определен набор от критерии. Тези критерии и процедури за качество на обучението са приети от 18 страни, които подкрепят законовата рамка на обучение <sup>(15)</sup>

### **2.3. Възможности за осигуряване на достъп до качествени образователни услуги на възрастни учащи**

Очертават се различни измерения на процесите на доставяне на качествено обучение, които са ключови за благосъстоянието на учащите и за гладкото функциониране на системата. Тук включително предприятията и обучателя могат да осигурят качество на обучението, а оттам и среда, която да предполага към продължаващо професионално обучение. Трябва да се обърне внимание на множество фактори в прехода от „просто обучаване” <sup>(18)</sup> към цялостната идея за учене. Осигуряването на разбираем подход за обучение е важен критерий за осигуряване на качество на обучението. Затова е необходимо да се обърне внимание на няколко препоръки, съображения и практики в процеса на доставяне на качествени образователни услуги за възрастни учащи, а именно:

- Прецизиране на понятието знание;
- Подход, ориентиран към учащия;
- Работа върху поведението;
- Подходящ контекст на обучение;
- Диференцирана педагогика;
- Завършеност на обучението.

Тези препоръки, съображения и практики включват търсене на коренно нови знания. Подобряването на достъпа до качествени образователни услуги за обучение за възрастни учащи зависи от средата, която трябва да благоприятства ученето. Изисква се също политиката за обучение на възрастни да се приспособи към съответните изисквания на страната, в която тя ще бъде приложена като се вземат предвид състоянието на пазара на труда, образователното равнище на населението и финансовото му положение.

Във връзка с качествените образователни услуги и достъпа до тях, работодателите осъзнават ползата от обучението и приемането му в предприятията от персонала като ползотворно и доказало своите предимства и качества. Ползата от подобно обучение се простира отвъд границите на компанията и финансовият и капитал. На обучението на персонала започва да се гледа като на инвестиция с видимо въздействие за финансово, културно, социално, индивидуално и колективно развитие и за продължаващо обогатяване на знанията и уменията. Важно значение за достъп до качествени образователни услуги в предприятията се постига чрез:

- **Целеви подход**

Целевият подход <sup>(18)</sup>, при който се призовава основният партньор (компанията) да даде на „най-слабите” работници „най-добрите” стимули за започване на курс, който да отговаря на нуждите им и да е най-подходящ за изпълнение. Различават се определен брой целеви групи, за които подходът е насочен и приложим. Това са хората със слаба квалификация, емигрантите и инвалидите. За тях е необходимо да се предложи обучение, което да отговаря на условията им на живот и им позволява да се развият и да се интегрират в измеренията на знаещото общество.

Компанията следва да предложи обучение на всички желаещи без значение дали то се извършва в самата фирма или се организира от външна организация. Настоящото

или желаното ниво на постижения на персонала не трябва да е пречка за доставяне на професионално обучение, а да служи като ориентир за учителите.

- **Рутинно оценяване в обучението е показател за осигуряване на качествени образователни на възрастни учащи**

Оценяването е положително и се основава на националната инициатива за насърчаване на обучението и осигуряване на качеството му. Важно е да се създадат органи и конкретни начини за оценяване. Оценяването трябва да е възможно да се провежда на институционално и национално ниво, а също и чрез групи от независими организации. Насърчаването на оценяване на всички нива на обучение и учебни процеси и е сред основните приоритети за предоставяне на качествени образователни услуги. Необходимо е да се установи дали целите на учащите и тези на компанията ( в случая на професионално обучение) са постигнати, а също и в по-тесен смисъл дали целите са съобразени с действащата политика на местно и национално ниво. Оценяването трябва да съпътства учебния процес и да се отнася както до учащите, така и до работодателя, курса и учителя. Важно е да се установят предварително нуждите на компанията, както и да се характеризират нуждите на потенциалните учащи. Последните се определят въз основа на няколко критерия: желанието на обучаемите да учат, тяхната мотивация, истинската им нужда от това обучение, очакванията от него, тяхното представяне и до колко обучението е свързано с професиите, които упражняват. (15,18)

Компания, която цели да организира обучение на персонала си трябва да го направи след проведена консултация с различни действащи лица или представители в съответната сфера на обучение. Точната информация дава по-ясна представа за нуждите от обучение, което да осигури достъп до качествени образователни услуги на възрастни учащи. Учащите трябва да може да провери дали обучението ще отговаря на очакванията му що се отнася до съдържание, контекст, създадени връзки и мониторинг. Оценяването трябва да е образователно и да му помага да напредва. Дори чрез него да подобри своите възможности за самооценка.

- **Обучение, организирано от предприятието е метод за предоставяне на качествени образователни услуги на учащите възрастни в системата на продължаващото професионално обучение**

Несъмнено компанията е най-подходящият от всички доставчици на образование. (19) Обучението в самата компания има своята специфична стойност, следва определени професионални цели и постигане на качество на отделния работник и на компанията като цяло. Компаниите най-много трябва да насърчават работниците си, за да се усили инициативата за участие в обучение. Програмата и условията на обучение не бива да ограничават твърде много личния живот на учащите. За да се убедят хората в стойността на обучението, те трябва да могат да извлекат полза от него. Обучението трябва да даде възможност на учащите за професионално израстване. То служи като начин за достигане до висока качествена оценка на собствената личност, което става всъщност показател за осигуряване на неговото качество. Обучението в компанията трябва да носи удовлетворение и в личен, и в социален план. По възможност обучението трябва да се планира по начин, който включва няколко метода на обучение по време на един и същи курс. Програмата за обучение трябва да може да се модифицира по всяко време в зависимост от нуждите на участниците и техния напредък в учебния процес.

- **Обучението на учителя се превръща в качествен компонент на системата за достъп до качествени образователни услуги на възрастните учащи**

Обучението на учители за обучение на възрастни е проблемен елемент в цялостната структура на обучението, но и приоритет на системата за осигуряване на качество на професионалното обучение. Например Швейцарската федерация за образование трябваше да поеме отговорност за издаването на дипломи за обучение на възрастни и приема интересен подход, който е предоставен под формата на различни начини за подготовка на обучители за обучение на възрастни в Швейцария.

В страната съществуват четири нива на обучение за обучители - два курса с диплома FSEA (първо и второ ниво) <sup>(19)</sup>; продължителен университетски курс; и курс с диплома за образование на възрастни (LMEA).

FSEA дипломните курсове покриват:

- Качествата, необходими за структуриране, анализиране и оценяване на обучението;
- Умения за ръководене на групи;
- Различни начини на обучение;
- Умения за изготвяне на учебни практики.

Сертификатът за първо ниво включва курс от 130 (човекочаса), съчетан с едногодишна практика в обучение на възрастни и индивидуален курсов проект, свързан с учебна практика. От 1998 година, работната група е ангажирана с разделянето на второ ниво на модули като част от всеобщо разделяне на професионалното обучение на модули. Крайната цел е да се постигне сертификат за обучение на възрастни, който да отговаря на 1200 (човекочаса) обучение. По инициатива на FSEA се полагат усилия за създаването на система, която признава и узаконява предишно обучение, което води до вземането на сертификат за първо ниво.

Университетът в Женева води продължителен курс за диплома за обучение на обучители, които работят в сферата на обучение на възрастни, който се стреми към:

- Повишаване специфичните за обучение на възрастни умения: преподаване, организиране/ръководене и анализ на средата;
- Развитие на възможността за ... на съвременната практика в продължение на обучението и образованието и по-специално самооценяването;
- Увеличаване способността за изследователска дейност и разработване на проекти.

Университетът в Женева предлага и дипломен курс по обучение на възрастни (LMEA) <sup>(19)</sup>, който покрива групи умения, необходими за обучение на възрастни: преподаване (взаимоотношения между учител и ученик), организиране (на материала) и управление, т.е. въвеждане на определени политики.

Този пример може да се приеме като показател и в други европейски държави. Обучителите трябва да са в крак с реалностите на пазара на труда и да могат да дадат на учащия добър и адекватен съвет. Те трябва също да предлагат модифициране на програмата за обучение на базата на очакванията и нуждите на учащия. Това също предполага изграждането на модулиран, адаптивен педагогически метод, който да осигури качеството на предоставеното обучение.

Обучителите трябва да са добре обучени, за да могат да се справят в всички процеси на обучение и съпътстващите трудности. Те следват да са подготвени да изберат ... метод или методи, които са най- подходящи за конкретна група учащи. Ако се променя обществото, то и професиите се променят.

С нарастваща сложност на социалната система и социално взаимодействие интересът към знанието и развитието на критериите за достъп до компетентността е необходимо да се оценят на ново професията на обучителите и техните умения, да се даде ясно определение за новите отговорности и да се определят на ново приоритетите в практиката, подходящите и нужните умения, за да се развие напълно техният опит

като обучители на възрастни, които да са в състояние да осигурят качествени възможности за образование на учащите.

Пример за това е даден в Канада от РААРЕА, където се предполага кратко описание на същността на обучението на възрастни: „ андрагогът е човек, който е специалист по продължаващото обучение и чиято роля е да поощрява развитието на умения у възрастните. Неговата дейност се състои в оказване на помощ в обучението, каквато е и същността на андрагогията. Продължаващото обучение представлява допълнително предимство, което може да послужи за лични или организационни цели. Андрагогът работи на работното място, в учебните заведения, в държавни и недържавни институции и в обществото. Неговите функции включват планиране на курсове, изготвяне на учебни програми, подготовка на учебни материали, оценяване и управление или наблюдение на обучението. Той може също да работи като консултант и да участва в проучване и развитие в областта на андрагогията.

Освен това Съветът на европейските министерства на образованието и младежта, който заседава в Брюксел през февруари 2001 година, прие, че „подобряването на образованието и обучението на обучители, развиването и дефинирането на необходими в когнитивното общество комуникации”<sup>(18)</sup> (CEDEFOP,2001) е приоритетна стратегическа цел за осигуряване на качество в обучението и възможност да доведе до качествени образователни умения на възрастни учащи.<sup>(18)</sup>

#### **2.4. Стандарти за качеството на обучение и тяхното усъвършенстване**

Значението на стандартите за качеството в обучението не бива да се пренебрегва. Важно е качеството в обучението да бъде признато и оценено от учащия (и/или инициатора т.е. компанията) и да се приеме на практика като нещо, което подобрява личното и професионалното благосъстояние. Стандартите за качеството трябва да бъдат подобрени, когато е възможно да се предложат иновации и допълнителни критерии, в зависимост от изискванията за обучението на дадена фирма. Създаването на групи от обучители или хора, планиращи курсове, или асоциации, акредитирани от Португалски институт за иновации в професионалното обучение (INOFOR)<sup>(18,19)</sup>, положително трябва да се насърчава.

За пример си заслужава да се даде португалската асоциация Талентус (Национална асоциация на обучителите и планиращите обучението). Едната от основните и задачи е да се накарат институциите за обучение да създадат групи за подобряване качеството на обучението и така да станат част от стратегическата култура за непрестанно подобрене на качеството на услугата. Тези групи насърчават обучителите и специалистите, планиращи курсове, както и организаторите да мислят за обучението и да извършват практическа работа, свързана с планирането на курса, методическите експерименти и добрата практика в обучението.

Подобряването на качеството на обучителната услуга води и до признаването на предишните постижения. Това признаване се свежда до правото на достъп до обучение не по-малко отколкото се полага според формалните дипломи. Издаденият сертификат води към пазара на труда и обучение в бъдеще. Той е гаранция от една страна хората да пожелаят да инвестират в новата си компетенция, за да докажат, че я притежават. Сертификатът от друга страна представлява признаване на качеството, формално обучение и е начин, чрез който обучаемите да се стремят към продължаващото обучение. Когато се въведе обучението с определена цел (например подобряване на представянето на работните умения), то хората, планиращи го трябва да се съобразят с качествата, които работниците вече са придобили, дори и те да не са от съществено значение за протичане на работата. По този начин може да се предотврати включването в курс, с поредица от уроци върху въпроси, които вече са коментирани и се е

разисквало върху тяхната тематика. Желаетелите да посещават курс още в началото трябва да са уверени, че той отговаря на нивото им, базирано на предишния им опит. Професионалните постижения на обучаемите не са единственото важно нещо. Съществен е и личния опит на лицата, които се обучават, както и социалните и икономическите обстоятелства, при които се намират. Тук е мястото да се спомене, че възникват проблеми с нивата, които са последователни и трябва да се позовем на три форми предишни постижения: формално постижение, удостоверено с диплома или сертификат, професионални постижения и постижения на базата на натрупан опит.

