

Европске политике и примери стандарда каријерног вођења и саветовања

Развој стандарда услуга каријерног вођења и саветовања
РАДИОНИЦА 1 – 28. септембар 2016.
Завод за унапређивање образовања и васпитања

Марко Банковић, Фондација Темпус – Euroguidance центар



- Резолуције ЕУ из 2004. и 2008. год
- Европска мрежа политика целоживотног вођења ЕЛГПН
 - 2009-2015.
 - ЕЛГПН алати
 - специфичности националних система



ЕЛГПН алати

- Развој политике целоживотног вођења: европски пакет ресурса
- Речник термина целоживотног вођења
- База доказа о ефектима целоживотног вођења: водич кроз кључне налазе за делотворну политику и праксу
- Развој и спровођење политика у вези са вештинама управљања каријером (ВУК)
- Унапређење система обезбеђења квалитета и заснованости на доказима о ефектима целоживотног вођења.
- Смернице за развој политика и система целоживотног вођења: референтни оквир за Европску унију и Европску комисију.

Европски пакет ресурса

- Вештине управљања каријером
- Приступ
- Сарадња и координација
- Обезбеђење квалитета и заснованости на доказима о ефектима



Оквир обезбеђења квалитета и заснованости на доказима


Елемент квалитета	Критеријум	Показатељ	Примери могућих података	Коментари прегледа политике
1. Компетенције саветника за развој каријере	1.1. Признате квалификације важне за област развоја каријере	Ниво наведених квалификација¹⁴ <ul style="list-style-type: none"> Захтеви области развоја каријере % потпуне квалификације % делимичне квалификације % без квалификације, испод одређеног нивоа 	<ul style="list-style-type: none"> Захтеви националних прописа/закона Национални регистар саветника за развој каријере Извештаји пружалаца услуга Извештаји фондова Владина база података 	
	1.2. Укљученост у континуирани професионални развој	Број сати КПР у једној години потребних за: <ul style="list-style-type: none"> ниво саветника за развој каријере¹⁵ ниво руководиоца развоја услуга у вези са развојем каријере¹⁶ Број уписаних у професионални етички кодекс на: <ul style="list-style-type: none"> нивоу саветника за развој каријере 	<ul style="list-style-type: none"> Национална база података Извештаји спољашњих пружалаца услуга (којима су поверене услуге) Националне ознаке квалитета Извештај(и) о националним стандардима квалитета Примена Оквира компетенција ЦЕДЕФОП (2009) Извештаји надзора Национална ознака квалитета Извештаји о националним стандардима квалитета Национални регистар саветника за развој каријере 	
	1.3. Број чланова у удружењима (удружењу) саветника за развој каријере	Укупан број радне снаге у области развоја каријере <ul style="list-style-type: none"> процент чланова удружења саветника за развој каријере нпр. чланство у 1, 2, 3+ 	<ul style="list-style-type: none"> Извештаји пружалаца услуга Извештаји надзора Извештаји удружења саветника за развој каријере о сопственом раду 	



