

**СТАНДАРДИ УСЛУГА КАРИЈЕРНОГ ВОЂЕЊА И  
САВЕТОВАЊА**

**- ПРЕДЛОГ -**

**Београд  
септембар 2017. година**

## Садржај

УВОД .....	1
РАЗВОЈ И СТРУКТУРА СТАНДАРДА УСЛУГА КВИС .....	2
СВРХА СТАНДАРДА УСЛУГА КВИС.....	3
ОПИС ПОЈЕДИНАЧНИХ СТАНДАРДА ПО ОБЛАСТИМА.....	6
Стандарди Вештина управљања каријером .....	7
Стандарди компетенција практичара.....	9
Организациони стандарди.....	14
Стандарди програма .....	17
ПОЈАШЊЕЊЕ КЉУЧНИХ ПОЈМОВА .....	18

## УВОД

Каријерно вођење и саветовање (у даљем тексту: КВиС) је изузетно актуелна и значајна област како са аспекта појединца, тако и друштва у целини. Заступљена је у свим релевантним политикама усмереним на образовање и запошљавање, јер представља снажну спону између света рада и света образовања.

Према савременом концепту у европској политици и пракси, каријера се посматра као континуирани лични и професионални развој који подразумева усклађивање приватних и професионалних улога. Овај концепт превазилази оквире формалног образовања и запошљавања и односи се на све активности појединца усмерене на стицање знања и вештина, укључујући неформално образовање и информално учење. Данас се појединац ангажује у различитим облицима рада (рад по пројекту, непуно радно време и сл.) и на више радних места, све време учећи у формалним и неформалним оквирима. Појединац је тај који самостално доноси одлуке, спроводи их у дело и на тај начин гради своју каријеру. Као подршку развоју вештина потребних за доношење одлука током каријере, Савет Европске уније је донео две резолуције (2004.<sup>1</sup>; 2008.<sup>2</sup>) којима је наглашен значај целоживотног каријерног вођења и саветовања. Целоживотно вођење (*eng. Lifelong Guidance*) је дефинисано као „низ активности које оспособљавају појединце било ког узраста, у било ком тренутку њихових живота, да идентификују сопствене способности, компетенције и интересе, да донесу одлуке које се тичу њиховог образовања, оспособљавања и професије и да управљају токовима својих живота у области учења, рада и других области у којима могу да стекну и примене способности и компетенције“<sup>3</sup>. Циљ целоживотног вођења је развој **вештина управљања каријером** (у даљем тексту: ВУК) које представљају „разноврсне компетенције које појединцима и групама омогућавају прикупљање, анализу, синтезу и организацију информација о себи, образовању и свету рада, као и вештине потребне за доношење и спровођење одлука и реализацију каријерних прелаза“<sup>4</sup>. Вештине управљања каријером заједно са кључним компетенцијама<sup>5</sup> омогућују појединцу активније учешће у сопственом каријерном развоју и различитим контекстима. Као подршка ширењу ових политика Европска Унија је 2008. године успоставила Европску мрежу политика целоживотног вођења – ELGPN и створила платформу за учење и размену, која је до 2015. године функционисала по принципу размене искуства и узајамног учења. Република Србија је настојала да од самог почетка буде укључена у рад ове мреже, односно развој и примену препорука за политику каријерног вођења и саветовања. Сагледавања политика и примера добрих пракси у другим земљама у оквиру ове мреже послужило је као један од ослонаца за развој овог документа.

Значај услуга КВиС у Републици Србији, као кључног механизма за оснаживање и развој појединца и подизање запошљивости, пре свега младих, препознат је кроз низ различитих активности. У последњих десетак година тежило се унапређивању постојеће праксе која се

---

<sup>1</sup> Council of the European Union (2004). Strengthening Policies, Systems and Practices on Guidance throughout Life. 9286/04. EDUC 109 SOC 234. [Савет Европске уније (2004), Оснаживање политика, система и пракси каријерног вођења кроз живот. 9286/04. EDUC 109 SOC 234.]

<sup>2</sup> Council of the European Union (2008). Better Integrating Lifelong Guidance into Lifelong Learning Strategies. 15030/08. EDUC 257 SOC 653. [Савет Европске уније (2008), Боља интеграција целоживотног вођења у стратегије целоживотног учења. 15030/08. EDUC 257 SOC 653.]

<sup>3</sup> дефиниција Савета Европске уније из 2008. године

<sup>4</sup> ELGPN (2014). *Развој политике целоживотног вођења: Европски пакет ресурса*. ELGPN Алати, број 1.

Службени Гласник, Београд

<sup>5</sup> Европски оквир кључних компетенција, Recommendation of the European parliament and of the council of 18 December 2006 on key competences for lifelong learning, Official Journal of the European Union (2006/962/EC), 2012.