За да се изтъкне заключение по темата относно наличието на проблеми пред възможностите за осигуряване на качеството на обучението, следва да се отбележи, че ако всички форми на обучение се сертифицираха и отразяваха в подбоден документ и като цяло се признаваха в дадена географска област, проблемът с признаването на предишно обучение щеше да се изчерпва обикновено с признаване на постиженията, дължащи се на натрупания опит.

За признаването на предишни постижения е необходимо да има консенсус между всички участници в обучението, ако искаме сертифицираното обучение да има стойност по-късно, когато работникът пожелае да се завърне към обучението или да го използва на пазара на труда. Придобитите компетенции чрез обучение трябва да бъдат валидирани от различните участници в сферата на образованието и труда.

Финландската система за квалификации, основана на компетенциите е добър пример за решение, при което компетенциите се определят от работодателите и професионалисти в сътрудничество в обучителните институции. За финландците това гарантира, че въпросния сертификат ще бъде признат на пазара на труда. Тъй като компетенциите се удостоверяват на базата на централно определени критерии, сертификатът е национално признат. Това дава основание да се счита, че е осигурено качеството на обучението в редица Европейски страни <sup>(17)</sup> Следва да се проследят тенденциите на този процес в страните, присъединяващи се към съюза.

## **2.5. Осигуряване на качеството на обучението в страните, присъединяващи се към Европейския съюз**

Предизвикателствата последвани от икономическото реструктуриране дават на развитието на продължаващото професионално обучение особена неотложност. В последните десетилетия връзките между училищата и предприятията са значително отслабени. Това е така за началното професионално образование, както и за продължаващото професионално обучение. Повторното учене и обогатяването на компетенциите на икономически активното население от 15 до 64 години е необходимо, с цел да се облекчи икономическия преход. Това важи първо за незаемите/безработните, както и за населението, което рискува да не бъде заето и за работодателите и предприятията. <sup>(16)</sup>

Предприятията са подложени на реструктуриране под формата на приватизация и модернизация на технологиите и на работата в организациите. За осъществяване на тези промени, персоналът в предприятията се изисква да владее нови умения, повишени или признати на база на сега съществуващите. Най-важни са националните норми и стандарти за професия и обучение. Те вече съществуват или са в процес на формиране и действие. За да бъдат полезни за осигуряване на качество в обучението, те трябва да бъдат ясно очертани.

Друг елемент, който трябва да се проследи е как връзките между професионалните норми и обучителните стандарти могат да са в помощ на процесите и механизмите за осигуряване на качество в обучението. <sup>(2,16)</sup>



## **Национални норми и стандарти**

Национални норми и тяхното утвърждаване са основен приоритет на политиките за обучение и повторно учене, както и процесът за сертификация на компетенциите. Разграничават се два вида национални норми и стандарти - професионалните норми и обучителните стандарти. Тези норми и стандарти са определени с цел съгласие на национално ниво. Веднъж определени, те стават валидни чрез специфични процедури, които са формирани да отразяват консенсусни гледни точки. Национални норми и стандарти не съдържат “top-down” изследвания. <sup>(16)</sup> Националните институции, местните предприятия и училищата трябва да са изцяло напълно ангажирани с дългия процес на развитие на подобни стандарти.

**Професионалните норми** описват „групирането на професии” <sup>(16)</sup> (или занаяти) в рамките на компетенции, които е нужно да се представят на определено ниво. Рамката на подобни норми трябва да е показател за „областта на подвижност” <sup>(16)</sup> във всяка професия или алтернативна професия, която хора със съответните компетенции могат да упражняват. Тази област на подвижност е начин за осигуряване на връзки между различните компетенции и няколкото професии, в които те се използват и прилагат.

**Обучителните стандарти** установяват съдържанието или организационните критерии за развитие на обучението. Практически тези стандарти са произлезли от професионалните стандарти. Свързването на професионални норми и обучителни стандарти може да бъде представено от министерствата (на образованието и труда). Това трябва да се превърне в цел, която да следват в бъдеще подобренията в системата на продължаващото професионално обучение в страните, присъединяващи се към Европейския съюз. <sup>(16)</sup>

Професионалните норми и обучителните стандарти имат различни цели. Професионалните стандарти изпълняват два главни процеса. Единият е да служат за основа за компетентна оценка и сертификация. Другият е да осигуряват надеждна информация за оформянето на обучителните стандарти. За предпочитане професионалните стандарти да могат да обслужват и да служат и на двете. Обучителните стандарти служат като основа за формиране на програма за обучението. Снабдени с тези два комплекта от национални норми и стандарти, страните могат тогава да организират своето продължаващо професионално обучение, обръщайки внимание на това да удовлетворят и изпълнят набор от критерии и да установят ясни връзки между основното професионално обучение, основното образование и висшето образование. <sup>(16)</sup>

В бъдещото развитие на продължаващото професионално обучение в страните, присъединяващи се към съюза могат да се разграничат най-малко три възможни предизвикателства пред обучението.

Едно от тези предизвикателства е подобряване на достъпа до обучение. Това включва връзката му с предприятията и провеждането му в тях. Обучението се предоставя от потребителските камари, професионалните органи и браншове. <sup>(16)</sup> Ето защо обучението трябва да се основава на търсенето и нуждите в предприятията, пред които стоят неразрешени все още въпросите как да стимулират търсенето на обучение от персонала и как да го превърнат в полезен метод за обучителния и образователния процес.

Второто предизвикателство е, че подобрен достъп до редовно обучение, предложено от министерствата на образованието и/или труда с входящи тестове или оценка на компетенциите цели да отстрани учене, което възрастните вече са усвоили. <sup>(16)</sup> Не е необходимо да се повтаря вече усвоен набор от образователни процедури, а да се усъвършенстват вече придобитите.

Трето, оценката и сертификацията на компетенциите на обучаемите, трябва да изпълняват няколко функции, като са следните: да помагат на обучаемия да намира нова заетост (работодател); да помагат на предприятията да преодолеят реални (съществени) организационни промени и да подобряват развитието на човешките си ресурси; да съдействат на обучаемите да развият мобилност, както в предприятието, така и извън него. <sup>(16)</sup>

Изводите от европейското признаване на системата за осигуряване на качество на обучението са, че в настоящия момент не съществуват нито „Европейски стандарти“ или „Европейски професионални стандарти“. Трябва да се разискват все още въпросите за „Европейското признаване“, докато Белият или Зеленият документ утвърдят Европейски паспорт за качество в обучението или Европейски стандартни системи в обучението. В сферата на качеството има изготвени легално признати европейски норми от десетилетия. Изпъква необходимостта да се изработят „основни и общи критерии за сертифициращ орган, който да изготвя удостоверен стандарт за персонала“ <sup>(16)</sup>, известен като EN: 45013, 1989. Нормите биват разглеждани като помощ за консуматорска подкрепа, докато не се представи пълна гаранция за тяхното функциониране. Провеждат се преговори за подобрения в нормите, които да са осъществими.

В наши дни гаранцията за качество в обучението може да бъде приета като национална, международна и преди всичко обединена Европейска цел и приоритет на системите за образование и обучение. Повечето механизми за осигуряване на качеството развити до момента в страните са с национален обхват. Това обаче в никакъв случай не нарушава взаимовръзката между тях. За да се достигне до Европейско ниво за осигуряване на качество в обучението е важно да се акцентира върху системата за акредитация, осигуряваща надеждна Европейска валидност на получения сертификат в резултат на състоялото се обучение. (White Paper EU, 1996; Green Paper EU, 1996). <sup>(16)</sup>. Всички тези изводи са послания към подобряване на системата за осигуряване на качество в обучението, която съществува в България като страна, желаеща да стане част от Европейската общност.

Системата за осигуряване на качество в обучението и образованието е заложена като приоритетна функция от дейността на Националната агенция за професионално образование и обучение и в Националната стратегия за продължаващо професионално обучение за периода 2005-2010 година <sup>(15, 21)</sup>.

Високите темпове на развитие в процеса на осигуряване на качество в обучението намират отзвук и в нашата страна. Налага се хората многократно да променят и усъвършенстват квалификацията си. Състоянието на пазара на труда в условията на процесите на глобализация изисква повишаване на общата и специалната подготовка на работната сила и необходимостта от преквалификацията в рамките на целия живот. Това се постига чрез знания и умения, придобити в процеса на учене през целия живот.

Образованието и обучението за възрастни се приема като ключово за 21 век. Осъзнатата необходимост от учене през целия живот се съдържа в шестте послания на Европейската комисия от октомври 2000 година. Посланията са следните:

1. Нови основни умения за всички като предпоставка за участие в едно знаещо и можещо общество.
2. Инвестиране в човешките ресурси като отговорност на институциите, участващи в процеса.
3. Иновации в преподаването и ученето като промяна на образователните системи.
4. Оценяване на ученето като възможност за признаване и достъпност на образованието навсякъде в Европа.

5. Ориентиране и информиране като услуга за всички, които се нуждаят от съвет и информация.
6. Доближаване до обучението до дома, като възможност ученето ежедневно да присъства у дома на обучаващите се.

Националната агенция за професионално образование и обучение е създадена да отговори на потребностите на променящата се система на професионалното образование и обучение в България. Нейната роля и задачи в този процес са свързани с второто и четвъртото послание на Европейската комисия. (17)

За между институционалното партньорство се изисква ученето през целия живот да осигури непрекъснато формиране на индивида, правото му да получава нови познания и умения и възможности за реализация в различни среди и условия. Това определя необходимостта от взаимодействие между институциите, имащи отношение към подготовката и реализацията на личността. Обучаващите институции, работодателски и синдикални организации в България хармонизират своята дейност с практиката на европейските страни.

Възприетият три партиен модел за регулиране на системата за продължаващото обучение отговаря на протичащите процеси на децентрализация на обучението и социалния диалог между партньорите. Професионалната квалификация се получава в центрове за професионално обучение, които са държавни, общински или частни, български и чуждестранно участие и чуждестранни. Контролът за качеството на обучение на възрастни и свързаните с него човешки, материални и финансови ресурси се извършва при лицензиране от НАПОО. (7, 11) .

Меморандумът на Европейската комисия за ученето през целия живот формализира принципите на международната комисия на ЮНЕСКО за образованието, в центъра на която са системите за образование и квалификации. В контекста на непрекъснатото образование търсенето на знания и умения от индивида трябва да води до качество на обучението, което да му осигурява конкурентоспособност. Непрекъснатото професионално обучение и образование съчетава в себе си стремежа на държавата и обществото да развият гражданското съзнание и повишаването на заетостта в желанието на хората да се самоусъвършенстват, като се образават и квалифицират.

Политиката на държавата трябва да осигури достъп на всички до системата на образованието. Това определя необходимостта от създаване на система за осигуряване и поддържане на качеството на обучението. На институционално ниво такава система се изгражда в централните за професионално обучение, а на национално ниво от НАПОО. (10, 11). В Приложение 2 - критерии за лицензиране на център за професионално обучение (7).

Четвъртото послание на Меморандума за „Оценяване на ученето” е също приоритет на дейностите, които НАПОО извършва. По-съществените от тях са свързани с разработването на рамка за държавни образователни изисквания за придобиване на квалификация по професии, съгласно чл. 42 т. 4 на ЗПОО, (5) списък на професиите, процедури и документация за лицензиране на обучаващи институции, процедури и документация за акредитация на институциите. Тези процедури са изготвени и се прилагат и действат актуално, което е показател за функциониране на системата за осигуряване на качеството на обучението и оценяване на ученето. [www.navet.government.bg](http://www.navet.government.bg) (7, 11).