FONDACIJA
TEMPUS



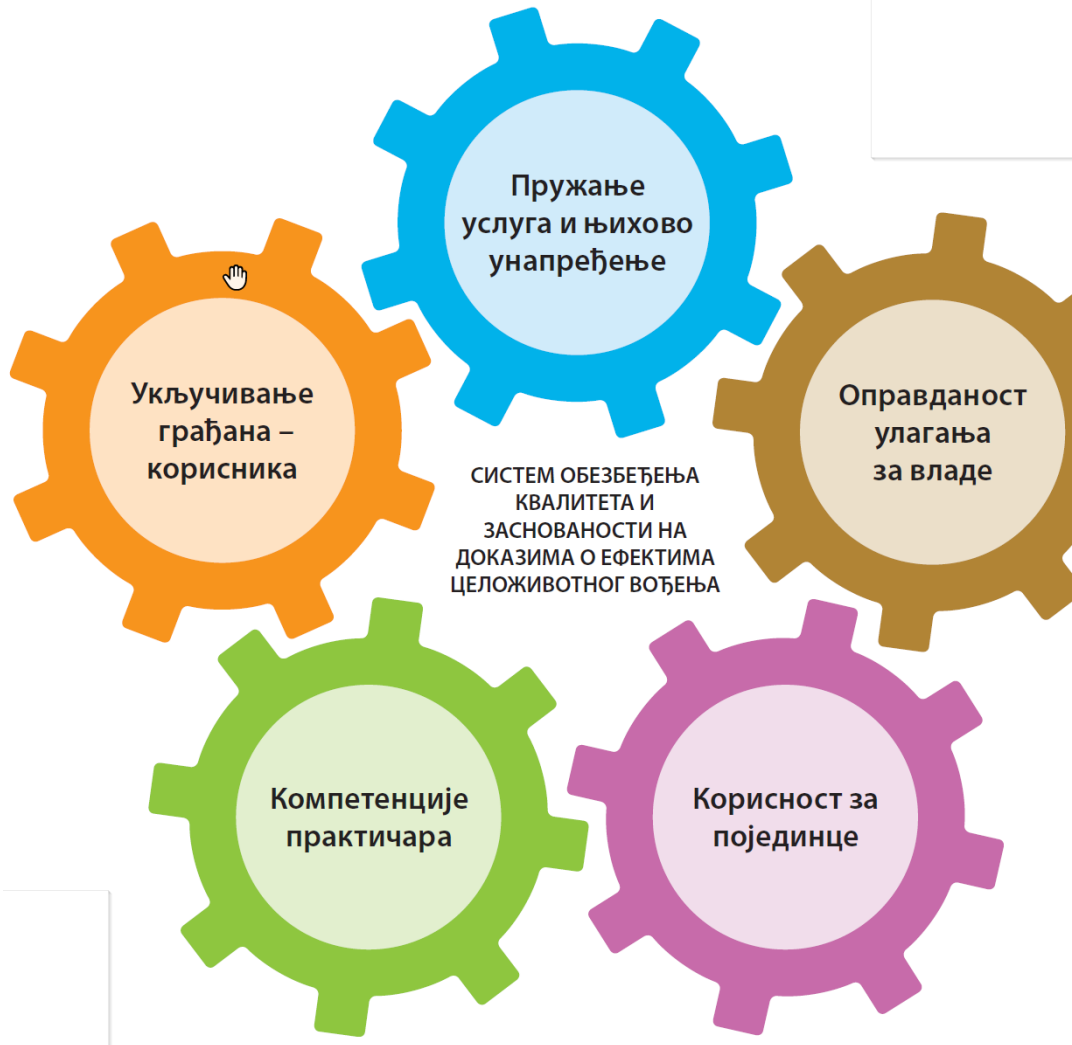
Erasmus+

<p>2. Укљученост грађана/ корисника</p>	<p>2.1. Лакоћа приступа релевантним услугама и производима</p>	<p>Стваран број грађана/ корисника који су приступили услугама:</p> <ul style="list-style-type: none"> • на интернету (број посета укључујући различите врсте професионалне подршке којима су приступили) • телефоном (број позива корисника) • индивидуални састанци (број клијената) • групни састанци (број клијената) <p>• Специфичне политике и циљеви дефинисани у сврху поштовања једнакости и разноликости при осмишљавању и пружању услуге</p> <ul style="list-style-type: none"> • проценат грађана различитих група који представљају своја виђења развоја и пружања услуга каријерног вођења 	<ul style="list-style-type: none"> • Подаци о саветницима за развој каријере и управљање, укључујући време проведено у истраживању и IP адресе • ажурирани професионални портфолио на мрежи • извештаји о ефикасности услуге и извештаји о себи, нпр. извештај о унутрашњим системима; ИКТ системи за праћење, нпр. извештаји акционог планирања Google Analytics. • Подаци о укључености клијента у осмишљавање и пружање услуга каријерног вођења • Политика једнакости и разноликости • Извештај клијента о себи • Извештаји надзора 	
		<p>Однос броја чланова особља за развој каријере и броја клијената нпр. број клијената у јединици времена подељен бројем радних сати особља у јединици времена.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Подаци о људским ресурсима • Подаци о протоку клијената • Извештаји са повратним информацијама саветника за развој каријере 	
		<p>Трошак по интервенцији нпр. број радних сати особља и укупан износ трошкова подељени бројем различитих врста интервенција</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Управљање информацијама, нпр. скупови података о различитим врстама интервенција, укључујући време и трошкове 	