кроз професионалну оријентацију спроводила махом у основним школама или за потребе незапослених у оквиру националне службе. У омладинском сектору основане су канцеларије за младе, покренуте иницијативе за „активирање“ студентске популације, што је омогућило повећање броја пружалаца услуга и броја њихових корисника, као и заступљеност каријерног вођења и саветовања на свим нивоима образовања укључујући високошколске институције. Ове активности биле су подржане од стране националних и међународних пројеката (БОШ, GIZ, Темпус). У тим оквирима разматрани су и различити аспекти успостављања система КВиС, између осталих захтеви у погледу запослених који се баве каријерним вођењем и саветовањем с обзиром на то да на националном нивоу не постоји квалификација каријерног практичара. Паралелно су се одвијале промене на системском нивоу и напори да се ова област регулише. Развијена је Стратегија каријерног вођења и саветовања у Републици Србији<sup>6</sup> у којој је истакнута важност међусекторске сарадње у циљу успостављања ефикасног и одрживог система КВиС. У складу са тим каријерно вођење је интегрисано у све системске законе и стратешка документа у области образовања, запошљавања и рада са младима. Допринос КВиС-а истакнут је и у различитим реформским концептима и мерама за унапређивање квалитета образовања који се односе на развој кључних компетенција<sup>7</sup>, превенцију осипања, унапређивање стручних и предузетничких компетенција путем учења кроз рад<sup>8</sup>, као и за идентификовање каријерних путева и мобилности у оквиру флексибилног система квалификација (НОКС).<sup>9</sup>

Поменуте иницијативе и активности довеле су до успостављања појединих елемената система КВиС, али је њихово функционално повезивање и координација простор на коме додатно треба радити. Такође, претпоставка да разноврсност и различитост праксе (циљеви, резултати, активности, компетенције каријерних практичара) могу да резултирају разликама у квалитету рада са корисницима услуга, представља један од највећих изазова за саме носиоце тих активности и за систем у целисти. У складу са тим увођење јединственог система квалитета у услуге КВиС нужан је услов за успостављање функционалног система КВиС, како би захтеви у погледу очекиваних ефеката, организације и пружања услуга у овој области усмеравали праксу и практичаре ка одрживим и видљивим резултатима.

Потреба за системом квалитета и стандарда у области КВиС поникла из праксе, од практичара из различитих сектора, своју формализацију пронашла је кроз систем акредитације у области образовања одраслих, у оквиру којег се уређује каријерно вођење и саветовање као активност образовања одраслих<sup>10</sup>. Отуда израда овог документа, иако примарно заснована на имплементацији у образовању одраслих, превазилази те оквире, оријентишући се на идеју дугорочног успостављања јединственог и функционалног система КВиС.

## РАЗВОЈ И СТРУКТУРА СТАНДАРДА УСЛУГА КВИС

Услуге каријерног вођења и саветовања у Републици Србији одликује хетерогеност у погледу активности, циљева, циљних група, као и квалитета резултата за појединца и ефикасности

---

<sup>6</sup>Стратегија каријерног вођења и саветовања у Републици Србији, „Службени гласник РС“, бр. 16/2010

<sup>7</sup>Правилник о општим стандардима постигнућа за крај општег средњег образовања и средњег стручног образовања у делу општеобразовних предмета. Стандарди општих међупредметних компетенција за крај средњег образовања, „Службени гласник РС“, бр. 117/2013

<sup>8</sup> Нацрт закона о дуланом образовању, Министарство просвете науке и технолошког развоја, мај 2017. год.

<sup>9</sup> Национални оквир квалификација (НОКС), Министарство просвете науке и технолошког развоја, <http://www.mpn.gov.rs/prosveta/noks/>; <http://noks.mpn.gov.rs>

<sup>10</sup>Правилник о ближим условима у погледу програма, кадра, простора, опреме и наставних средстава за стицање статуса јавно признатог организатора активности образовања одраслих, "Службени гласник РС", број 89 /2015

носилаца активности из различитих сектора. Примарна функција стандарда је да подржи добре праксе, разноврсне активности и приступе, али и да предупреди појаву униформности у оквиру одређених модела, доминацију појединих услуга (информисање) независно од потреба циљне групе и „ad hoc“ предузимања активности без разумевања и промишљања конкретне користи за појединца. Достижање очекиваних ефеката који доносе видљиве промене и корист појединцима независно од узраста, нивоа или сектора са којих се управља или спроводе активности КВиС (образовање, запошљавање или омладинска политика), представља кључни циљ и платформу за успостављање јединственог **оквира стандарда услуга каријерног вођења и саветовања** (у даљем тексту: оквир КВиС).

У процесу развоја оквира КВиС разматрани су и уважавани циљеви и интереси различитих креатора и носилаца политика у области образовања, запошљавања и младих. Такође, узета је у обзир уочена проблематика која се односи на компетенције каријерних практичара<sup>11</sup>, актуелна како у земљама ЕУ, тако и код нас, с обзиром на то да на националном нивоу још увек не постоји квалификација у овој области.

Развој оквира стандарда услуга каријерног вођења и саветовања заснива се на:

- политикама и развијеној пракси на националном и европском нивоу
- оријентацији на индикаторе квалитета и исходе који су мерљиви
- примени политике обезбеђивања доказа за ефекте КВиС
- приступу којим се појединац подстиче и оснажује за преузимање одговорности за сопствени каријерни развој
- остваривању концепта целоживотног учења.

Оквир који почива на овим претпоставкама је инструмент за: успостављање система којим се континуирано пружа подршка развоју појединца од најранијег узраста; унапређивање компетенција практичара који пружају подршку појединцу; подизање ефикасности рада организацији у погледу спровођења услуга и праћења ефеката.

Наведене претпоставке омогућиле су утврђивање кохерентног оквира који има развојну функцију са аспекта појединца, носилаца услуга и друштва у целини.

Оквир КВиС обухвата **четири области** за које су засебно дефинисани стандарди, али су области методолошки усаглашене и садржајно повезане. Области стандарда у оквиру КВиС су:

- Стандарди вештина управљања каријером
- Стандарди компетенција практичара<sup>12</sup>
- Организациони стандарди
- Стандарди програма

Развој вештина управљања каријером јесте циљ свих активности и услуга каријерног вођења и саветовања и стога стандарди ВУК заузимају централно место у овом оквиру, а остали делови оквира су у функцији њиховог развоја и остваривања.

