

Spolufinancované z
programu Európskej únie
Erasmus+



Podpora Európskej komisie na výrobu tejto publikácie nepredstavuje súhlas s obsahom, ktorý odráža len názory autorov, a Komisia nemôže byť zodpovedná za prípadné použitie informácií, ktoré sú v nej obsiahnuté.

Certifikačný proces systému manažérstva kvality pre kariérové poradenstvo

	Meno	Funkcia	Dátum	Podpis
Vypracoval:				
Preveril:				
Schválil:				

Táto smernica je duševným majetkom Členovia, ktorí ju pri svojej činnosti používajú, zodpovedajú za to, že nebude odovzdaná mimo spoločnosť. Smernica je vydaná v počte výtlačkov ako je uvedené v rozdeľovníku. Nesmie sa kopírovať, ani iným spôsobom rozmnožovať.

Záznam o zmenách:

Datum	Autor	Schválil	Popis zmien

OBSAH

1. Certifikačný orgán pre kariérové poradenstvo	3
2. Organizačná štruktúra certifikačného orgánu	5
3. Proces certifikačného poradenstva	5
4. Legenda k certifikačnému procesu	6
5. Certifikačný proces	8
5.1. Zaevidovanie požiadavky na certifikáciu.....	11
5.2. Obdržanie a posúdenie prihlášky na audit a určenie posudzovateľa.....	11
5.3. Preskúmanie prihlášky a vyžiadanie podkladov pre prvý stupeň auditu (individuálny poradca).....	11
5.4. Preskúmanie prihlášky a vyžiadanie podkladov pre prvý stupeň auditu (organizácia).....	11
5.5. Vykonanie prvého stupňa auditu – posúdenie dokumentácie	11
5.6. Posúdenie Správy z auditu a návrh na pozastavenie auditu.....	11
5.7. Posúdenie potreby auditu na mieste	12
5.8. Vykonanie druhého stupňa auditu	12
5.9. Spracovanie Správy z auditu a odovzdanie certifikačnému orgánu.....	12
5.10. Posúdenie Správy z auditu a udelenie súhlasu na vydanie certifikátu	12
5.11. Vydanie certifikátu	12
5.12. Archivácia dokumentácie auditu	12
6. ROZDEĽOVNÍK	12

Všeobecný úvod

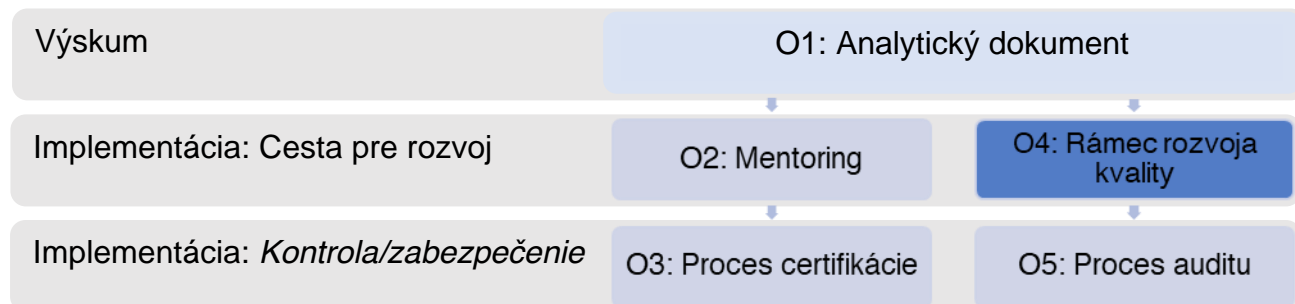
Tento dokument vznikol v rámci projektu „Qual-IM-G“ financovaného z programu Erasmus+, ktorý vychádza zo skúseností rôznych projektov, iniciatív a existujúcich mechanizmov v oblasti zabezpečenia kvality kariérového poradenstva v partnerských krajinách. Uznáva, že krajiny budú mať v závislosti od histórie v oblasti kariéry rôzne tradície vo vývoji štandardov kvality na podporu jednotlivých odborníkov a organizačných postupov a navrhuje súbor intelektuálnych výstupov, ktoré môžu optimalizovať implementáciu existujúcich mechanizmov v oblasti zabezpečenia kvality. na kariérové poradenstvo alebo na podporu rozvoja nových:

- **O1: Analytický dokument o vplyve a faktoroch úspechu rôznych prístupov k zabezpečovaniu kvality v Európe:** Kvalitatívnym a kvantitatívnym výskumom bol analyzovaný súčasný stav rôznych nadnárodných a vnútroštátnych postupov pri zabezpečovaní kvality v poradenstve. Dokument identifikuje faktory úspechu a vplyv týchto rôznych prístupov a je základom pre vývoj nasledujúcich výstupov (iCeGS).
- **O2: Mentoringový program pre poradcov:** Mentoringový / vzdelávací program, ktorý umožňuje praktikom splniť štandard kvality. Obsahuje moduly, ktoré poradcov umožňujú rozvíjať zručnosti a kompetencie v oblastiach vyžadovaných vo väčšine postupov zabezpečovania kvality zameraných na individuálneho poradcu. Obsahuje hlavný program pre oblasti najdôležitejšie v certifikačných procesoch, ako aj doplnkové moduly (abif).
- **O3: Postup certifikácie poradcov:** Postup certifikácie poradcov s odporúčaniami a príkladmi nástrojov a postupov sebahodnotenia, zoznam možných požadovaných dôkazov a kontrolný zoznam na vykonávanie tohto mechanizmu (SKPKR).
- **O4: Rámec rozvoja kvality pre poskytovateľov:** Model, ktorý podporuje poskytovateľov služieb pri rozvoji kvality bez ohľadu na formálny externý proces certifikácie / auditu. Implementácia rámca si vyžaduje dobrovoľné rozhodnutie a participatívny proces všetkých členov organizácie, ktorá chce zlepšiť svoje služby. Rámec je aplikovateľný na rôzne štandardy kvality existujúce v rôznych krajinách. Zameriava sa však na tie ukazovatele, ktoré sa najčastejšie vyskytujú v rôznych štandardoch (nfb).
- **O5: Postup auditu pre poskytovateľov:** Obsahuje proces predbežného auditu, dotazník / kontrolný zoznam pre sebahodnotenie, plán auditu a diagram postupu certifikácie (BKS Úspech).

Všetky výstupy sú voľne k dispozícii na stiahnutie na webovej stránke www.guidancequality.eu. Ak potrebujete ďalšie informácie o rôznych výstupoch, kontaktujte príslušnú vedúcu organizáciu vo vašej krajine.

Nasledujúci diagram ukazuje, ako jednotlivé výstupy súvisia s kľúčovými cieľmi projektu:

Súhrn výstupov



Všetky výstupy sú voľne k dispozícii na stiahnutie na webovej stránke www.guidancequality.eu. Ak potrebujete ďalšie informácie o rôznych výstupoch, kontaktujte príslušnú vedúcu organizáciu vo vašej krajine.

Krajina	Organizácia	Zástupca	Email
Slovensko	Združenie pre kariérové poradenstvo a rozvoj kariéry	Rada	info@zkprk.sk
Česká republika	Sdružení pro kariérové poradenství a kariérový rozvoj	Alice Müllerová	sdruzenikp@gmail.com
Nemecko	National Guidance Forum in Education, Career and Employment	Karen Schober/ Barbara Lampe	info@forum-beratung.de
Rakúsko	ABIF	Claudia Liebeswar	liebeswar@abif.at
Spojené Kráľovstvo	International Centre for Guidance Studies at the University of Derby	Siobhan Neary	S.Neary@derby.ac.uk
Holandsko	NOLOC	Rada	info@noloc.nl
Nórsko	Inland Norway University of Applied Science	Erik Haug	Erik.Haug@inn.no