	<p>2.2. Задовољство клијента пруженим услугама, укључујући степен развијености свести у различитим секторима, нпр. образовању, стручном образовању и обукама, високом образовању, запошљавању, образовању одраслих и иницијативама социјалне инклузије</p>	<p>Договорени степен задовољства клијента изражен у процентима (%)</p> <p>Праћење телефонске анкете или анкете на мрежи у договореним интервалима нпр. на 3, 6 и/или 12 месеци или више</p> <p>Редовно ажурирана документација о кориснику или изјава о статусу</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Анкете о задовољству клијента, на мрежи и изван мреже • Време трајања састанка • Саветник за развој каријере и/или независне анкете за процену • Ознака квалитета • Одговори клијента у анкетама 	
	<p>2.3. Учешће корисника у планирању и програмирању активности и плана деловања услуга/службе</p>	<p>Представници утврђеног процента грађана/крајњих корисника који информишу тим за управљање одговорни за годишње и дугорочно планирање</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Годишње планирање са утврђеним квантитативним и квалитативним циљевима • План деловања • Записници са састанака одбора директора, итд. • Извештаји фокус групе 	
	<p>2.4. Учешће корисника у самовредновању и екстерном вредновању услуге</p>	<p>Договорени обим учешћа корисника у анкетама Договорени проценат представника корисника укључених у надзорна тела</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Анкете о мишљењу/процени клијента • Извештаји екстерног вредновања (нпр. извештаји ISO) • Повратни извештаји о стандардима квалитета 	
<p>3. Пружање услуга и њихово унапређење</p>	<p>3.1. Учење и примена вештина управљања каријером (ВУК)</p>	<p>Исходи учења који се односе на специфичне аспекте ВУК, нпр. компетенције управљања каријером у вези са националним „Нацртом ВУК“</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Процена/вредновање пре и после третмана 	

<p>3.2. Систем управљања квалитетом (QMS)¹⁷</p>	<p>Докази о постојању Система за управљање квалитетом (QMS) о договореном националном заједничком стандарду који укључује мерење:</p> <p>(1) компетенције саветника;</p> <p>(2) учешће грађана/ корисника;</p> <p>(3) могућности повезивања са образовањем и тржиштима рада;</p> <p>(4) испитивање делотворности система и деловање у сврху непрекидног напредовања</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Надзор и ревизија у установама, као и надзор независног саветника • Извештаји о себи • Анкете о броју корисника и њиховом задовољству • Извештаји система LMI • Подаци о тржишту рада на порталу LMI • Подаци о људским ресурсима 	
<p>3.3. Прикладни алати ИКТ и софтвер</p>	<p>Обим финансијског инвестирања у опрему ИКТ и софтверску подршку нпр. прорачун стварних трошкова у односу на претходну годину</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Трошкови расхода • Извештаји о процени враћене додате вредности' 	
<p>3.4. Редовно ажурирано знање и стручност у области образовања и запошљавања</p>	<p>Обим инвестиција у изворе података о тржишту рада/ обучавању, нпр. приступ националним и базама података Европске уније и међународним базама података о могућностима у учењу и раду/ изједначавању квалификација/ описима послова нпр. о крајњим трошковима развијања публикација и материјала на мрежи и изван мреже нпр. време које особље проводи на обукама за обраду информација тржишта рада и развој ресурса у поређењу са могућношћу плаћања саветника стручњака.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Трошкови расхода • Извештаји о процени враћене додате вредности 	



- **Трансверзалне смернице политика**
- 1. Вештине управљања каријером
- 2. Приступ услугама целоживотног вођења
- 3. Обезбеђење квалитета пружања услуга целоживотног вођења
- ...



Примери стандарда



УК - Matrix

- Управљање - Leadership and Management
- Ресурси - Resources
- Пружање услуга - Service Delivery
- Континуирано унапређивање квалитета - Continuous Quality Improvement