Признаването на образованието е приоритет на НАПОО, съобразен с изготвянето на квалификации, които да осигурят признаване на дипломи и удостоверения в интегрирана и обединена Европа. Елементите на системата, свързани с признаване на образованието са държавни образователни изисквания и списък на професиите.

Държавните образователни изисквания за придобиване на квалификация по професии ще определят ключовите и специални компетенции за работа. Ще осигуряват

качество на обучението и ще гарантират прозрачност на професионалните квалификации. Посредством тях ще съществуват възможности за установяване на формално и неформално придобиване на умения. Държавните образователни изисквания ще осигуряват равностойност на сертификата, издаван от различните институции и не на последно място ще осигурят връзка с пазара на труда.

Разработеният от Националната агенция за професионално образование и обучение през 2001 година и утвърден от министъра на образованието и науката списък на професиите е основен нормативен документ за планиране, организиране и управление на дейностите в системата на професионално ориентиране, професионално образование и обучение.

Целите на списъка се определят от икономическите условия на преход, в който България се намира, от изискванията за хармонизиране на професионално образование с европейското с цел взаимно признаване на квалификациите и интегрирането на страната в европейския пазар на труда. Списъкът осигурява организацията и провеждането на професионалното образование, професионалното ориентиране в съответствие с държавните образователни изисквания и обслужва потребностите на пазара на труда и икономическите промени. Той осигурява широкопрофилна професионална подготовка, което е предпоставка за мобилност на работната сила в рамките на едно или повече професионални направления, възможност за интегриране на сродни трудови дейности в части на професията, за преход от по-ниска към висока квалификационна степен и като краен резултат реализация на принципите на обучение през целия живот. Специалностите в списъка са съобразени с националната практика в областта на труда. Те отговарят на националната квалификация на професиите и на международната стандартна класификация на длъжностите ISCO-88 ([www.navet.government.bg](http://www.navet.government.bg)). Системата за признаване на квалификациите действа чрез лицензирането от агенцията на центрове за професионално обучение. НАПОО проверява как се осигурява обучението по дадена квалификация за изпълнение на образователните изисквания, учебно съдържание, преподавателски състав, методи за проучване и проверка на знанията и тяхното оценяване.

Системата за лицензиране и оценяване на качеството на обучението се основава на набор на определени критерии. Критериите са основни и допълнителни. Основните отчитат най-важните характеристики на институцията и на предлаганите квалификации. Допълнителните критерии отчитат други съществени характеристики, по които може да се съди за състоянието и условията на институцията или квалификациите, които тя предлага. За оценка на критериите има разработени количествени и качествени индикатори, чрез които се доказва резултата или потенциала от дейности по съответните критерии.

Системата за акредитация в съответствие с чл. 42 т. 1 и 2 на ЗПОО, <sup>(6)</sup> е утвърдена от управителният съвет на агенцията. Основната цел на акредитацията е да се стимулира дейността на институциите, предлагащи професионално образование в посока гарантиране на качество на обучението и подобряване на ресурсния потенциал.

Акредитацията съдейства за усъвършенстване на системата на професионално образование и обучение, чрез която да се оценява възможността на институцията да провежда професионално обучение и издава професионални сертификати. Процедурите по акредитация са съобразени с европейския опит. Акредитацията, която агенцията предлага, ще способства за създаване на вътрешно институционална система от правила и механизми за самооценка, поддържане и непрекъснато подобряване и осигуряване на качество на обучението.

Като значимо условие за изграждане на ефективна система за осигуряване на качество на обучението е и съобразяването с приоритетите, заложили в стратегията за продължаващото професионално обучение за периода 2005-2010 година. <sup>(15)</sup>

Стратегическа цел на Европейски съюз към 2010 година е създаването на най-конкурентоспособната в света, динамична, основана на знания икономика с повече и по-добри работни места и по-висока социална кохезия. Постигането на тази цел изисква внимание към осигуряване на подходящо образование и професионално обучение за подобряване пригодността за заетост на работната сила. Общественото управление на Република България, на която предстои присъединяването към Европейската общност, взема предвид европейските стратегии, политики и практики в областта на продължаващото професионално обучение. Водещи в това отношение за нас са Лисабонската стратегия до 2010 година, концепцията за учене през целия живот, програмата „Образование и обучение 2010”, Европейската стратегия по заетостта. (15)

Реформата в образованието като цяло и в частност в професионалното образование и обучение в България е поставена пред важна задача – да се осигурят такива условия за професионална подготовка, които да дават възможност за непрекъснато поддържане на качеството на работната сила и нейната пригодност за заетост в съответствие с изискванията на пазара на труда и икономиката на знанието. Тази задача може да се изпълни при равен достъп и равни условия. Стратегията е взаимно свързана с документи за социално и икономическо развитие: Правителствената програма, Националният план за икономическо развитие до 2006 година, Стратегията по заетостта 2004-2010 година. Предназначението на Стратегията е да подпомогне развитието на реформата в професионалното образование и обучение, като създаде концептуални, методологически и планови условия за нейното реализиране. Целта на Стратегията е да очертае националните приоритети за развитие на продължаващото професионално обучение в контекста на ученето през целия живот, както и да се посочи отговорните институции за тяхната реализация. (15).

Във връзка с реализирането на предмета и целта на стратегията и с оглед перспективите за развитие в периода 2005-2010 година се определят следните основни приоритети: (15)

1. Усъвършенстване на условията за достъп до продължаващото професионално обучение;
2. Постигане на ефективност на взаимодействие между институциите, ангажирани с продължаващото професионално обучение;
3. Осигуряване на високо качество на продължаващото професионално обучение;
4. Повишаване на инвестициите в продължаващото професионално обучение;
5. Научно осигуряване на продължаващото професионално обучение.

Според приоритетите на стратегията високото качество е първостепенна необходимост за продължаващото професионално обучение за осигуряване на сравнимост с европейските практики до 2010 година. Високото качество на обучение се отразява непосредствено върху пригодността на работната сила за заетост, върху производителността и конкурентоспособността на предприятията и работната сила за намаляване на безработицата и преодоляване на социалната изолация. Този приоритет се свързва със заложените в Стратегията за заетост 2004-2010 година предстоящи действия за повишаване на заетостта.

За целта се предвижда:

- Подобряване на квалификацията на преподавателския персонал в областта на продължаващото професионално обучение;
- Подобряване на капацитета на доставчиците на продължаващото професионално обучение;
- Разработване на общи принципи за валидизация и неформално обучение или самостоятелно учене за осигуряване на съвместимост с тези на страните от Европейския съюз;

- Въвеждане на европейските инструменти за признаване и оценяване на квалификации;
- Постигане на висока култура на ученето чрез информирани, консултирани и ориентирани;
- Осъвременяване на материално-техническата учебна база.

Очакваните резултати от стратегията са по-тясно сътрудничество между всички институции, които имат отношение към продължаващото професионално обучение и осигуряване на неговото качество. Друг важен резултат е повишаването на съответствието между търсене и предлагане на професионални квалификации. Изпълнението на стратегията поставя необходимостта от провеждане на общ мониторинг, чиято цел е да осигури синхрон и надеждност и взаимно подпомагане при реализиране на набелязаните дейности и приоритети.

Повишаването на качеството на продължаващото професионално обучение може да се осъществи чрез интегриране на дейността на държавните органи в системата на професионално образование и обучение (Министерство на труда и социалната политика, Агенцията по заетостта, Министерство на науката и образованието и НАПОО) <sup>(15)</sup>. Необходимо е да се обединят усилията за изграждане на единна и цялостна стратегия за личностноориентирано обучение, насочено към отделния индивид, като се прилага и използва практиката на страните от Европейски съюз и други развити страни. Специално внимание трябва да се обръща при обучението на преподавателите (обучителите). Обучението на безработни лица следва да се осъществява на базата на анализа на потребностите на пазарните условия. Специални грижи трябва да се полагат за обучението на специфични целеви групи работна сила, за да се осигури подходяща заетост за лицата от тях и да не се допуска продължителна безработица. Необходимо е да се отделя по-голямо внимание на кариерното развитие на работещите лица с висока квалификация. Всичко това предполага изграждането на специализирани фондове за професионално обучение на отраслово, браншово, регионално и фирмено равнище и да се търсят нови алтернативни източници за финансиране на обучението. Важна предпоставка за повишаване и осигуряване на качество на професионалното обучение е реализиране на практика на принципа за интегриране на ученето с работа и на работата с ученето. (20) (Петров П., Атанасова М. – „Образованието и обучението на възрастните”)

### **3. Основни тенденции в политическите мерки за осигуряване на качество на ППО в контекста на УЦЖ**

Политическите мерки за развитие на подход за осигуряване на качество в продължаващото професионално обучение са приоритети на образователната система, действаща на национално ниво. Политическите мерки са разнообразни и варират от общи планове за действие с цел увеличаване на възможностите за учене при възрастните до по-конкретни програми, развити с цел подобряване на уменията, насоченост към отделни групи от населението или увеличаване на възможностите за обучение на работещите. Част от тези реформи са насочени към подобряване на ефективността на ученето при възрастните чрез по-интегриран подход, който е насочен главно към обучавания. Полагат се усилия за увеличаване на ефективността на системата за осигуряване на качество в обучението чрез изготвяне на общи политически рамки, посредством подобряване на координацията между различните партньори, ангажирани с професионалното обучение. Децентрализацията е важен аспект от този процес. (15,17)

Процесът на осигуряване на качество в обучението е привлякъл вниманието на органите, определящи политиките на национално ниво. В отделните страни възникват общи модели като опити да се увеличат индивидуалните възможности за учене, да се представи холистичния подход, фокусиран върху потенциалните учащи, както и да се отдаде заслуженото на формалното и самостоятелното учене за осигуряване на качество в обучението. Политиките на отделните страни за осигуряване на качество на обучението се различават в зависимост от икономическата и социална среда, така също и от достиженията на образователната система на действащите политически структури. За политическите мерки за осигуряване на качество на обучението е важно да има изградени междинни цели и да се представят по-ефикасни методи за проверка на ефективността на различните програми и подходи по отношение на поставените цели. Главните тенденции за осигуряване на политика по качеството се проследяват с цел да се създаде ясна представа за конкретните политическите мерки.

Характеристиките за осигуряване на качество на обучението са представени на основата на четири елемента, които са важни критерии за проследяване на нивото на политическите мерки в системата за осигуряване на качество на продължаващото професионално обучение. Важно е да се отбележи, че мерките и програмите, изпълнявани от страните чрез всеки подход са специфични.

В повечето от образователните и обучителните системи, институциите, заети процесите на осигуряване на качество на обучението са обществени организации, социални партньори- работодатели и служители, и Камарите (Chambers) (16). Участието на социалните партньори и Камарите се проследява на различни нива на процеса. Обществените власти са представени главно от националните министерства на образованието, труда и социалната политика, последвани от специфични министерства. Ролята и функциите на институциите за осигуряване на качество на обучението се определят от политическите мерки.

#### **3.1. Основни подходи при политиките за осигуряване на качеството в обучението**

Повечето държавни политики за осигуряване на качество на обучението са насочени към подобряване на възможностите за повишаване на уменията или преквалификацията на възрастното население. Но основните подходи за осигуряване на качество на обучението разграничават три по-важни тенденции на процеса.

Първата тенденция се позовава на институцията, която е ангажирана с процеса на осигуряване на качество на обучението. Разглежда се качеството на институционалния процес.

Втората се основава на крайните резултати от процеса на осигуряване на качество на обучението. Тази тенденция се основава на фактическите резултати и качеството на процеса на тяхното оценяване.

Третата политическа тенденция представлява смесица от двата предишни подхода за осигуряване на качество на обучението.

- **Политики, фокусирани върху качеството на институционалния процес** <sup>(16)</sup>

Този подход за осигуряване на качество на обучението се основава върху подобренията, съществени в учебната институция и доставката на обучение. Изградените и обособени норми и стандарти са определящи за частите, включени в програмата за обучение. Чрез подхода се проследява смисълът на оценяването и дипломирането на студентите; годността на факултета; качеството на учители и възпитатели за работа в системата на продължаващото професионално обучение; и не на последно място характеристиките на учебната база. За да проследи точното формиране и доставка на обучението, предоставено от институционалния процес се следва набор от критерий, посредством които се регулира връзката на съответното професионално обучение с учебния пазар.