Certifikačný orgán pre kariérové poradenstvo

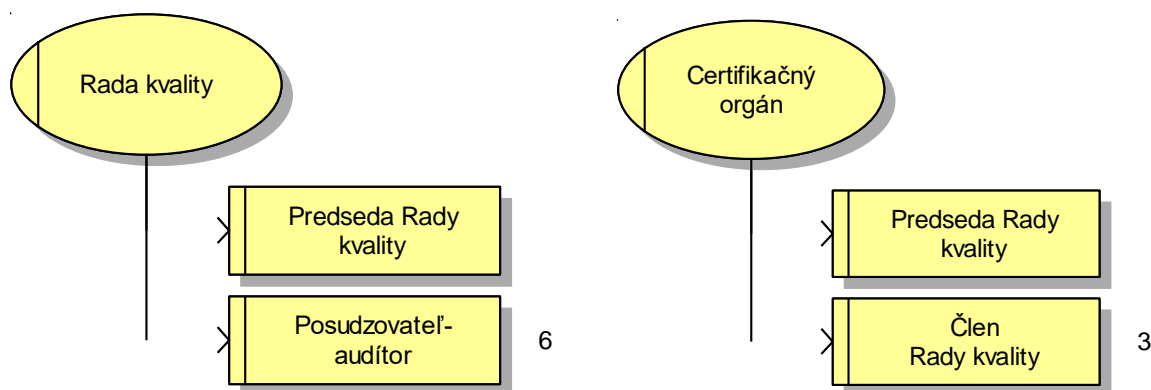
Tento dokument ustanovuje postup pri certifikácii kariérového poradenstva v súlade so štandardami kvality kariérového poradenstva pre individuálnych poradcov a organizácie, pre udelenie certifikátu, ktorý potvrdzuje, zhodu so „Štandardom kvality pre individuálnych poradcov ako i pre organizácie poskytujúce kariérové poradenstvo“. Tieto postupy sú záväzné pre „Certifikačný orgán“ (ďalej CQKP) a pre žiadateľov o certifikát.

Rada vytvorila certifikačný orgán, ktorý bude rozhodovať na základe odporúčania audítorov o udelení certifikátu. Certifikačný orgán má 7 členov a uznášaniaschopný je tromi hlasmi. Zastúpenie v certifikačnom orgáne majú zástupcovia školstva, práce a súkromnej sféry. Audítorov určí rada na základe záujmu členov o túto funkciu a následné, úspešné absolvované školenie.

Žiadateľ si je vedomý skutočnosti, certifikácia sa robí na báze posúdenia dynamického systému v danom okamihu.

1. Organizačná štruktúra certifikačného orgánu

Certifikačný orgán sa skladá z nasledovných organizačných štruktúr:



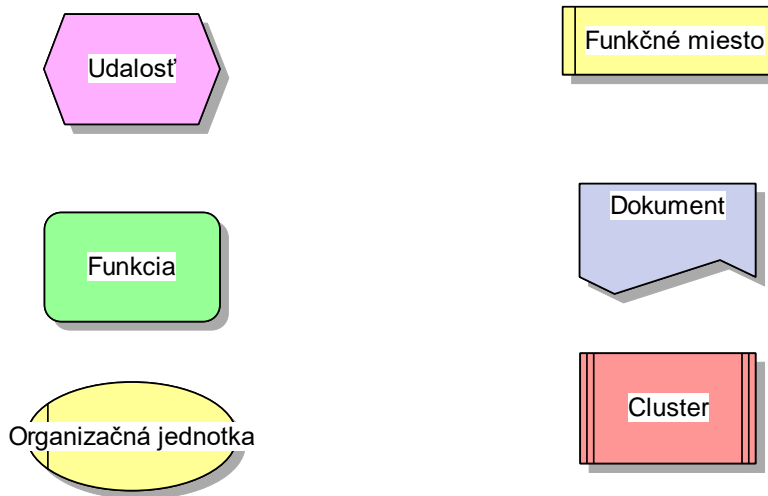
2. Proces certifikačného poradenstva

Proces certifikácie kvality kariérového poradenstva je v tejto smernici popísaný grafickou formou pomocou útvarov popisujúceho proces nasledovne:

K procesu je spracovaný obrázok popisujúci proces. Ku každej činnosti - funkcii (zelené objekty) je textový popis čo sa v rámci činnosti vykonáva.

Každá činnosť má vstupy, výstupy v rozsahu dokumentov, e-mailov, clustrov (excelovské tabuľky, aplikácie) a vpravo od činnosti je funkčné miesto, ktoré činnosť vykonáva.

Používané objekty a operátory



AND operátor



"A súčasne"

- procesy pokračujú paralelne súčasne
- proces sa spustí v prípade, že nastanú všetky udalosti

XOR operátor



"Práve jeden"

- proces pokračuje práve jednou vetvou
- proces spúšťa splnenie práve jednej udalosti

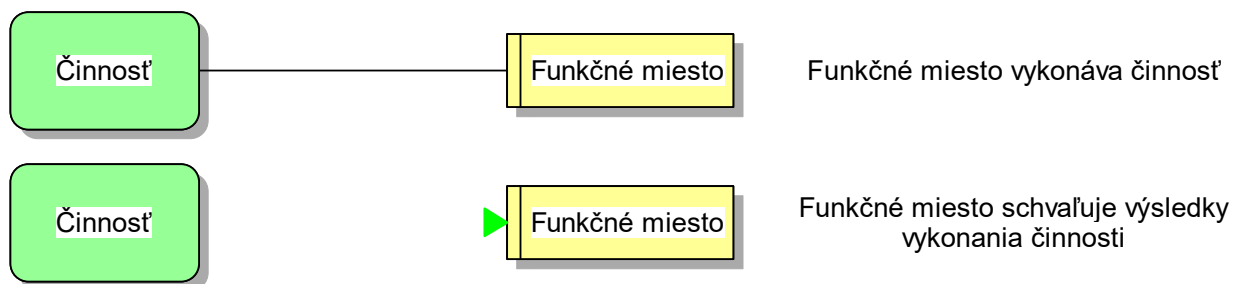
OR operátor



"Alebo"

- po počiatkových udalostiach znamená, že proces môže spustiť jedna alebo viacero udalostí
- pri vetvení činností znamená, že proces môže pokračovať niektorou z vetiev, prípadne žiadnou alebo aj viacerými

Väzby v procese:

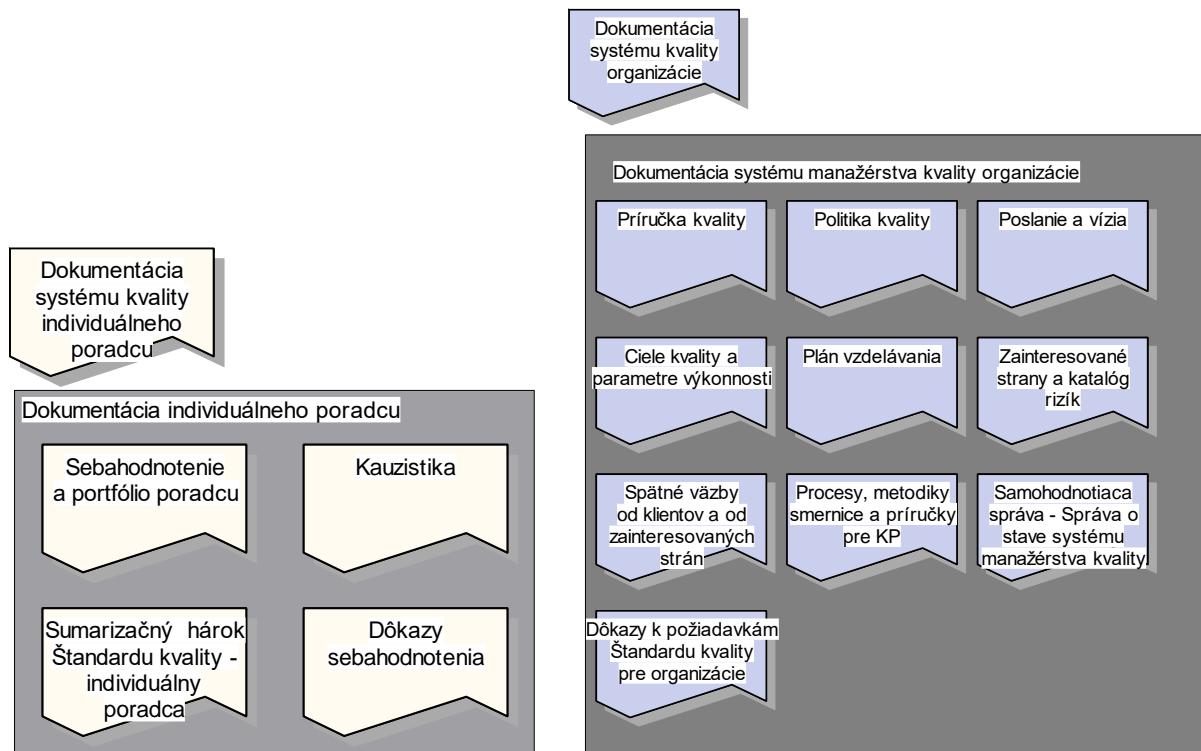


3. Legenda k certifikačnému procesu

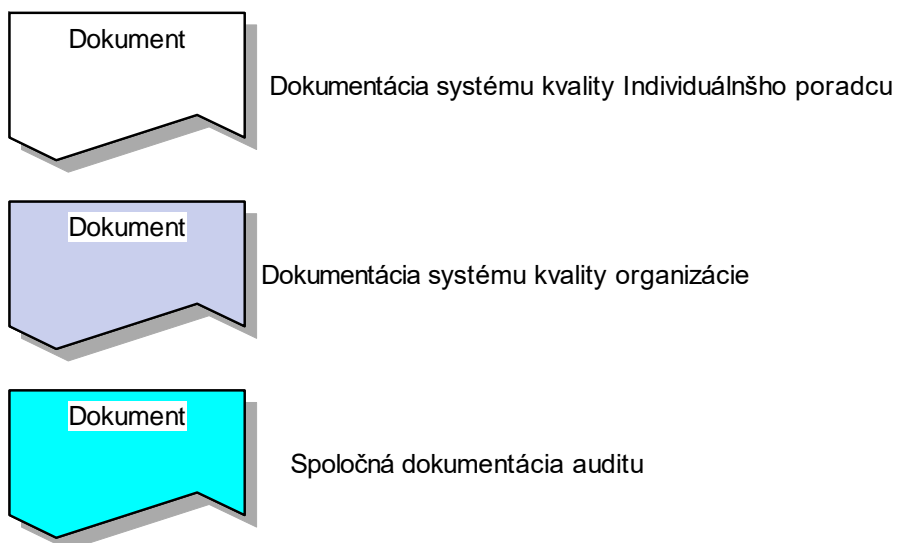
Certifikačný proces popisuje 2 skupiny realizácie požiadaviek na certifikáciu a to:

- Požiadavky na individuálnych poradcov v oblasti kariérového poradenstva
- Požiadavky na organizácie, poskytujúcich kariérové poradenstvo.