Matrix

Element One Leadership & Management

Criteria	What this Means	What this might mean in practice
<p>1.1 The service has clearly defined measurable aims and objectives which link to any wider organisational strategic aims</p>	<p>Management and staff are able to describe and give examples of measurable aims and objectives of the service and how they link to the wider organisational strategic aims. Managers and staff can describe how they are involved in developing the aims and objectives of the service.</p>	<p>Milestones or targets for the service need to be clear, for example, the number of job outcomes, qualifications to be achieved. However, you need to be clear about the contribution IAG makes to the achievement of your organisational aims. Your Assessor will want to speak to a senior person within your organisation to confirm the overall strategic aims and how the IAG service fits with these. Useful documents may include Vision, Mission, and planning documents. This criterion links closely to criteria 3.2 and 4.1</p>
<p>1.2 The service is provided with clear leadership and direction</p>	<p>Managers can describe how they lead and direct people in the delivery of the service. Staff can describe how well managers lead them to deliver the service.</p>	<p>Your leadership team has effectively communicated what the organisation is striving to achieve and how this relates to the service/s being delivered. Staff can clearly describe what the organisation is trying to achieve and have a clear understanding of where it is heading.</p>
<p>1.3 The organisation implements policies to promote equality and diversity, impartiality, confidentiality and professional integrity in all aspects of service delivery</p>	<p>Managers and staff can describe and give examples of how the systems and processes in place promote equality, diversity, impartiality, confidentiality and professional integrity.</p>	<p>The implementation of equality and diversity could be demonstrated by providing materials in a range of formats, or by using monitoring data to target specific groups; for example you may have found through monitoring that there is an attainment gap between different types of client and so you implement new approaches to address this. You could give examples of how you refer clients to other providers to demonstrate impartiality. Confidentiality can be demonstrated by staff explaining how they cover it at the start of an interview, by being described in client materials, records stored in locked cabinets or by clients confirming their understanding of how the service is confidential. You can also describe how you uphold any professional codes of practice in your work with clients.</p>
<p>1.4 The organisation complies with existing and new legislation which might impact upon the service</p>	<p>Managers and staff can describe and give examples of legislation including how it impacts on the service.</p>	<p>Appropriate legislation is likely to vary depending upon the nature of the service/s being delivered and the client group. However, it is likely to include areas such as health and safety, equal opportunities, data protection and employment legislation as a minimum. It is important that all staff, including volunteers, can provide examples of appropriate legislation and how they are updated with any changes. For example, staff should be able to describe how the organisation has ensured rigorous safeguarding, and/or how health and safety legislation is an integral part of day-to-day activities.</p>



FONDACIJA
TEMPUS



Erasmus+

Ирска – Интегрисани оквир целоживотног вођења Guidance for Life An Integrated Framework for Lifelong Guidance in Ireland

- Оквир компетенција практичара - A competency framework for guidance practitioners
- Оквир квалитета услуга вођења - A quality framework for guidance services

Компетенције практичара

- NICE - Network for Innovation in Career Guidance and Counselling in Europe
- Профил компетенција за практичаре у области вођења – Немачка
- Скуп међусекторских смерница за обезбеђење квалитета – Словенија
- IEAVG – компетенције за практичаре

Шведска - смернице

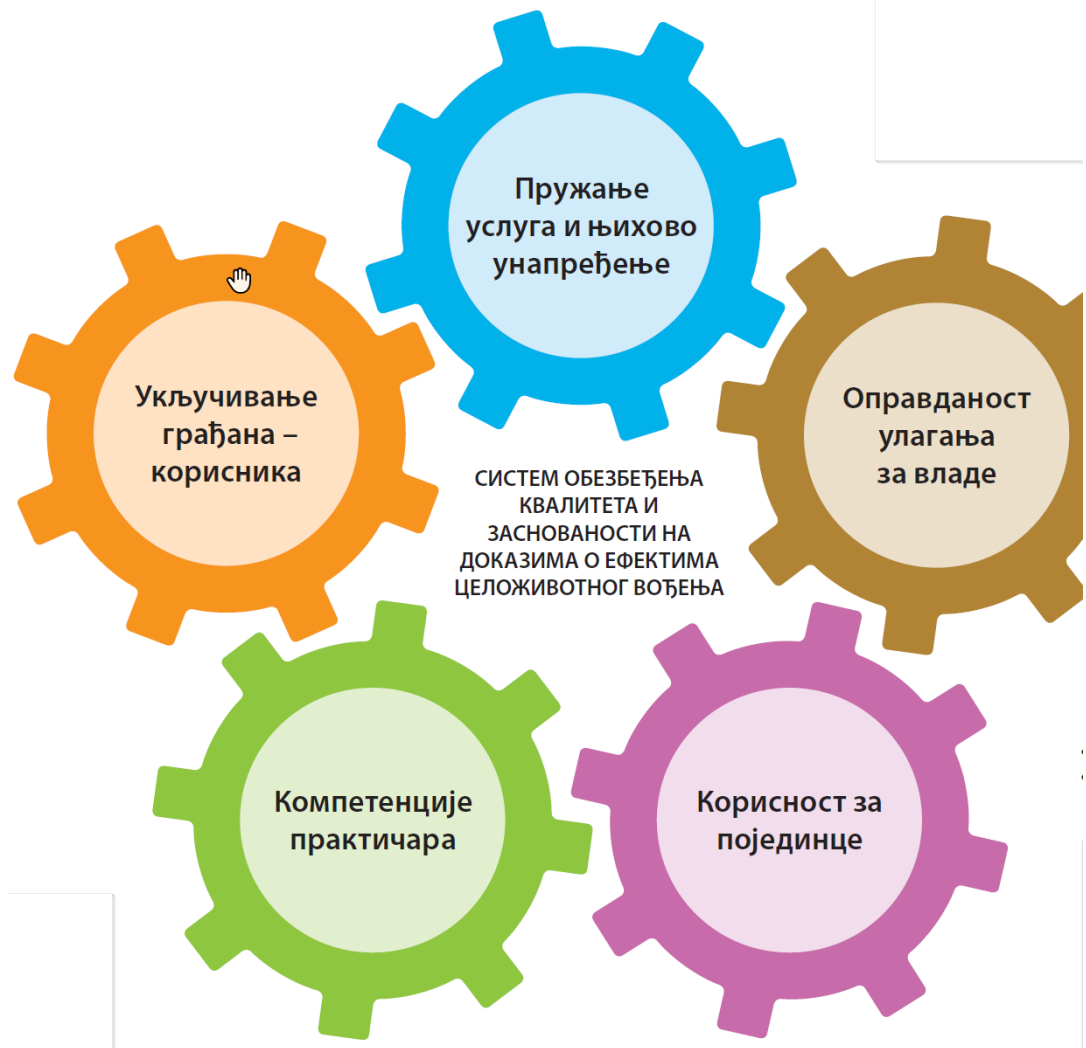
- Управљање
- Особље и компетенције
- Образовање и вођење
- Информисање