Критериите за контрол, които е необходимо да се спазват за функциониране на този политически подход за осигуряване на качество на обучението са следните:

- 1) Програмата да е пригодена за предоставяне на обучение, което води до набор от определени компетенции, отговарящи на изискванията на учебните стандарти, удовлетворяващи нуждите на „желаната професия“;
- 2) Учителите, персоналот и факултетът да са компетентни;
- 3) Учителите, персоналот и факултетът да работят в тясна връзка с работодателите, за да определят личните нужди на обучението и да са готови да изпратят студентите за пробен период в предприятията;
- 4) Възможностите на предоставеното обучение да отговарят на изискванията на съответната „желана професия“;
- 5) Процесът на избор на студентите на продължаващото професионално обучение трябва да ги удовлетворява;
- 6) Организацията на изпитните приеми да е съобразена със системата за осигуряване на качество на обучението;
- 7) В края на състоялото се обучение студентите да намират работа в търсената от тях професия.

Осигуряването на качество, чрез институционалния процес може да бъде достигнато само след като обучението е фактически завършило и студентите са професионално заети. Пълен оглед на системата за осигуряване на качество на обучението се извършва след неговото приключване. Тази тенденция се е развивала и е била приета в миналото. В настоящия момент в европейските общества се развиват ръководни норми, по-конкретно ISO 9000 сериите, които се използват за оценяване на учебните програми, които се провеждат в различните отдели на предприятията. <sup>(16)</sup>

Следващ етап от политическите мерки за осигуряване на качество на обучението са:

- **Политиките, съсредоточени върху качеството на резултатите** <sup>(16)</sup>

В индустриалните страни последното десетилетие на интензивни промени във всички области на политическите механизми налага развитието на друг подход за



осигуряване на качество на обучението, който е повлиян от подхода, основаващ се на компетенциите. Новият подход се съсредоточава върху оценяването на резултатите от обучението, в зависимост от компетенциите, демонстрирани от обучаемите по време на обучителния процес. Всеки от обучаемите притежава определени компетенции и може да ги демонстрира в процеса на обучение, независимо къде и кога са придобити. Същността на концепцията е да се достигне до качествена компетенция, придобита чрез обучение, за да може да бъде оценена. Този подход отделя процеса на демонстриране на компетенции от структурата на обучителната програма, в която те са преподавани.

Критериите, които се използват за онагледяване на подхода и неговото функциониране са разнообразни, но основните са;

- 1) Човекът демонстрира своите способности да упражнява професия и достига до краен резултат в работна среда;
- 2) Ученето е независимо от възрастта и усилията (предприятие, училище, социален и културен живот);
- 3) Оценките на обучението са ... страна;
- 4) Сертифициращият орган е отговорен за управлението на оценъчната система за осигуряване на качество на обучението;
- 5) Оценителите и проверяващите са компетентни за това;
- 6) Професионалните стандарти се отнасят до показаните компетенции.

Европейските норми за осигуряване на качество на обучението са разработени така че са били напълно подчинени на процеса за оценяване на структурата на обучение. (EN 45013:1898). Нейното спазване и изпълнение води до подобряване на системата за осигуряване на качество на обучението. Политическите подходи са само част от процесите за осигуряване на качество на обучението в продължаващото професионално обучение. Те се допълват взаимно, за да представят нова политическа тенденция за осигуряване на качество на обучението.

- **Политики, смесващи двата подхода** <sup>(16)</sup>

Важно е да се спомене, че когато подходите са смесени, осигуряването на качество на обучението чрез институционалния процес се приписва на отделни части от образователните и обучителните системи, действащи в страната. Смесеният подход е определен като подход, основан на институционалния процес. Тук наборът от критерии, използвани за оценяване на качеството се отнася до надеждността на крайните резултати. Осигуряване на качеството на резултатите може да се гарантира, ако те останат ефективни за шест месеца или една година. Когато резултатите от обучението или резултатите от придобитите компетенции са в центъра на оценката, осигуряването на качество може да се провери само когато обучението е приключило или когато компетенциите са правилно оценени. Ако не, осигуряването на качество не разчита на никаква основа. Затова осигуряването на качество трябва да заеме място, когато цялостната система функционира и не само преди или след като се извършва обучение. Тогава може да се издаде акредитация на сертификационния орган, който да удостовери валидността на извършената процедура.

### **3.1.2. Характеристики на подходите за осигуряване на качество в обучението**

Всеки подход е характеризирани и представен от фаза на развитие на четири аспекта. Тези аспекти са индикатори на механизмите за осигуряване на качество. Всеки аспект обхваща няколко критерия. Те са основни за двата подхода за осигуряване на качество, а именно институционалния и подхода, основан на качеството на резултатите

от обучението. Те са от съществено значение за обогатяването на продължаващото професионално обучение и са показатели за неговото развитие.

Тези аспекти са:

- 1) Развитие на Националните професионални и обучителни стандарти. Тяхното формиране определя какво трябва да се постигне чрез образование и продължаващо професионално обучение, като се вземат предвид измененията на пазара на труда;
- 2) Оценката на компетенциите в работна атмосфера е определяща за нивото на обучение на работното място в системата на ППО или за вида оценка по отношение на обучението;
- 3) Обучението на обучители и оценители в системата на ППО е един от важните елементи за гарантиране на осигуряване на качеството в обучението;
- 4) Човешки ресурси и предприятия. Важността на предприятията в стратегията за развитие на човешките ресурси определя готовността на работодателите да поемат повече задължения за развитие на системата на ППО и да следват политика за развитие на човешките ресурси и установена такава практика.

Тези четири елемента могат да са индикатори в политиката на дадена страна за осигуряване на качеството в обучението и да помогнат да се търсят начини за осъществяването им.

### **3.1.3. Национални политически мерки за осигуряване на качеството на обучението**

Националните политически мерки, които се използват за осигуряване на качеството на обучението представляват смесица от основните подходи за осигуряване на качеството на обучението. Откриват се белези от действието, както на институционалния подход, така и на подхода, основан на качеството на резултатите от обучението. За да бъдат политическите мерки ефикасни и приложими в конкретните образователни и обучителни системи е необходимо да се утвърдят професионални и обучителни стандарти.

- Обособяване и изграждане национални професионални стандарти в допълнение на обучителните стандарти.

Професионалните стандарти съществуват или са в процес на развитие. Повечето национални обучителните системи са снабдени и разчитат на професионални и обучителни стандарти поне за част от професиите. Връзките между тези стандарти не са още установени, защото отношението между ППО и ППО не са ясни и кохерентни. Въпреки това социалните партньори са включени и в двете обучения. Законите и институционалните механизми са развити, за да се предоставят възможности за обвързване на обучителните и професионални стандарти и за бъдещето развитие в системите за осигуряване на качеството на обучението.

- Оценяването на компетенциите на работното място е политическа мярка, която се отнася до фактическите придобити и обогатени умения и знания, получени в професионалната подготовка.

Преишното учене или обучение в работна среда са сертифицирани като се акцентира на оценяването на уменията или компетенциите относно това как и къде са усвоени. В някои образователни и обучителни политически мерки този процес на оценяване е в по-ранен етап на развитие, т.е. оценяването на качеството на обучението не е напълно развито или то разчита на традиционните форми на изпитване.

- Обучение на обучители и оценители

Политическият подход тук се отнася до предоставяне на качествени образователни услуги на обучителите в системата на ППО, за да могат да се обучават

възрастните учащи, съобразно нововъведенията в системата и да ги подготвят адекватно за изискванията на пазара на труда.

- Инвестиране в качеството на човешките ресурси от предприятията

Предприятията показват загриженост за развитието на човешки ресурси и влагат средства за тяхното професионално обучение. Все по-често приоритет на работодателите е финансирането на програми за обучение на персонала. Изводите, до които работодателите са достигнали са, че инвестицията в качеството на обучение на човешки ресурси осигурява конкурентоспособност на предприятието и го утвърждава на пазара на труда. Прилагането на политическите мерки е посочено в приложение 1 за всяка страна. (

- Професионалните обучителни стандарти се развиват в допълнение на обучителните стандарти

При този метод обучителните стандарти обикновено са категорично установени. Те съществуват и се прилагат заедно с програма за достигане на тези стандарти и сертифициране, което гарантира обучението, ползващи тези стандарти. Социалните партньори се включват в установяването на национални обучителни стандарти, както и професионални стандарти. Тяхната роля е централна. Осигуряване на качеството на обучението се гарантира чрез обществените власти и намеса на социален партньор в системата.

- Оценка на компетенциите на работното място се използва за осигуряване на качествено обучение

Съществува обучение в работна среда, но оценката не се извършва на работното място. Тя остава част от крайния изпит. В много случаи връзките между предприятията и обучителните органи не са значително развити.

- Обучение на оценители и обучители

При политиката, основана на качеството на институционалния процес, обучението става отговорност на образователните органи. Професионалният опит се взема под внимание.

- Инвестирането в качеството на човешки ресурси в предприятията

Стратегията на работодателите е насочена към обучение и повторно обучение на работници. Обучението в професионална обстановка е ориентирано към развитие на мобилност на служителите и предоставяне на помощ при формиране на кариерата им. В по-големите предприятия осигуряването на качество на професионалното обучение е по-добре реализиран. Прилагането на политическите мерки е посочено в приложение 1 за всяка страна.

### **3.2. Оценяване на резултатите от обучението и на системата за осигуряване на качество в продължаващото професионално обучение** (16, 17, 18)

Оценяването и качественият контрол са неразделна част от системите за обучение на възрастни. Те могат да допринесат за по-ефикасно и ефективно разработване на политиките, гарантиращи качество на обучение. Оценяването на резултатите може да насочи управляващите към избиране на най-подходящите програми за постигане на поставените цели пред системата на професионалното обучение. Измерването и определянето на процесите на ефикасността и възвращаемостта са съществени за постигането на консенсус и поддържането на ангажираност и стабилност на политиките в дългосрочен план.

Механизмите за осигуряване на качеството могат да помогнат и при контрола на държавните и частните инвестиции в образованието за възрастни. За съжаление, степента, до която някои държави са осъзнали този факт е все още ограничена. Правят се опити за включването на подобни механизми като част от реформите в

образованието на възрастни учаци. Набляга се на необходимостта от въвеждане на подобрения в механизмите за оценяване на резултатите от обучението.

Оценяването е решаващо за изграждането на подходящи политики и трябва да бъде техен задължителен компонент. То може да помогне при определянето на нуждите от учене при възрастните и да разкрие доколко тези нужди са били посрещнати. Оценяването допринася и за пълноценното използване на ресурсите на обучителния процес и за по-доброто координиране на различните участници на пазара на труда. Тези твърдения се позовават на проучвания и изследвания на работната сила. Във Финландия, например, проучвания на обучението на възрастни се провеждат на всеки пет години като целта им е да очертае актуална картина на образователните нужди в образованието за възрастни.

По-голямата част от оценяването на ученето при възрастните е свързано с държавните обучителни програми. Някои от тези оценки показват, че държавните обучителни програми са ефективни при някои целеви групи, но при други резултатите на са обнадеждаващи. За определянето на подходяща политика при осигуряване на качеството на обучението е важно да се отговори на няколко въпроса, които могат да са в следната последователност:

- А) необходимостта от точно насочване на нуждите на участниците;
- Б) нуждата от поддържане на компактността на обучителните програми;
- В) нуждата от професионално приложим компонент в програмата и
- Г) нуждата от получаване на квалификация, потвърдена със сертификат за завършено обучение, който да бъде признат и оценен от пазара. <sup>(16)</sup>

Контролът на качеството може също да се разглежда като част от една ефективна система за обучение при възрастните. В държавите с по-добре развита обществена система за осигуряване на обучение на възрастни съществуват държавни институции, натоварени с отговорността по осигуряване на качеството и оценяването.