## СВРХА СТАНДАРДА УСЛУГА КВИС

Општи циљ стандарда услуга КВиС је да, за различите циљне групе и у различитим секторима, послуже као основа за планирање, развој, евалуацију или унапређивање *услуга каријерног вођења* тако да:

- буду *доступне* свим корисницима из одређене циљне групе;
- доприносе *развоју вештина управљања каријером* код корисника;

---

<sup>11</sup> Истраживања у земљама ЕУ указују на изражену потребу наставника за професионалим усавршавањем у области каријерног вођења и саветовања (резултати TALIS студије из 2008, ELGPN, 2015).

<sup>12</sup>термин „каријерни практичар“ укључује све професионалце који учествују у планирању и/или реализацији програма и услуга каријерног вођења и саветовања у оквиру организације без обзира на квалификацију, позицију и радни статус

- њихови носиоци (*организације, практичари*) обезбеде квалитет активности, начина и приступа раду.

**Стандарди Вештина управљања каријером** дефинишу кључне области личног и професионалног развоја и, у оквиру њих, компетенције појединаца у области откривања и разумевања себе, сагледавања могућности света рада и образовања и креирања каријере, као и исходе ових компетенција. Свака област садржи исходе - опис знања, вештина и ставова. Ови стандарди су централни део оквира и засновани су на постојећим програмима и услугама КВиС на националном нивоу, као и сличним стандардима других држава Европе. Стандарди ВУК представљају смернице запосленима и организацијама<sup>13</sup> које остварују програме и услуге каријерног вођења за:

- развој услуга и програма тако да њихови циљеви и исходи буду усмерени на развој вештина управљања каријером;
- евалуацију, самоевалуацију и унапређивање постојећих програма и услуга;
- представљање и разјашњавање циљева и исхода програма и услуга корисницима;
- препознавање примера добре праксе услуга и програма у овој области;
- описивање нивоа остварености вештина управљања каријером у зависности од узраста.

Појединцима стандарди ВУК омогућавају да:

- разумеју и преузму одговорност за свој каријерни развој, одржавајући позитивну слику о свом идентитету;
- се успешно интегришу у нова окружења и улоге;
- управљају информацијама, променама, одлучују и активно учествују на тржишту рада.

**Стандарди компетенција каријерних практичара** представљају основне смернице запосленима и организацијама које остварују програме и услуге каријерног вођења у погледу етичких принципа и начела као предуслова за рад практичара у области саветовања, информисања и образовања за каријеру. Стандардима су дефинисане опште и специфичне компетенције практичара. Опште компетенције које треба да поседују сви каријерни практичари прожимају све области рада (саветовање, информисање, образовање за каријеру). Специфичне компетенције су важне за практичаре у зависности од услуге коју обављају и одређују их специфична стручна знања, вештине и ставови унутар појединачних области рада. Стандарди су засновани на сличним документима насталим у оквиру претходних пројеката и иницијатива, као и европским политикама у овој области. Стандардима се обезбеђује видљивост захтеваних компетенција и усмеравају активности и процеси за:

- професионализацију кадрова у овој области;
- дефинисање услова конкурса и критеријума избора и ангажовања каријерних практичара од стране појединачних организација;
- процену, самопроцену и планирање професионалног усавршавања каријерних практичара у оквиру појединачних организација;
- евалуацију, самоевалуацију и унапређење постојећих програма професионалог усавршавања каријерних практичара;
- развој програма професионалног усавршавања каријерних практичара на начин да њихови циљеви и исходи буду развој компетенција дефинисаних стандардом.

---

<sup>13</sup>термин „организација“ у овом контексту има најшире значење и обухвата установе, институције, канцеларије, удружења и друге врсте организација које делом или у целости обављају делатност КВиС

**Организациони стандарди** програма и услуга каријерног вођења подразумевају услове, захтеве и принципе на којима се заснива квалитет пружања услуга са аспекта организације. Садржи индикаторе и доказе који омогућавају мерење остварености стандарда. Полазне основе за израду ових стандарда били су слични стандарди других земаља Европе. Сврха стандарда је да буду основ за:

- развој и унапређење политике организације у погледу обезбеђивања доступности услуга, праћења и документовања рада и односа према информацијама;
- дефинисање процедура за планирање, документовање, праћење и самопроцену програма и услуга;
- обезбеђивање свих ресурса – материјалних, техничких и људских – за квалитетну реализацију услуга и програма.

**Стандарди програма** каријерног вођења подразумевају структурални оквир за развој и спровођење услуга и активности у одређеној организацији. Садрже кључне елементе и индикаторе програма. Конципирани су на основу сагледавања потреба на националном нивоу и сличних стандарда у Европи. Стандарди представљају смернице организацијама које остварују услуге каријерног вођења и треба да омогуће:

- креирање програма и услуга тако да се разматрају и усаглашавају сви важни аспекти као што су потребе циљне групе, циљеви и исходи услуга;
- структурисање програма и услуга у складу са елементима програма дефинисаних стандардима ради достизања исхода и ефикасности услуга;
- евалуацију, самоевалуацију, унапређивање и развој програма и услуга каријерног вођења.