Канада

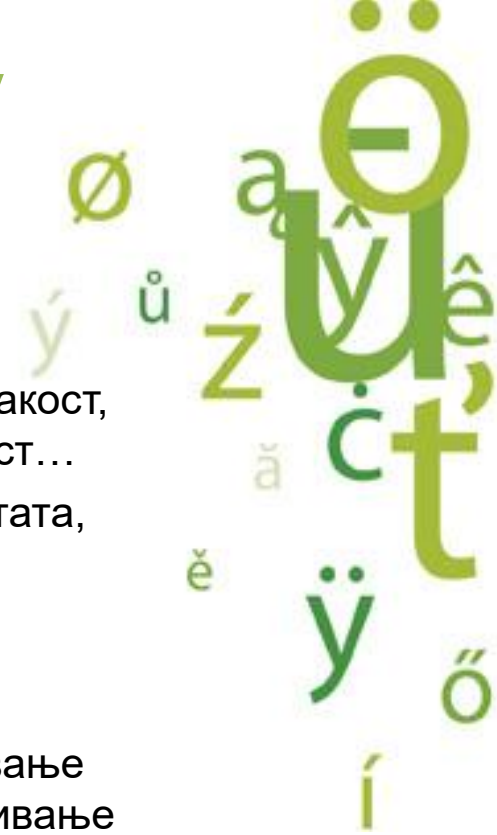
- Фокус на практичарима/саветницима
- Основне компетенције
- Специјализоване компетенције





Кључне речи - за дискусију

- Пружање услуге
 - Управљање: тимски приступ, међусекторско повезивање и информисање...
 - Холистички приступ клијенту, доступност, поверљивост, једнакост, непристрасност, јачање личне одговорности, транспарентност...
 - Унапређење рада: евалуација, унапређење на основу резултата, стручно усавршавање практичара, систем улагања жалби...
 - Услови рада, доступни ресурси...
- Исходи
 - Вештине управљања каријером, оквир, програм, прилагођавање каријерним фазама а не само узрасту, лични развој, истраживање могућности, различите услуге...
- Професионални стандарди
 - Професионализам, интерперсоналне компетенције, знање о развоју каријере, вештине процене потреба, знање о начинима фацилитације, каријерно саветовање, управљање ресурсима и информацијама, обезбеђење приступа запослењу, изградња капацитета заједнице (Canada Standards&Guidelines)





euro | guidance

Euroguidance центар
Фондација Темпус

www.euroguidance.rs

euroguidance@tempus.ac.rs



euro | guidance



FONDACIJA
TEMPUS



Erasmus+