Реформата в обучението на възрастните в Дания <sup>(18)</sup> например, поставя задачата за осигуряване на качеството на различните нива; включително на цялостната система за образование и обучение на възрастни, на ниво обучение и обучителни програми и ниво институции. Датчаните са създали Институт за оценяване, който е независима институция в Министерството на образованието. Задачите му включват външно оценяване на образователните програми на Министерството на образованието, проверка на единството между различните образователни програми, разработки и иновации, отнасящи се до оценителски техники и методи и събирането на национален и международен опит в областта на оценяването на резултатите от обучението.

Друг пример за решение на проблемите пред системите за оценяването на качеството на обучение се предлага в Англия. Там Инспекторатът за обучение на възрастни (ALI) е нова недепартаментна обществена организация, отговаряща за осигуряване на качествен контрол на обучението. Тя ще инспектира предлагането на обучение за хора, преминали 19-годишна възраст в коледжите за продължаващо обучение, обучението, организирано от предприятията за хора от всички възрастови групи, New Deal, обучението за (Ufl)/ Директно обучение., както и образованието и обучението в затворите. <sup>(18)</sup> Всички организации, предлагащи обучение за основните умения, грамотност и смятане за възрастни, финансирани от Съвета за обучение и умения или от местните власти ще бъдат инспектирани от Службата за стандарти в обучението (OfSTED) и/или ALI. <sup>(18)</sup>

В държавите, в които съществува голямо предлагане на обучение в частния сектор, правителството може да играе важна роля при удостоверяване и повишаване на качеството, тъй като все още съществуват съмнения в резултатите от частното обучение. Всяка държава изгражда собствени механизми за контрол на качеството.

Системата ЕдуКва в Швейцария е механизъм за осигуряване на качеството в обучителните институции, който убеждава учащите за качеството на институцията. (18)

### **3.3. Ролята на социалните партньори при осигуряване на качеството в обучението**

Социалните партньори имат важна роля при разработването на политиките и при осъществяването на програмите за осигуряване на качество на обучението. Те участват, както в разработването на политиките, така и при осъществяването на програмите за продължаващо професионално обучение. Те допринасят за идентифицирането на образователните изисквания и за развитието и осигуряване на подходящи програми за образование и обучение. Участват в процесите на подобряване на координацията между ученето за възрастни и трудовия пазар, осигурявайки признание и ефективност на получената квалификация в условията на трудовия пазар.

Влиянието на социалните партньори при планирането и развитието на обучението е различно за всяка страна (OECD, 2002) (18). Механизмите, на които се позовават социалните партньори включват:

- Създаване на тристранни споразумения в областта на обучението;

При липса на конкретни споразумения за осигуряване на качество на обучението съществуват форуми, с комитети и съвети, които включват и социалните партньори.

Такъв е случаят в Дания, където социалните партньори поемат отговорности на всички нива. В Норвегия също съществува тясно сътрудничество между социалните партньори и институциите. Реформата за компетентност е резултат от тристранните усилия за повишаване на компетенциите на индивида. В разработването и участват активно както правителството, така и работниците и работодателите.

- Специални консултативни агенции, изградени и утвърдени с цел консултиране на правителството по образователните и обучителните политики на системите за осигуряване на качество на обучението;

Социалните партньори имат съществена роля при осигуряване на качество на продължаващо професионално обучение и без участието на правителството. Те имат влияние върху образователните и обучителните политики чрез двустранни споразумения или двустранно сътрудничество, какъвто е случаят секторните съвети. Секторните съвети събират представители на сферите на бизнеса, труда, образованието и други професионални групи и се оказват високоефективни при решаването на проблемите с включването на човешките ресурси в ключови сектори от икономиката. Те бележат активност и при развитието на доброволни професионални и квалификационни стандарти, както и при предлагането на обучение и подпомагане на прехода училище-работа.

В Швеция социалните партньори извършват значителна работа по отношение на действия с широк обхват и курсове по професионално ориентиране. Извършеното от тях постига успехи при мотивирането на хора, които в друг случай не биха продължили обучението си.

Социалните партньори са независим участник със значителни функции при оценка на резултатите от обучението и партньори на политическите системи за осъществяване на подходите за осигуряване на качество на обучението. (18)

### **3.4. Нови подходи за осигуряване на качество в продължаващото професионално обучение**

Качеството на оценяването и осигуряване на качество на процедурите за сертифициране са главни фактори в развитието на човешките ресурси и мобилността на работната сила. Въпросите за осигуряване на качество в оценяването на уменията и компетенциите се появяват в контекста на общите усилия на предприятията да

изработят стратегия за качествени подходи за осигуряване на качеството. <sup>(16)</sup> Могат да се споменат като пример ISO-нормите <sup>(8, 9)</sup>

ISO стандарта за качество води своето начало в Европа след Втората световна война. Нуждата от възстановяване на инфраструктурата, реорганизация и модернизация на индустрията води до създаване на нужните стандарти и тяхното прилагане на международната организация за стандартизация е създадена през 1946 година. <sup>(9)</sup> В по-голямата си част стандартите са създадени конкретно в зависимост от спецификата на дадената страна. Името ISO произлиза от гръцката дума исос, означаваща еднакъв. ISO е акроним на Международната организация за стандартизация и точно описание на нейното предназначение. Всяка страна е представена от свой национален организационен комитет. Този национален представител има функциите на създава и контролира всички свои национални стандарти. Всяка страна има един глас, въпреки разликата в големината, броя на населението и степента на икономическото развитие в сравнение с останалите членове.

Страните членки нямат никакви международни икономически задължения относно прилагането на ISO стандартите. Повечето страни избират да прилагат ISO стандартите като техни национални приоритети.

Ползата от развиването на стандартите бива затруднена от студената война. Много предишни национални и международни стандарти са възникнали по искане на военната, гражданската и ядрената индустрия, където е задължителен контролът по качеството. Тези стандарти са едно от изискванията системите по качеството да се ползват от предприемачите, както и от доставчиците на организацията.

Първото гражданско приложение на системата за управление на качеството се осъществява през 1979 година, когато Британският институт по стандартизация (BSI) издава стандарт за индустриални и търговски цели. <sup>(9)</sup>

Създаването на Европейския съюз е важна стъпка в развитието на международните стандарти за осигуряване на качеството. Седемдесетте години донасят глобален напредък на информационните и транспортните технологии. Нуждата от качествен продукт за връзка и комуникации става все по-очевидна. Отличаването на националните стандарти по качество става все по-трудно преодолима бариера за глобалния бизнес. Развитието на производството на вътрешния и външния пазар изисква внедряването и поддържането на системи по качеството към компаниите по цял свят. Сега стандартите са съществено необходими за подпомагане на световния бизнес, производство и обучение.

Това не се осъществява до 1987 година, когато ISO Техническият комитет накрая дава съгласието си за издаване на общи стандарти по качество и публикува ISO сериите. 2000 стандарта са прегледани и публикувани и проверени като част от единно съществуващ процес. Направени са необходимите промени, поети отговорности и са отчетени нуждите на индивидуалните компании, опитвайки се да бъдат достатъчно гъвкави, което да позволи прилагането им в повече индустрии, като се създават еднакви системи за управление на качеството. Само ISO 9001:2000 е стандарт по качеството. Останалите ISO/TC 176 документа са само насочващи. <sup>(9)</sup> ISO стандартите се публикуват официално само на английски, френски и руски език. Когато стандартът се прилага в дадена страна е необходимо да бъде преведен и публикуван на официалния език на страната.

В наши дни ISO 9001:2000 е универсален образец за управление на качеството, който премахва всички езикови и културни бариери <sup>(9)</sup>. Основно ISO сертификацията са в производствения сектор, но все повече навлизат в учрежденията. Компаниите съзнателно използват изискванията на стандарта ISO 9001:2000, който по същността си е клаузна програма, поддаваща се на изменения и съвместяване с конкретния режим на работа на компанията. Всяка компания и институция има възможността да приложи

ключовите принципи, съдържащи се в ISO 9001:2000 с процедури, които са приспособими за техните нужди.

ISO 9000 сериите са доказателство за стойност на качеството и се прилагат като начало на нови пазарни отношения или отношения с клиента. ISO 9000 ще продължи да се развива като важни изискване за развитието на индустрията в световен мащаб. Управлението на качеството ще стане основен принцип за постигане на успех. Компаниите, които не могат да накарат техните клиенти да използват управлението на качеството, неминуемо ще изгубят бизнеса си в борба с конкуренцията. Системата за управление на качеството наблюдава клиентската удовлетвореност и помага за привличането на нови клиенти. Инвестирането в СУК (Система за управление на качеството) <sup>(8, 9)</sup> е инвестиция за успешни бъдещи продажби. ISO стандартите навлизат и в образователните и обучителните системи за осигуряване на качество на обучението.

### **3.4.1. Институционалният процес за осигуряване на качество и нововъведенията на ISO нормите за качество**

EN ISO 9000 серии на стандарт са създадени от Европейския комитет по стандартизация <sup>(16)</sup> Днес тези стандарти са прилагани и в Европейската производствена индустрия. Тези стандарти се прилагат с установяване на система за осигуряване на качество със системите за качествен мениджмънт. Акредитирането/сертифицирането на фирма в съответствие с процедурните указания на нормите EN ISO 9000, въздейства на продължаващото професионално обучение, организирано от работодателите. <sup>(16)</sup> Съществуват стандарти EN ISO 9000 норми, които се прилагат директно за услугите на продължаващото професионално обучение.

Стандартите EN 45013 могат да се разберат като допълнителна стъпка в осигуряването на качество. <sup>(16)</sup> Тъй като на първо място, националните механизми са въведени; второ- те са напълно готови да съществуват заедно с международните норми и стандарти за качество. Тези два фактора запазват Националната идентичност като гаранция за качество, определена от властите в страната и социалните партньори. Със собствени определени норми за качество, системата за осигуряване на качество на обучението може да употребява международните норми за гаранция на качество и да достига международна съгласуваност и прозрачност.

### **3.4.2. Изводите и резултатите от системата за осигуряване на качество на обучението и EN 45013 стандартите**

Както бе споменато, ISO процедурата няма определено значение за признаването на индивидуалните умения и компетенции, например за дипломиране на персонала в предприятието, класифицирано с ISO стандарти. Същото важи за обучаващи институции или университети. Доколкото това касае обучаващите се, окачествяването с ISO стандарти на организацията, трябва да им се говори, че тя следва тези норми (ISO), но тя не се намесва за техните собствени (лични) свидетелства и дипломи. ISO формите гарантират качество на цялата организация по отношение на това кой работи или учи в нея.

EN 45013 разрешава удостоверяването на компетенциите на обучаемите <sup>(16)</sup>. Този стандарт може да бъде от полза за признаването на неформално обучение, за признаване на неформално предишно учене или за признаването на минал опит. EN 45013 се използва, когато компетенциите са оценени по отношение на обучение, което ще се развива като продължаващо професионално обучение. Оценяването на компетенциите се влияе от това какво ще допринесе стандарта за качество.

През 1998 година беше изработена Европейска норма, която да даде „общи критерии за учредяване на органи, които да сертифицират персонала” (ETF) <sup>(2, 18)</sup> Наричана EN 45013:1989 тази европейска норма се ангажира със сертифицирането на обучаемите и позволява акредитирането на удостоверените органи, отговорни за оценката на компетенциите и доставката на удостоверение за качествата и уменията на обучаемите. <sup>(16)</sup> Обединената европейска институция за стандартите потвърди тази норма. Сега повечето от страните-членки в Европейския съюз имат акредитиращ орган, международно признат чрез членството си в Обединена европейска институция за стандартите.

Във всяка страна акредитиращия орган се грижи за прилагането на Европейските норми, приложени към съответната област. Ролята на акредитиращия орган е да удостоверява приетите органи, отговорни за сертифицирането на продуктите, услугите и персонала, в зависимост от това коя европейска норма се изпълнява и следва. EN 45013:1989 е доброволна норма. <sup>(16)</sup> За да предостави сертификат за компетенциите, тази норма определя правилата и процедурите, които утвърждаващият орган трябва да изпълни, за да се гарантира качество на сертификацията. Едното от правилата е, че този орган трябва да обхваща всички части, без някоя от тях да е доминираща и определяща.