## ОПИС ПОЈЕДИНАЧНИХ СТАНДАРДА ПО ОБЛАСТИМА



## Стандарди Вештина управљања каријером

Област	Компетенција	Исходи
<b>1. Откривање и разумевање себе</b>	1.1. Истраживање себе у контексту личног и професионалног развоја	1.1.1. Разуме значај процене сопствених карактеристика* за професионални развој 1.1.2. Идентификује знања и вештине стечене кроз образовање и радно искуство 1.1.3. Издваја сопствена претходна образовна, радна и животна искустава са циљем разумевања мотива и баријера за лични и професионални развој 1.1.4. Анализира сопствена карактеристична понашања у различитим окружењима ради разумевања вредности, интересовања, стилова учења * знања, вештине, ставови и способности, вредности, интересовања, особине личности
	1.2. Формирање слике о себи у односу на образовне и каријерне могућности	1.2.1. Разуме значај континуираног учења и унапређивања сопствених карактеристика за лични и професионални развој 1.2.2. Процењује ниво развијености сопствених карактеристика у односу на захтеве образовних и каријерних опција 1.2.3. Препознаје своје јаке стране и приоритетне области за даљи лични и професионални развој 1.2.4. Представља сопствене карактеристике у различитим образовним и каријерним ситуацијама (нпр. представљање послодавцу, израда „CV-a”, мотивационог писма)
<b>2. Сагледавање могућности света образовања и света рада</b>	2.1. Избор релевантних извора информисања о образовним и каријерним могућностима	2.1.1. Познаје различите изворе информисања о образовним и каријерним могућностима 2.1.2. Разуме важност ажурних, тачних и поузданих извора информација 2.1.3. Критички процењује различите изворе информисања о образовним и каријерним могућностима
	2.2. Активно и континуирано информисање о образовним и каријерним могућностима	2.2.1. Увиђа значај свеобухватног информисања о променама у свету образовања и на тржишту рада 2.2.2. Прикупља информације кроз сусрете са представницима света рада и образовања као и директним укључивањем у свет рада (нпр. посете, умрежавање, волонтирања, праксе, радно ангажовање) 2.2.3. Користи информационо-комуникационе технологије за прикупљање и праћење информација о свету образовања и тржишту рада

	2.3. Коришћење релевантних информација ради доношења одлука	<p>2.3.1. Увиђа значај благовременог доношења одлука заснованих на прикупљеним информацијама</p> <p>2.3.2. Бира информације узимајући у обзир сопствене карактеристике и приоритете даљег развоја</p> <p>2.3.3. Доноси одлуке разматрајући прикупљене информације и сопствене животне околности</p>
<b>3. Креирање каријере</b>	3.1. Планирање каријерног развоја	<p>3.1.1. Увиђа важност постављања циљева и истрајавања у њиховом остваривању</p> <p>3.1.2. Одређује дугорочне и краткорочне циљеве личног и професионалног развоја</p> <p>3.1.3. Идентификује различите начине за остваривање постављених циљева и превазилажење баријера</p> <p>3.1.4. Препознаје различите прилике за учење (формалне, неформалне, информалне) ради остваривање сопствених каријерних циљева</p>
	3.2. Праћење и вредновање каријерног развоја	<p>3.2.1. Проверава применљивост сопствених вештина у различитим улогама, образовним и радним окружењима</p> <p>3.2.2. Користи повратне информације из образовног и радног окружења за даљи лични и професионални развој</p> <p>3.2.3. Анализира донете одлуке, њихову реализацију и сопствену одговорност у томе</p> <p>3.2.4. Прилагођава и мења циљеве на основу нових увида стечених кроз учење и радно искуство</p>
	3.3. Управљање каријерним развојем у условима прелазних периода и неочекиваних промена	<p>3.3.1. Идентификује потенцијалне проблеме/ризике у каријерном развоју</p> <p>3.3.2. Разуме и прихвата неочекиване промене као саставни део каријерног развоја</p> <p>3.3.3. Бира стратегије и осмишљава могућа решења проблема у циљу адаптације у условима прелазних периода и неочекиваних промена</p> <p>3.3.4. Мобилише сопствене когнитивне и емоционалне капацитете при доношењу одлука у ситуацијама прелазних периода и неочекиваних промена</p> <p>3.3.5. Препознаје различите видове социјалне подршке и по потреби их користи</p>

## Стандарди компетенција практичара

Каријерни практичар свој рад заснива на:

- поштовању корисника као особе (уважавању личних перспектива, уверења, жеља, потреба корисника)
- залагању за остваривање најбољих интереса корисника и превенцији конфликта интереса
- континуираном развијању односа поверења са корисником
- оснаживању корисника за самостално управљање каријером и развијање личне одговорности

Опште компетенције		
Област	Компетенције	Исходи
Организација рада	1.1. Планирање рада и активности	1.1.1. Развија план активности у складу са националним и европским политикама о каријерном планирању, запошљивости и целоживотном учењу 1.1.2. Припрема програм и методологију рада којом се подстиче развој ВУК 1.1.3. Бира различите облике рада (индивидуални и/или групни) у складу са врстом услуге и потребама циљне групе 1.1.4. Усаглашава циљеве и теме рада са корисником 1.1.5. Рационално планира доступне ресурсе (онлајн/телефонско информисање, саветовање и обучавање) уважавајући специфичне потребе корисника
	1.2. Комуникација и сарадња са појединцима и организацијама	1.2.1. Разуме значај размене искустава и добрих пракси, умрежавања са стручњацима, колегама, практичарима и свим заинтересованима у процесу спровођења и/или развоја услуга и програма 1.2.2. Примењује вештине комуникације и тимског рада 1.2.3. Развија мрежу сарадника 1.2.4. Иницира и подстиче сарадњу у циљу развијања услуга и програма
	1.3. Праћење и унапређивање рада	1.3.1. Анализира ефикасност активности и процењује задовољство корисника 1.3.2. Ревидира активности на основу анализе професионалног искуства и повратне информације корисника

		<p>1.3.3. Води документацију користећи основне ИКТ<sup>14</sup> алате (word, excel и сл.) у складу са стандардима организације</p> <p>1.3.4. Усавршава се, прати новине у области каријерног вођења и саветовања и интегрише их у своју праксу</p>
--	--	--

---

<sup>14</sup>Информационо-комуникационе технологије

Специфичне компетенције		
Област	Компетенције	Исходи
1. Саветодавни рад	1.1. Процена карактеристика корисника	<p>1.1.1. Уважава етичке принципе који се односе на избор релевантних инструмената процене, примену, процес давања повратне информације и чувања резултата процене</p> <p>1.1.2. Бира инструменте* за (само)процену у складу са сврхом процене, потребама корисника и његовим одликама (нивоом квалификација, социо-економски и културолошки контекст из кога долази и сл.).</p> <p>1.1.3. Користи различите инструменте (укључујући онлајн) за (само)процену карактеристика корисника (особина, вештина, ставове и способности, стилова интересовања и вредности)</p> <p>1.1.4. Интерпретира резултате у складу са потребама даљег развоја корисника *у складу са сопственим квалификацијама</p>
	1.2. Пружање подршке кориснику у планирању и постављању циљева каријерног развоја	<p>1.2.1. Разуме основне концепте различитих теорија развоја личности, способности и мотивације</p> <p>1.2.2. Разуме културолошки и социо-економски контекст, личне и породичне факторе развоја и понашања корисника</p> <p>1.2.3. Усмерава и подржава корисника у процесу истраживања сопствених карактеристика, мотива и потреба и њиховог евидентирања</p> <p>1.2.4. Оснажује корисника за преузимање одговорности за управљање сопственом каријером</p> <p>1.2.5. Примењује различите методе и технике постављања и процене циљева и стратегија (на пример: SMART, SWOT, итд.)</p>
	1.3. Пружање подршке кориснику при доношењу одлука важних за каријерни развој	<p>1.3.1. Разуме теорије и моделе на којима се заснива процес доношења одлука</p> <p>1.3.2. Подстиче корисника да размишља о критеријумима, исходима и ризицима у процесу доношења одлука</p> <p>1.3.3. Усмерава корисника на сагледавање развојних аспеката прелазних периода и неочекиваних промена</p> <p>1.3.4. Примењује технике подршке у превладавању стреса и управљању прелазним периодима и неочекиваним променама</p>

Област	Компетенције	Исходи
<b>2. Информисање</b>	2.1 Коришћење различитих извора информација о образовним и каријерним могућностима	2.1.1. Разуме систем квалификација, потребе, тренутно стање и трендове на тржишту рада 2.1.2. Познаје различите изворе информација о тржишту рада и могућностима целоживотног учења, укључујући онлајн ресурсе 2.1.3. Критички процењује различите изворе информисања о образовним и каријерним могућностима
	2.2 Организовање и чување информација о образовним и каријерним могућностима	2.2.1. Систематично и континуирано прикупља информације 2.2.2. Уме да класификује информације према врсти, намени и употребној вредности 2.2.3. Формира и/или ажурира базе информација у складу са потребама корисника и интерном процедуром чувања информација у организацији
	2.3 Пружа подршку корисницима при коришћењу информација о образовним и каријерним могућностима	2.3.1. Усмерава корисника на прикупљање и коришћење информација у складу са законом и политикама у тој области 2.3.2. Користи информационо-комуникационе технологије као подршку и алат за информисање корисника 2.3.3. Указује кориснику на различите факторе важне за одабир и процену информација 2.3.4. У складу са потребама корисника препоручује релевантне изворе информисања и информације о тржишту рада и свету образовања

Област	Компетенције	Исходи
<b>3. Обучавање за ВУК</b>	3.1. Креира програме обука за развој вештина управљања каријером	3.1.1. Разуме концепте ВУК и кључних компетенција у образовним политикама на националном и европском нивоу. 3.1.2. Процењује образовне потребе циљне групе ради развоја и прилагођавања програма 3.1.3. Планира и структурише програм обуке у складу са стандардима (циљеви, исходи, активности, евалуација...) 3.1.4. Бира активности за спровођење програма којима се подстиче развој самосталности и проактивности у учењу
	3.2. Спроводи програме за развој вештина управљања каријером	3.2.1. Примењује разноврсне методе за ефикасан развој вештина управљања каријером 3.2.2. Прилагођава активности пратећи специфичне потребе учесника и групну динамику 3.2.3. Користи ИКТ у спровођењу обука (вебинари, онлајн курсеви...) 3.2.4. Континуирано сагледава и промишља сопствену праксу обучавања и уводи новине