Друго съществено правило е да се спазват принципите на оценяване, изготвени от трети партньор, за да предотврати това до намесата и участието и в процеса на оценяване и за осигуряване на качество на обучението.

Акредитацията изготвена от акредитиращия орган означава, че процедурата за оценка на компетенциите е била вярно изпълнена под наблюдението на утвърдената за този процес организация. Тази норма не се използва широко, но изглежда качествен документ за по-нататъшното развитие в гаранциите за качествено утвърждаване на компетенциите в обучителния процес. Тя може да е начин за напредване на Европейската Акредитираща Система, а също и възможен начин към интегрирането на Европейските стандарти, очаквани от страните по програмата ФАР (България). <sup>(16)</sup>

Ако подобна концепция, каквито са Европейските стандарти не съществува в образованието, обучението и ППО, тогава EN 45013 чрез осигуряването на обща система за гаранция на качеството може да се окаже полезна норма за определянето на някои общи елементи, докато образователните и обучителните традиции остават непокътнати във всяка отделна образователна и обучителна система.

### **3.5. Заключение относно системата за осигуряване на качество на обучението**

Днес развитието на смесените подходи в концепцията за ученето през целия живот са приоритетна област. Първо, развитието и напредъкът в продължаващото професионално обучение трябва да се поставят в рамката на подхода и концепцията за Учене през целия живот. Основното и продължаващото обучение се формулират и се оформят поотделно. Тези видове обучение действат отделени в образователни системи. На следващо професионално обучение се гледа като представяне на нови възможности за развитие и получаване на втори шанс за придобиване и развитие на налични умения и компетенции. Обновяването на обучението и оценката на компетенциите се нуждаят от качествени методи за развитие, за да достигат не само до безработните, но и също така до активно работещите в предприятията. Съществено е също осигуряването на качеството на обучението да се основава на изводи и резултати от проведеното обучение. Важно е процесът на осигуряване на качество на обучението да се свързва с националните професионални стандарти. Този процес се стреми да осигури прозрачност и достъпност на продължаващото професионално обучение на обучаемите, предприятията и образователните институции. Прозрачността и достъпността на националната рамка за професионални стандарти ще цели да бъде обективна за



подобряване на мобилността на обучаемите в предприятията, между предприятията и подобряване на съотношението между безработни и активно заетата част от населението. (16)

За развитието и подобряването на смесен подход в концепцията за Учене през целия живот трябва да се отдаде внимание на няколко извода:

1) Връзките между професионалните стандарти и обучителните стандарти.

Необходимо е да се обърне внимание на връзките между обучителните и професионалните стандарти за осигуряването на качество на обучението. Трябва да се проследят процесите за включване на двата вида стандарти в единна система за осигуряването на качеството на обучението и механизмите за осъществяване на това. Като елементи на процеса за осигуряването на качеството на обучението трябва ли само един от комплектите стандарти за осигуряването на качеството да остане действащ, за да се проследи посредством неговите условия и критерии качеството на цялостния обучителен процес. При опасения на системата за осигуряване на качеството на обучението те трябва да се вземат под внимание преди да се уточни точното място на механизмите за осигуряване на качеството. Професионалните и обучителните стандарти доказват стойността на придобитите знания, умения и компетенции в процеса на продължаващото професионално обучение.

2) Връзките между основните ППО и сертифицирането на ППО.

Трудно е да се обособят конкретни отговори на въпросите за наличието на връзки между тези системи. Възможно е да се разработят стратегии, ако процедурите за утвърждаване на обучението са ясни. Възможно ли е младите учаци и възрастните учаци да се оценяват по еднакви показатели и по еднакъв метод да се установят нуждите им? Необходимо е да се установи как нуждите на младите и тези на възрастните учаци се различават в процеса на обогатяване на наличните знания и компетенции. Изграждането на връзки между тези образователни системи осигурява постигането на качествени крайни резултати от състоялото се обучение.

3) Осигуряване на качество на ППО и съизмерването му с европейския опит

Еднакви ли са процесите на осигуряване на качеството при тези обучения? Ако в европейски контекст смесеният модел за осигуряване на качеството на обучението се популяризира, ще се разграничат различията между осигуряване на качество чрез институционалния процес в сравнение с подхода за осигуряване на качеството, основан върху крайните резултати.

Главната препоръка за осигуряване на подобрения в процесите за осигуряване на качеството на обучението е, че доставката на обучение и оценката на квалификациите и компетенциите трябва да бъде отделна. Осигуряването на качество на оценката на обучението трябва да е задължение на трети участник. Това може да се осъществи чрез подобряване на националните подходи за осигуряване на качеството на обучението.

Друг възможен и приложим метод е употребата на европейски механизми за осигуряване на качеството на обучението като „общ инструмент за спазването на единни критерии за професионалните и обучителните стандарти, за да се гарантира осигуряването на качеството на обучението в европейския контекст.”

В първия случай подобренията в осигуряването на качеството могат да станат приоритетна политика на национално оценяващи органи за качество на обучението.

Във втория случай употребата на европейски норми за осигуряването на качество в системата на продължаващото професионално обучение може да се постигне чрез изграждане на национални органи, приемайки и проверявайки прилагането на нормите и стандартите за качество.

Ролите и отговорностите на обществените и частните участници в процеса на осигуряването на качеството на обучението са неразделна част от системата на ППО. Много обществени и частни участници се намесват в развитието на човешките ресурси.

Социалните партньори носят отговорност за това като допълнителна функция от участието им в осигуряване на качество на обучението. Всъщност, включването в процеса за осигуряване на качество въвлеча и други участници на национално и регионално ниво. Това могат да бъдат различните министерства или техните отделни професионални асоциации, учители, потребители на продължаващо професионално обучение.

Социалните партньори определят нуждите от обучение. Чрез тяхната помощ се изготвят стандарти за осигуряване на качеството на обучението и се изготвят материали за обучение.

Има някои особени проблеми в присъединяващите се страни пред системите за осигуряване на качеството на обучението, които водят до нарушаването на стари връзки; съществуващите не са съвременни; слабости на работодателя и обединените страни; слабости в инфраструктурата; слаби връзки между основното ППО и ППО; уменията на учителите и обучението не е обогатено; качеството на системите за основно ППО трябва да се изложи за ППО, да се развият и уеднаквят ППО нормите.

Тези трудности пред системата за качество на обучението са само показатели за намиране на точни подходи при осигуряването и утвърждаването на нови механизми, осигуряващи качество на обучението, като са показател за стремеж към изготвяне на обща европейска квалификационна рамка за сертифициране и акредитиране на признатата квалификация. Това гарантира свободното наемане на населението в рамките на обединена Европа, което е признание за системата за осигуряване на качество на обучението. Възможностите за достъп до продължаващото професионално обучение, подобрени в предприятия и различни образователни институции са мотивиращ елемент за включване на обществото в националния процес на подобряване на знанията, уменията и компетенциите.

Научното осигуряване на системата за продължаващо професионално обучение е качествен елемент за осигуряване на качество на обучението, което е постигнато.

Поставените задачи пред системата за осигуряване на качеството на продължаващото професионално обучение са удовлетворително реализирани, което е доказателство за социалната значимост на процеса. Процесът за осигуряване на качество е приоритет на обединена Европа, гаранция за свободното наемане на качествена работна сила и активно включване в процесите на пазара на труда. Осигуреното качество на обучението е възможност за обвързване на методите на учене с интегриране на работа за изграждане на система за единна квалификационна рамка, която да действа на всички нива на професионална заетост и да гарантира пригодност към промените в пазара на труда. (15, 16)

## Специфична информация за страните и тяхното осигуряване на качество в продължаващото професионално обучение

Всеки от двата открити подхода характеризира практики, опити и политики в страните и е представен в отделна страна. Редът за представянето започва със смесения подход; тогава следва институционалния процес. За всеки подход са фокусирани четири аспекта: развитие на националните професионални стандарти в допълнение на обучителните стандарти; оценката на компетенции на работното място; обучението на обучителите; и важноста на човешките ресурси, която предприятията отдават за осигуряване на качеството в обучението.

Смесеният подход- качеството на обучението, предоставено от страните със смесен подход.

### Ирландия

- Стандарти.

Тук има цялостен подход за качеството, фокусиран върху качествените инвестиции, процесите и резултатите на качеството. Има политики и процедури за изготвяне на стандарти, цели, програма и оценяващи практики в ППО. Обучаващите и работни власти работят близо до индустрията, за да разработят национални стандарти за широк обхват на професии. Процедурите са на място да оценят компетенциите на работното място. Ролята на оценителите на работното място е определяща.

- Оценяване на компетенциите на работното място.

Използва се признаване на минало учене и сертифициране на обучение, основано на работата. Гарантирането на знания е от важно значение. Проверяват се обучителните способности, а обучителните периоди, основани на работата се използват и се оценяват.

- Обучението на учители и оценители.

Развитието на политиката за персонала включва технически курсове за обогатяване на уменията и второстепенно обучение на водещи фирми. Обучението на инструктурите се състои от специални курсове, развити с помощта на Националния университет за педагогически науки в Ирландия. Участниците се оценяват и се дипломират.

- Човешките ресурси и предприятия

Оценката на резултатите и компетенциите са част от стратегията на работодателите да обучават, да повишават качеството или да преобучават човешките ресурси.

### Естония

- Стандарти.

Министерството на социалната политика делегира развитието на системата за квалификации на Камарите (Съветите) на търговията и занаятите, съвместно със съответните обществени и частни участници. Камарите учредяват професионалните съвети, отговорни за развитието на професионалните стандарти за осигуряване на качеството в обучението. Съветите са съставени от социални партньори и доставчици на обучение. Консултативния съвет (Министерството, социалните партньори, ППО фондация) подпомага Камарата в установяването на квалификационната система и професионалните стандарти. Споменава се, че включването на предприятия в

обучението отсъства. В училищата модулната програма позволява гъвкаво обучение за млади хора, също така и за възрастни (заети и безработни).

- Оценяване на компетенциите на работното място.

Документът (1989 година) одобрен от политиката за Професионалното образование и обучение, определя, че квалификациите няма да се оценяват посредством програма, а на базата на знания, умения, нагласи и опит, придобити от обучаемите и ще образуват мотивация за ученето през целия живот.

- Обучението на учители и оценители.

За обучаващите ще има нова обучителна методология. Ще стартира обучение за възрастни.

- Човешките ресурси и предприятия.

Често предприятията не предоставят достатъчна информация за курсовете, предлагани в училищата. Изследване на Националната Обсерватория на страната в над 300 водещи компании показва, че 67% предлагат обучение за техните служители и само 37% са доволни от ситуацията. Но се отбелязва, че 27% считат, че обучението на персонала трябва да се доставя от обучителни институции, отколкото от компаниите.

## Унгария

- Стандарти.

Законът за професионално обучение установява съвета за Национално професионално обучение и осъществява механизмите за гарантиране на качеството. Националният Обучителен Регистър, който съдържа одобрените и признати професионални квалификации през 1994 година беше допълнен/обогатен. Новите професионални стандарти са изготвени от консултативни групи, съдържащи различни професионални участници, като учители, работодатели и служители. Националният Институт за професионално образование публикува наръчници и пътеводители за това. Стандартите са същите за основното обучение и ППО.

За ППО, според възрастта и предишния опит в ученето, тенденцията е да се приспособят и развият основните компетенции, модулни и гъвкави обучителни програми, които отговарят на нуждите на пазара на труда.

- Оценяване на компетенциите на работното място.

Периодите на обучение, основани на работата се използват и оценките се изготвят от Камарата. Така се оценяват компетенциите на работното място за гарантиране на качество в обучението.

- Обучението на учители и оценители.

Повечето учители завършват висше образование. Дейностите за оценка на ППО са свързани с Изследователските Бордове и оценителите са договорени от списък, но те нямат формално обучение или систематична оценка.