## Организациони стандарди

Стандарди	Индикатори	Докази
<b>1. Програм и услуге су доступне различитим корисницима у оквиру циљне групе</b>	1.1. Потенцијалним корисницима је омогућено да на начин прилагођен њиховим потребама и одликама приступе информацијама о програму и услугама. 1.2. Корисницима су циљеви, исходи и начини рада разјашњени пре започињања коришћења услуга. 1.3. Начин, облици и услови рада прилагођени су индивидуалним потребама корисника и друштвеном, социо-економском и културолошком контексту, посебно у случају корисника из осетљивих група. 1.4. Начин на који је ИКТ интегрисана у услуге одговара одликама корисника. 1.5. Информације од значаја за корисника су истакнуте и постављене на видном месту у простору где се услуга реализује.	1.1.1. Опис активности информисања потенцијалних корисника 1.2.1. Опис процедуре за упознавање корисника са програмом и услугама 1.3.1. Опис мера који креатори и практичари спроводе да би прилагодили рад индивидуалним потребама корисника 1.4.1. ИКТ сервиси који се користе 1.4.2. Образложење усклађености ИКТ сервиса са одликама корисника (додати пример који илуструје на шта смо мислили) 1.5.1. Огласна табла и сл. на месту које је лако доступно корисницима и/ или сајт. 1.5.2. Полице са материјалама (лифлети, брошуре и сл.).
<b>2. Праћење спровођења програма и услуга и њихова евалуација су у функцији унапређивања квалитета</b>	2.1. Пружање услуга се континуирано прати и документује. 2.2. Периодично се евалуира квалитет и ефикасност услуга. 2.3. Добијени резултати користе се за континуирано унапређивање квалитета рада. 2.4. Остварени резултати транспарентни су за све кориснике и финансијере.	2.1.1. Документација о припреми и спровођењу појединачних активности и услуга (агенда, евалуациони упитник, списак учесника, портфолио корисника...) 2.1.2. Опис процедуре примања и поступања по основу жалбе на пружање услуга 2.2.1. Анализа резултата евалуације 2.3.1. План за унапређивање квалитета програма и услуга 2.4.1. Јавно доступан извештај о резултатима
<b>3. Услуге се пружају у најбољем интересу корисника</b>	3.1. Интереси организације која пружа услуге и извори финансирања јасно су представљени кориснику. 3.2. Организација која пружа услуге упућује на друге услуге или организације уколико је то у најбољем интересу корисника.	3.1.1. Етички кодекс организације 3.1.2. Опис процедуре за поступање у случају сукоба интереса 3.1.3. Јавно доступна информација о изворима финансирања (веб страница на сајту



	<p>3.3. Права на приватност, заштиту података о личности и сродна права корисника штите се пре, током и након пружања услуге.</p> <p>3.4. Организација која пружа услуге не дискриминише на основу пола, етничке или верске припадности, социјалног статуса и сл.</p>	<p>организаације, огласна табла, изјава, документ...)</p> <p>3.2.1. Листа организација које пружају друге услуге каријерног вођења у локалној заједници и уопште</p> <p>3.3.1. Процедура за евидентирање, обраду и чување података о корисницима</p> <p>3.4.1. Опис процедуре жалбе у случају дискриминације</p>
<b>4. Пружање услуге се базира на поузданим и релевантним изворима информација</b>	<p>4.1. Организација подстиче код запослених континуирано информисање о свету рада и образовања и унапређивање рада у складу са тим.</p> <p>4.2. Организација дефинише критеријуме за процену различитих извора информисања које прикупља.</p>	<p>4.1.1. Списак извора информисања</p> <p>4.1.2. Динамика и рокови ажурирања информација које се користе у раду са корисницима</p> <p>4.2.1. Списак критеријума за процену информација</p>
<b>5. Услуге пружају компетентни практичари</b>	<p>5.1. Каријерни практичари ангажовани од стране организације поседују опште компетенције у складу са стандардима компетенција практичара.</p> <p>5.2. Каријерни практичари ангажовани од стране организације поседују специфичне компетенције за услугу коју пружају (саветодавни рад, информисање, обучавање за ВУК) у складу са стандардима компетенција практичара.</p> <p>5.3. Каријерни практичари ангажовани од стране организације се континуирано професионално усавршавају у области каријерног вођења и саветовања.</p>	<p>5.1.1., 5.2.1. Портфолио, дипломе, сертификати, потврде, препоруке</p> <p>5.3.1. План стручног усавршавања</p>
<b>6. Обезбеђени су адекватни материјално-технички услови</b>	<p>6.1. Обезбеђено је право на коришћење простора током реализовања услуга.*</p> <p>6.2. Простор у коме се услуга реализује има одговарајуће услове у складу са мерама безбедности и здравља на раду.</p>	<p>6.1.1. Потврда или уговор о праву на коришћење простора, односно доказ о праву својине</p> <p>6.2.1. Хигијенско-технички стандарди (природно осветљење и проветравање, заштита од буке, грејање и хлађење, снабдевеност водом,</p>

<p><b>за појединачне услуге</b></p>	<p>6.3. Простор за запослене је одвојен од простора за кориснике услуга и прилагођен је услугама које се спроводе. У ситуацији индивидуалног рада (образовања, саветовања) простор је посебно издвојен тако да обезбеђује поверљиву и несметану комуникацију саветника и корисника услуге.</p> <p>6.4. Број техничких средстава и опреме је усклађен са бројем запослених.</p> <p>6.5. Кориснику услуга обезбеђени су сви материјали и средства за рад у складу са услугом која се реализује.</p> <p>* Организације које спроводе онлајн услуге имају обезбеђен онлајн простор (закупљен домен/сервер) у складу са обимом пружања услуга</p>	<p>електричне инсталације, инсталације информатичке опреме и опрема за заштиту од пожара)</p> <p>6.3.1. Сто/столови, столице, телефон, ормани за чување материјала и документације под кључем, рачунар/и са приступом интернету, штампач, скенер и сл.</p> <p>6.3.2. Издвојен и/или прилагођен простор (са звучном изолацијом и опремом) за индивидуални рад</p> <p>6.4.1. Канцеларијски материјал који одговара захтевима посла</p> <p>6.5.1. Опрема која омогућава реализацију прописаног програма (сто/столови и столице чији број одговара броју полазника, рачунари, пројектор и платно, флип чарт, потрошни материјал који одговара броју полазника - папири, оловке, маркери и сл.)</p>
-------------------------------------	--	--

## Стандарди програма

Стандарди	Индикатори
1. Циљ програма је усмерен на развој компетенција ВУК	1.1. Циљ је јасно дефинисан. 1.2. Циљ је релевантан за развој компетенција циљне групе којој је намењен. 1.3. Циљ је усаглашен са дефинисаним стандардима компетенција ВУК.
2. Очекивани исходи програма засновани су на стандардима компетенција ВУК	2.1. Очекивани исходи програма и појединачних услуга су јасни. 2.2. Очекивани исходи услуге су реалистични (достижни за одговарајућу циљну групу). 2.3. Очекивани исходи услуге усаглашени су са стандардима компетенција ВУК.
3. Програм је заснован на потребама циљне групе	3.1. Наведена је циљна група. 3.2. Описан је и образложен начин на који су испитане потребе циљне групе. 3.3. Дефинисана је потреба циљне групе на коју се одговара наведеним програмом/услугом.
4. Теме/садржаји програма су релевантни за постављене циљеве и исходе	4.1. Теме/садржаји су прецизно дефинисани у оквиру сваке услуге. 4.2. Реализацијом тема/садржаја могуће је остварити дефинисане исходе.
5. Активности/начин остваривања програма доводе до очекиваних исхода	5.1. Предвиђене активности, методе и технике су разноврсне. 5.2. Активности, методе и технике су усклађене са дефинисаним циљевима услуге. 5.3. Активности, методе и технике су релевантне за развој планираних компетенција/исхода учења дате циљне групе.
6. Предвиђено време трајања програма је оптимално за достизање исхода	6.1. Дефинисано је трајање појединих услуга. 6.2. Утврђено време појединачних активности омогућава достизање очекиваних исхода.
7. Предвиђена је методологија праћења реализације процеса и остварених ефеката	7.1. Постоји дефинисан начин процене квалитета услугом од стране корисника. 7.2. Дефинисан је начин праћења реализације програма и услуга (самоевалуација). 7.3. Постоји јасно дефинисан начин мерења ефеката.

## ПОЈАШЊЕЊЕ КЉУЧНИХ ПОЈМОВА

**Активност** – операционализација услуге коју организација нуди; опис понашања којима се достижу исходи ВУК у оквиру услуге. Обавезни елемент програма каријерног вођења и саветовања усклађен са потребама корисника.

**Вештине управљања каријером** – компетенције које помажу појединцу да идентификује своје постојеће вештине, развије циљеве личног и професионалног учења и развоја и предузме акције у смеру унапређења своје каријере. Развој вештина управљања каријером претпоставља активну улогу појединца у континуираном прикупљању, анализи, и организацији информација о себи, образовним и каријерним могућностима, као и одговоран приступ доношењу одлука и управљању каријером у прелазним периодима и неочекиваним променама.

**Доказ** – информација која подржава налаз или закључак. Доказ треба да буде исцрпан, поуздан и релевантан. Организацији, практичару који спроводи активности КВиС, кориснику и спољашњем евалуатору ови подаци треба да обезбеде увид у квалитет услуге и програма. Појединцу служе за процену степена развијености сопствених компетенција и саставни су део портфолија његовог каријерног развоја.

**Доношење одлука** – избор специфичне каријерне опције који је резултат логичког низа корака (препознавање, анализа и вредновање могућности, конструктивно разматрање могућих последица и ефеката, аргументација, рационално и одговорно одлучивање) кроз које особа идентификује и доводи у везу индивидуалне циљеве и потребе тржишта рада.

**Извор информисања** – порекло информација о образовним и каријерним могућностима. Ресурси из којих појединац, организација или практичар који спроводи активности КВиС издваја податке (актуелне, поуздане и релевантне) о образовним и каријерним могућностима. Извори могу бити: електронске базе, интернет странице различитих институција, организација, појединаца, штампани, видео и аудио материјали (нпр. новине, брошуре, телевизијске и радио емисије, публикације, лифлети), стручњаци за КВиС и појединци (представници различитих професија, вршњаци, колеге...).

**Индикатор** – квантитативни или квалитативни показатељ који обезбеђује једноставно и поуздано мерење постигнућа и очекиваних исхода у контексту пружања и коришћења услуга каријерног вођења и саветовања. Односи се на захтеве и услове које организације треба да испуне када је реч о програму, компетенцијама практичара и услугама каријерног вођења и саветовања, као и исходе (знања, вештине и ставови) које њихови корисници треба да достигну.

**Исход** – ефекат одређене услуге каријерног вођења и саветовања, односно остварени резултат у погледу развијености компетенција појединца (знања, вештина и ставова).

**Карактеристике појединца** – најопштије категорије (знања, вештина, ставови и способности, вредности, интересовања, особине личности и стилови учења) којима се описује појединац у различитим ситуацијама образовања, обучавања и рада. У контексту стицања вештина управљања каријером, важно је да појединац спозна своје карактеристике, да буде у стању да их разуме, представи и користи као стимулус за даљи развој.

**Каријерни практичари** – компетентни носиоци активности каријерног вођења и саветовања, различитих квалификација, у различитим секторима (образовање, запошљавање, привреда, млади), који раде са појединцима или групама различитог старосног узраста помажући им да управљају процесима учења, рада, каријерним променама и другим аспектима личног развоја.

**Каријерни развој** – целоживотни процес управљања учењем, радом, слободним временом и каријерним променама у сврху напредовања ка изабраним циљевима.

**Каријерно вођење и саветовање** – подразумева процес, услуге и активности усмерене на подршку појединцу било ког узраста и у било којој тачки током његовог живота да донесе одлуке које се тичу образовања, обуке и занимања и да управља својом каријером.