- Човешките ресурси и предприятия

Някои от програмите на ППО са приспособени към изискванията на предприятията. От друга страна, по закон 1,5 % от професионалното обучение включва 0,2 % от плащания за повишаване на качеството или повторното обучение на служителите в предприятията. Този процес едва сега започва да се развива.

## Полша

- Стандарти.

Оценяването на качеството на ППО съдържа няколко черти на институционалния процес (оценяване на обучителните условия, оценяване на техните ефекти върху обучителните дейности), също така и някои черти на определянето на резултатите от качеството. Те се съдържат в Наредбата на Министерствата на

образованието и труда, която определя условията да ръководи статуса на надарени и особено надарени работници. Тя образува/учредява и Комисията за проверка. Всъщност, учебните стандарти са представяни под формата на учебни програми, изготвени от Комисия, която включва училищни учители, изследователи, работодатели и техни представители. След приемане от съответните министерства, Комисията се одобрява от Министерството на образованието. Опитите за създаване на стандарти за квалификация (трудови стандарти) са въведени така, че обучението да води до подготовката на професионални стандарти за специфични професии.

- Оценяване на компетенциите на работното място.

Програмите за ППО се приготвят от учители с участие (съвместно) на работодатели, които имат съществено значение. Понастоящем компетенциите се придобиват чрез полагане на специални изпити. (Проверени от изпитващи комисии или комисии на Камарата на занаятите). Оценката на компетенциите на работното място не е още изцяло развита, но е в процес на подобряване.

- Обучението на учители и/или оценители.

Обучението на учителите се подготвят от Методични центрове, следвайки стандартите, установени от Министерството на образованието. Системата за обучение на оценители е все още на основно ниво, за да практикува учителят трябва да има университетска степен и 5-годишен трудов опит.

- Човешките ресурси и предприятия

Много работодатели са заинтересувани от обогатяване на компетенциите и повторното обучение на техни служители. Има трудности при финансирането на тези действия.

### **Словашка република**

- Стандарти.

Образователни и учебни стандарти (учебни и трудови стандарти) се развиват от описанието на работата в избраните професии. Има професии, оценени с помощта на работодателите. Образователните институции са акредитирани от Министерството на образованието. Развитите стандарти рефлектират върху нуждите на предприятията; кандидатите за работа се избират въз основа на техните умения и възможности да упражняват практически придобитите способности, а в края на обучението се подлагат на изпит. ППО се кординира от Министерството на образованието.

- Оценяване на компетенциите на работното място.

Промените в ППО ще изискват участието и подкрепата на обществото, не само на образованата общност. Има три главни партньора с ясно определени и балансирани отговорности в ППО: Министерства; публични регионални власти и социални партньори.

- Обучението на учители и/или оценители.

Учителите се обучават в университети.

- Човешките ресурси и предприятия

Няма достъпна информация за гарантиране на качество по този пункт.

### **Европейски работодатели**

- Стандарти.

Полезността на европейския модел при оценяване на продължаващото обучение се подчертава.

- Оценяване на компетенциите на работното място.

В някои страни съществуват програми за обучителни работни периоди в рамките на предприятията, често в съответствие с възможностите и нуждите в предприятията. Това ще се разпространи в някои напреднали предприятия, в съгласие с институционалните власти.

- Обучението на учители и/или оценители.

Учителите трябва да бъдат подготвени да приемат някои приоритети (Европейските размери на качеството в обучението; социални партньорски преговори; влиянието на обучението върху социалната и икономическата система). Европейският метод трябва да е развит да провери дали учителите и обучителите притежават необходимите компетенции за гарантиране на качеството.

- Човешките ресурси и предприятия

Оценката на резултатите и компетенциите са част от стратегията на работодателите, но те също се нуждаят от работници, с точни компетенции в общата културна рамка, които могат да се получат само след обучението им, успешно положили изпити и които имат завършено обучение, което не се фокусира само върху крайния продукт.

## **Австрия**

- Стандарти.

Тези стандарти на ППО могат да бъдат разделени на ППО стандарти за регулирани професии – формално, с регулирана програма и неформално ППО в нерегулирания сектор. Първият тип стандарти е главно насочен към частните (собствените) и/или лицензираните професии. Вторият тип стандарти позволява получаването на дипломи или нерегулирани професионални определения за напредък в професионалната кариера. Курсовете са подобни на основното професионално образование на обучаващите се в училища, но са формирани във вечерни курсове. Третият тип стандарти за гарантиране на качеството ... се представят от Камарите, професионалните асоциации, частни институции и са пазарно ориентирани. Като цяло стандартите за осигуряване на качество в обучението и изпитите са добре определени чрез професионални закони под наблюдението на професионалните органи и обществените власти. Неформалните ППО стандарти са пазарно ориентирани и ISO 9000 нормата се използва за гарантиране на качеството. ППО се свързва с успешно завършване или достатъчно общо образование или най-малкото достатъчен професионален опит за покриване на основни изисквания. ППО курсове многократно пред целевите групи чрез определяне на необходимостта от предишно учене и обучение или периодите на професионални изяви.

- Оценяване на компетенциите на работното място.

Съществуват главни разлики между стандартите на ППО. В ППО за регулираните професии периодите на обучение са необходимо условие за признаването им, оценката се установява от професионални органи и обществени власти. Във формалните ... с определена програма се включват периоди, които не се основават на тях, но предишните професионални периоди са необходимо условие.

Оценяването се извършва от обществени училищни инспекционни власти. По-общо, оценяването на крайните продукти и резултати намира приложение в регулирани професионални изпити от борда на специалисти. Оценката на компетенциите се провежда на работното място.

- Обучението на учители и/или оценители.

Основно обучението на учители и/или оценители се провежда от обществените власти; допълнително педагогически продължаващо обогатяване на компетенциите се организира от Камарите, професионалните органи, обществените власти, търговските

дружения и обучители, в някои случаи на ППО за нерегулирани професии, приемането се случва и от специалисти със съответната практика. Обучението и повишаването на нивото на знания, умения и компетенции на проверяващите е отговорност на Камарите или професионалните асоциации.

- Човешките ресурси и предприятия

Оценката на резултатите и компетенциите не е част от стратегията на работодателите да обучават, постоянно да обогатяват или обучават повторно човешките ресурси, докато процедурите за оценяване се отнасят до регулираните професии, определени от специфични професионални закони. Връзките на ППО с нормите за качество в обучението, образувани от или в предприятието, са в отговор на икономиката и нуждите на клиента. В ППО за регулираните професии, Камарата на работодателите и служителите установяват инфраструктурата за изразяване на обучителните нужди и участие в планирането на процеса с легални средства; за формалното ППО е установена програма, обучителните нужди са определени от отделните филиали, браншове са канализирани чрез Камарата; за неформалното ППО - частният сектор осигурява адекватна отговорност за нуждите на клиента.

### **Белгия (Фламандската общност)**

- Стандарти.

Образователното качество се оценява чрез отнасянето на особени стандарти в достиженията на обучителни цели и крайни обучителни цели. Гаранцията за качество е въпрос на Отдела по обучение. Другите доставчици развиват гаранции за качество чрез техни методи и начини. Например ревизията на професионалното обучение (VDAB) показва, че ISO 9000 нормите трябва да служат като база за общи работни процедури и постоянно качество. VDAB разви инструмент за отчитане на удовлетвореността на клиента и качеството на обучителния процес.

- Оценяване на компетенциите на работното място.

Сертификатът винаги се използва като средство за гарантиране на качеството на работодателя и винаги ще се изисква служителят да докаже своята квалификация. VDAB доставя сертификати, чието качество се признава. Цифрите за упражняваните професии са едни от най-важните индикатори за VDAB обучение.

- Обучението на учители и оценители.

Съществуват специални инициативи за подкрепа на качеството на обучителния процес чрез обучение, вътрешно обучение и чрез това на учителите.

- Човешките ресурси и предприятия

Препоръките, които се изискват в предприятията, могат да издигнат VDAB сертификати да са като ISO 9000 норми за водач на камион, автобус или конструктор и за транспортиране на опасни стоки.

### **Франция**

- Стандарти.

Цялостният качествен подход се базира главно на анализи и признаването на работния опит е важно. От края на 1980 година обучителните процеси са насочени към определяне на целите на професионалното обучение, които са установени в коопериране със социалните партньори и обществените власти в Комисията по техника към Министерството на труда. Тези цели се използват за оценка на резултатите от обучението. Концепцията за „компетенциите“ вместо „квалификациите“, ролята приета от университетските съвети и членовете на икономическия сектор, всичко това води до образователни политики, насочени към реалистичен подход свързан/обвързан със заетостта и промяната и.

- Оценяване на компетенциите на работното място.

Съществуват повече организирани периоди, които са основани на работа, особено с децентрализирания процес; увеличаващата се употреба на концепцията за „училищната организация“, използването на информационни технологии и истински работни ситуации. Някои предприятия се нуждаят от ISO механизми за качество. Професионалните асоциации на учителите отдават значение на развитието на качествена култура сред участниците си. Все повече университети признават академично трудовия опит посредством оценка на специфични документи и оценка на практиките.

- Обучението на учители и/или оценители.

За учителите периодичната инспекция е правило. Персоналът не се оценява често/ многократно; възпитателите са доброволци и обикновено не са оценени. Професионалните асоциации развиват някои практики да гарантират, че учителите и оценителите имат необходимите компетенции, но селекцията се основава на неанонимно приемане.

- Човешките ресурси и предприятия

Оценката на резултатите и компетенциите е все повече част от стратегията на работодателите да обучават, преобучават и развиват мобилност.

## **Италия**

- Стандарти.

До закона през 1996/97 година нямаше практика за развитие на гаранция за качество в ППО. Законът осигурява смесен подход. Той включва процедури за установяване на стандарти за обучение. Под президентството на министъра Комитетът ще работи върху качеството на националните стандарти.

- Оценяване на компетенциите на работното място.

С изключение на договора за Занаятите и Обучителните и Работни договори не съществуват практики и политика, изискващи оценка на работното място. Законът съдържа някои политики за оценка на компетенциите в работата и ще бъде прието постановление, което да подготви изпълнението им.

- Обучението на учители и оценители.

Всеки регион осигурява различна обучителна система на оценителите и проверяващите. Не съществува национална политика или практика за тяхното обучение.

- Човешките ресурси и предприятия

Националните фондове разпределят/споделят сумите за ППО. 30% от заплатите на частните работници са внесени във фонд.

## **България**

- Стандарти.

Министерството на образованието е отговорно за професионалното образование, а Министерството на труда за професионалното обучение, определено извън границите на професионалното образование. Националната Агенция по Заетостта е в услуга на незаетите и Съветът за професионално обучение подобрява професионални обучителни стандарти. Съветът е съставен от Министерството на труда; на Науката и социалните партньори. Методите, основани на индустрията са на трипартийно устройство. Те разработват стандартите, приети от Съвета. Формата на стандартите, учебните цели и оценяващите ... ще бъдат изготвени скоро.



В настоящия момент проверката на квалификации се провежда според търсенето на работодателите. Трябва да се отбележи, че сега приватизацията е бавна и че държавата ще остане най-големия работодател.

- Оценяване на компетенциите на работното място.  
Структурното приспособяване на предприятията все още не е установило своите връзки с обучението. Някои неправителствени организации и други участници работят в тази насока.
- Обучението на учители и оценители.  
Компетенциите на учителите се базират единствено на университетска диплома.
- Човешките ресурси и предприятия  
Няма достъпна информация.

### Процедура за лицензиране на център за професионално обучение

Настоящата процедура систематизира реда за лицензиране на Център за професионално обучение (Центъра), съгласно чл. 49а от ЗПОО. Процедурата е разработена на основание чл. 42, т. 1 от ЗПОО.

2.1. Лицензирането на Центъра се извършва по заявление и комплект формуляри (документация), утвърдени от УС на НАПОО.

2.2. Документацията за лицензиране се изготвя от заявителя и се внася в НАПОО в три екземпляра. Същата се завежда в регистъра на НАПОО и в книгата за входяща кореспонденция.

2.3. Началникът на отдел „Лицензиране” насочва документацията за проверка към експерт от специализираната администрация на НАПОО.

2.4. Експертът проверява внесената документация и изготвя писмено становище до председателя на агенцията. Становището съдържа:

2.4.1. констатацията относно представените документи;

2.4.2. предложение до председателя на НАПОО. Становището е положително (документите са пълни и съответстват на изискванията на НАПОО) или отрицателно (представените документи са непълни и/или не съответстват на изискванията на НАПОО).

2.5. Председателят на НАПОО:

2.5.1. При положително становище внася докладна записка до членовете на УС на НАПОО с предложение за:

2.5.1.1. разглеждане на представената документация;

2.5.1.2. откриване на процедурата за лицензиране;

2.5.1.3. утвърждаване на експерт/и за одит на Центъра (от администрацията на НАПОО и/или външни експерти);

2.5.2. при отрицателно становище уведомява с писмо заявителя и на основание чл. 49а, ал. 7 от ЗПОО определя срок за отстраняване на несъответствията в документацията и привеждането и в съответствие с чл. 49а, ал. 2 от ЗПОО.

2.6. управителният съвет на НАПОО, на основа на докладната записка на председателя на УС, взема решение за:

2.6.1. откриване на процедура за лицензиране на Центъра; в случай, че организацията заявява професии в повече от едно професионално направление, УС определя експертна комисия, в която да се разгледа предложението;

2.6.2. утвърждаване на експерт/и за извършване на одит (от администрацията на НАПОО и/или външни експерти) за професионалните направления, които организацията заявява. В случай на ... група експерти, УС на НАПОО определя един от тях за ръководител.

2.6.3. Председателят на НАПОО уведомява Центъра за откритата процедура;

?

2.7.2. за експерта/ите, който изпълни одита;

2.7.3. че е длъжен в 10-дневен срок от ... на уведомлението да приведе по банков път таксите, определени по чл.1 ... от 2000 г.

2.8. Експертът/ите рецензират представянето и посещават съответната организация. За резултатите от оценката ... по образец, утвърден от УС на НАПОО, които съдържат оценка и крайна обща оценка на проекта на Центъра.

4. Да осигури необходимата информационна основа за непрекъснато усъвършенстване на дейността на НАПОО и на държавните институции, ангажирани с проблемите на пазара на труда и квалификационните услуги.

Функциите на последващия контрол са:

1. Констатираща-осъществяване на обратна информация за състоянието на контролирания обект и съответствието му с нормативната уредба, поставените цели, задачи и стандарти във връзка с качеството на предлаганото обучение.
2. Регулираща- създаване на предпоставки за коригиращи въздействия върху контролирания обект, с цел постигане на стабилност и устойчивост по отношение на нормативните изисквания и стандарти за качество на обучението.
3. Стимулираща- покрепа на положителните практики и постижения в работата на контролирания обект и съдействие за повишаване на активността му.
4. Санкционираща- изключване на възможност за некачествено или в противоречие с нормативните изисквания и стандарти функциониране на контролирания обект.

Видът на последващия контрол е:

1. Постоянен мониторинг на дейността на лицензираните центрове.
2. Административен контрол по изпълнение на изискванията и условията на издадените лицензии.

Постоянният мониторинг има за цел да поддържа постоянна връзка и превантивен контрол върху лицензираните центрове, чрез събиране на информация, която дава възможност:

- да се проследява динамиката на работа в центрoвете (брой проведени курсове, организация, продължителност, програми, преподаватели, резултати, издадени документи за професионална квалификация по професии и части от професии, обучени безработни и работещи лица по професии и специалности).
- Да се регистрират своевременно успешните практики и възникналите проблеми в работата на отделните центрове;
- Да се следи концентрацията на обучени специалисти по региони, професии и специалности;
- Да се проучат някои основни характеристики на обучаваните лица (възрастов състав, предпочитани професии и специалности, мотивация за включване в обучение);
- Да се проучат основните и преобладаващи източници на финансиране (собствени средства, на работодателите, републикански бюджети)
- Да се проследят тенденциите в развитието на професионалното обучение на възрастни в страната.

Мониторингът се осъществява въз основа на специално разработен за целта образец документи, които се попълват от всички ЦПО и се изпраща в НАПОО два пъти годишно. Получената информация се обработва и ползва от НАПОО при изпълнение на нейните функции и задачи, определени в ЗПОО. Административният контрол включва проверки на изпълнението на изискванията и условията в издадените от НАПОО лицензии, както и действия за подпомагане на лицензираните центрове да усъвършенстват дейността си.

На база на годишния доклад за дейността на НАПОО през 2004 година (приет от УС на НАПОО с протокол 01/26.01.2005г.) могат да се направят изводи за развитие на системата за лицензиране на ЦПО и центрoвете за професионално информиране и ориентиране. Изводите са следните:

1. През 2004 година е усъвършенствана процедурата за лицензиране на ЦПО и е разширена мрежата от лицензирани центрове.
2. Качеството на работата по лицензионни процедури е на много добро равнище и гарантира прозрачност и достъпност на фирмите и организациите, желаещи да лицензират ЦПО.

3. Важна предстояща задача е активизирането на дейността на НАПОО по отношение на професионалното ориентиране и информиране.
4. През 2005 година акцентът на функцията „лицензиране” ще се премества от лицензирането на нови ЦПО към допълване на лицензиите на вече създадени ЦПО.
5. Необходимо е през 2005 година да се активизират контактите на НАПОО с местните органи на власт за подобряване на регионалното представителство на ЦПО.

## Summary

The challenges which the society welcome with the beginning of the new century is to achieve full employment and sustaining economic growth. In terms of developing processes of globalization and continuous improvement of the knowledge society, education and training are important policy priorities. Requirements for continuous improvement in the level of knowledge, skills and competencies are a prerequisite for personal development of all citizens and guarantee for their participation in all important social processes and their active involvement in the labor market. Efforts are aimed at ensuring the quality and quantity of employment on the basis of new educational and training strategies.

Human resources development, education and training are factors to enhance the interests of learners, businesses and society to provide quality educational services to assist in the process of full employment and enhance the social inclusion of society in them. Training and skills formation lead to lower unemployment and quality employment levels. Development of quality human resources in the economy becomes more productive, innovative and competitive through the existence of more capable, appreciative human potential. Development strategy for human resources and continuous improvement of the training processes strengthen the values of society - fairness, law, gender equality, discrimination and social responsibility. Therefore, learning and continuous enrichment of knowledge are seen as an opportunity society to meet the changes and challenges of new knowledge, skills and competencies.

Currently the whole of Europe ongoing reforms in vocational education and training are pointed to help all people – young people, adults - to master key competencies, which will need in future life, career and continuing professional training. One of the main important objectives of education and training is to establish and require mechanisms for ensuring quality of training, evaluation of final results and certification system for newly acquired skills. This is necessary in order to ensure continuous improvements in quality of education.

The process of quality assurance in continuing vocational training has social significance and political engagement in the practice of the European Union countries and other developed countries.

The aim of the diploma work is to show that providing quality education is a priority in national and international scale.

Subject to thematic development are national mechanisms built into approaches to providing quality training. Subject to thematic development are ongoing processes for quality assurance in continuing vocational training and methods for their realization.

Tasks that must be met to achieve the objective of the work are:

1. Developing of European Qualifications Framework for certification of the acquired professional qualification, which involves examining the system for transparency and recognition of qualifications;
2. Establishment of unified criteria for quality assurance in continuing vocational training;
3. Role of professional and training standards for the value of knowledge, skills and competencies in continuing vocational training;
4. Achieving quality outcomes from the training;
5. Improve opportunities for access to quality education services;

Not least in order of importance is the provision of scientific system of continuing vocational training with qualified trainers.

Survey methods used to prepare the thematic development for quality assurance in continuing vocational training are mainly analytical and qualitative. They follow the concepts of quality assurance of training mechanisms, political trends and their continuous

Магистърска теза: „Осигуряване на качеството на продължаващото професионално обучение  
Master thesis: Quality assurance of vocational education and training

improvement and enrichment. The methods used in survey are - theoretical study, preparation of analysis and synthesis of data and research documentation /legislation/, study the experience and good practises in the field.

## Използвана литература

1. Антонова М., Атанасов В., Дракева Р., доклад за образованието в България- „Образование и обучение за човешки права, мир, стабилност и демокрация- статус, проблеми , перспективи”
2. Европейска фондация за обучение- ETF – „Създаване на рамка за продължаващото професионално обучение в контекста на непрекъснатото образование” <http://www.etf.eu.int>
3. “Европейски доклад за качествените индикатори в ученето през целия живот”- доклад на Европейската комисия, <http://europa.eu/education>
4. Европейски център за развитие на професионалната квалификация- CEDEFOP- „Меморандум за образование през целия живот. Институционален процес. Преглед на докладите на страните-членки на ЕС” Анекс <http://cedefop.eu.int>
5. Електронна страница на Международната организация по стандартизация ISO [www.iso.ch](http://www.iso.ch)
6. Закон за Професионалното образование и обучение, обн. ДВ бр. 68730.07.1999 година
7. Захариев В., „Роля на националната агенция за професионалното образование и обучение в ученето през целия живот”, конференция „Ден на ученето през целия живот” 28-30.09.2001 година
8. Илиева Л., „Чрез ISO- стандартите към Европа”
9. Илиева Л., „Стандартите ISO- история, настояще и бъдеще”
10. „Критерии за лицензиране на център за професионално обучение” <http://www.navet.government.bg>
11. „Национална агенция за продължаващото професионално образование и обучение” <http://www.navet.government.bg>
12. Краус К., ”Приоритети на професионалното образование в България”, сп. „ Доклади, статии, мнения” кн. 6/1998 година
13. „Национален план за икономическо развитие 2000-2006 година” проект- май 2001 <http://www.government.bg>
14. „Национална стратегия за продължаващото професионално обучение за периода 2005-2010 година” <http://www.government.bg>
15. „Осигуряване на качеството на продължаващото професионално обучение”, доклад на Европейската фондация за обучение <http://www.etf.eu.int/quality>
16. “Отвъд Риториката: Обучение на възрастни-политики и практики” Проблеми на обучението на възрастните- статии <http://www.oecd.org>
17. “Отвъд Риториката: Обучение на възрастни-политики и практики” Преглед на политиките и практиките за осигуряване на качеството в отделните страни- доклади на <http://www.oecd.org>
18. “Отвъд Риториката: Обучение на възрастни-политики и практики” Подобряване на предоставянето на възможността за обучение на възрастни в системата за осигуряване на качеството на обучение- статия на <http://www.oecd.org/quality assurance in continuing vocational training>
19. Организации за европейско развитие и сътрудничество <http://www.oecd.org/edu.adult.learning>
20. Петров П., Атанасова М. – „Образованието и обучението на възрастните”, „Веда Словена –ЖГ”, София, 2003
21. „План за действие за 2005 в изпълнението на националната стратегия за продължаващото професионално обучение за периода 2005-2010 година” <http://www.navet.government.bg>

22. „Продължаващото професионално обучение в контекста на ученето през целия живот в България”, Европейска организация за обучение <http://www.etf.eu.int>
23. „Разрешаване на проблемите в продължаващото професионално обучение чрез вложение в качествата на човешките ресурси и тяхното развитие” – Internet, In focus Programme on skills, knowledge and employability
24. „Системи за управление на качеството по изискванията ISO 9001:2000” Европейски комитет по стандартизация, централен секретар [www.iso.ch](http://www.iso.ch)
25. „Ученето през целия живот в глобалната икономика”, доклад на Световната банка за развитие, <http://www.worldbank.org/education>
26. “Управление на качеството” ...
27. „Четиридесетте правила на ... на качеството”- Масачузетски технологичен институт <http://www.oecd.org/edu/adult/learning>
28. European Foundation for Quality Management-EFQM
29. Total Quality Systems [www.iso.ch](http://www.iso.ch)
30. Международен стандарт ISO 9001:2000-ENISO 9001:2000