**Каријерно информисање** – процес обавештавања о образовним и каријерним могућностима. Остварује се непосредним (уживо) или посредним (штампани и електронски медији) путем. Може да укључује информације неопходне за планирање, постизање и одржавање

запослености и других видова радног ангажовања или наставка образовања (нпр. информације о занимањима, неопходним компетенцијама и квалификацијама, стању и трендовима на тржишту рада, перспективама за запошљавање, могућностима за стицање радног искуства и усавршавања, акредитиваним образовним институцијама и програмима обучавања, вештинама потребним за развој каријере и слично).

**Каријерно саветовање** – процес усмерен на подршку појединцу у откривању и разумевању сопствених карактеристика, сагледавању образовних и каријерних могућности, доношењу одлука и планирању каријере. Кроз овај процес појединац се оснажује да самостално и ефикасно управља каријером у прелазним периодима и променљивим радним и образовним окружењима. Може да се спроводи кроз индивидуални или групни рад. Традиционално, каријерно саветовање је подразумевало лични контакт саветника и корисника, док је са развојем ИКТ-а омогућено и онлајн саветовање.

**Квалификација** – формално признање стечених компетенција у процесу процене коју изводи релевантно тело и којим се утврђује да је појединац остварио стандарде – исходе учења и/или да поседује неопходну компетенцију да обавља посао у одређеној области. Увођењем система квалификација изједначава се вредност исхода учења стечених у било ком животном добу, формалним, неформалним образовањем или информалним учењем. У процесу каријерног вођења и саветовања, транспарентан систем квалификација омогућава појединцу преглед образовних и каријерних могућности.

**Когнитивни и емоционални капацитети појединца** – унутрашњи ресурси које појединац развија и ставља у функцију каријерних промена. Управљање пажњом, развијене стратегије суочавања са стресом, саморегулација емоција и мотивације неки су од капацитета који се могу активирати у ситуацијама неочекиваних промена и прелазних периода.

**Компетенција** – скуп повезаних знања, вештина, ставова и личних својстава које једној особи омогућавају да у датом контексту, у одређеној ситуацији, предузме одговарајућу активност и да ту активност обави ваљано, успешно и ефикасно; да успешно одговори на изазове даљег образовања, рада и на изазове одраслог доба. Појединац током свог каријерног развоја осим стручних (професионалних) компетенција, стиче и кључне компетенције (вештине комуникације, иницијативност и предузетништво, дигиталне компетенције, учење како се учи...) које су интегрисане у вештине управљања каријером.

**Неочекиване промене** – изненадни догађаји у приватном и/или радном окружењу појединца који утичу на његово даље образовање, обучавање и/или рад. Ова врста каријерних промена се разликује од промена у прелазним периодима, јер захтева брзу реакцију на нову ситуацију (болест, губитак посла, пресељење...).

**Образовање за каријеру, каријерно образовање** – образовање које се спроводи кроз програме, активности и искуства учења и у функцији је подстицања каријерног развоја појединца. Заступљено је кроз формалне и неформалне облике усмерене на развој ВУК.

**Образовне и каријерне могућности** – расположиви облици формалног, неформалног образовања и информалног учења, обучавања и рада који су доступни појединцу.

**Организације** – различите институције, установе, удружења, канцеларије, агенције, центри, предузећа које пружају услуге каријерног вођења и саветовања. У ову групу сврставају се и организације које су кроз процес одобравања стекле статус јавно признатог организатора активност образовања одраслих (ЈПОА).

**Портфолио корисника** – систематично вођена колекција доказа који показују континуирано стицање знања, вештина, ставова, радних и других важних искустава појединца као и разумевање својих постигнућа. Рефлектује каријерно напредовање кроз сагледавање тренутног нивоа развоја и активности појединца и омогућава даље планирање.

**Прелазни периоди** – процес преласка из једне фазе образовања, рада или обучавања у другу. Укључује прелазак појединца са тржишта рада у незапосленост или бригу о деци, као и повратак у свет рада, образовања или обучавања након периода у коме се особа није образовала, обучавала или радила. То су каријерне промене које не подразумевају само формалан прелаз (нпр. чин уписа на факултет или тренутак потписивања уговора о

запошљавању), већ целокупан период у току којег појединац превладава промене настале услед преласка. Синонимно се у европским политикама целоживотног каријерног вођења и саветовања користи термин транзиције.

**Професионална оријентација** – подразумева активности (процена, самопроцена) у циљу подршке појединцу у планирању каријере, најчешће при избору првог занимања. Постоје различита одређења овог појма у односу на одређену политику и контекст у коме се имплементира, те се понекад он изједначава са појмом каријерног вођења и саветовања. У том случају поред процене, професионална оријентација представља низ услуга и активности које појединцу било ког узраста помажу да донесе одлуке и развија своје пуне потенцијале у личном и професионалном смилу.

**Радно искуство** – знање, вештине и компетенције које је појединац стекао током радног периода. Овај термин такође обухвата краће периоде учења кроз рад (на пример, у оквиру неког програма образовања или обуке) као и периоде волонтирања, стажирања или обављања праксе са циљем стицања искуства у различитим областима или конкретном занимању односно послу.

**Улоге** – скуп образаца понашања које се од појединца очекују, које су му додељене или које он сам предузима у складу са професионалном и личном ситуацијом у којој се тренутно налази. Вештине управљања каријером би, између осталог, требало да омогуће појединцу да савлада задатке у оквиру различитих улога.

**Услуга** – понуда различитих активности организације у областима: каријерно саветовање, каријерно информисање и образовање за каријеру. Организација пружа услугу која је у складу са стандардима квалитета пружања услуге (програм, компетенције практичара, интерес корисника, материјално-технички услови...).