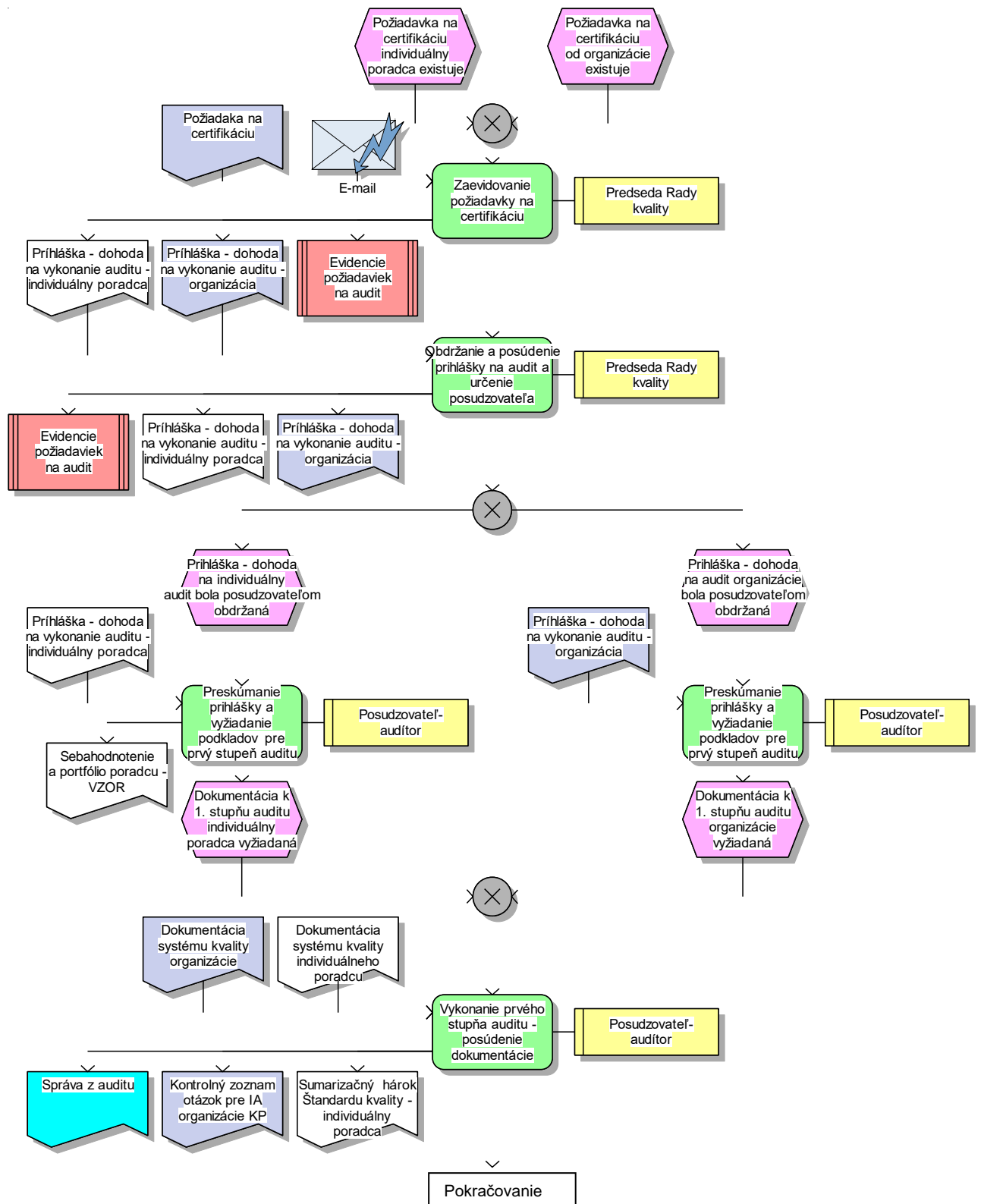
Rozsah požadovanej dokumentácie štandardu kvality pre tieto skupiny žiadateľov je rozdielny. Rozdiel je vidno na nasledujúcich schémach:

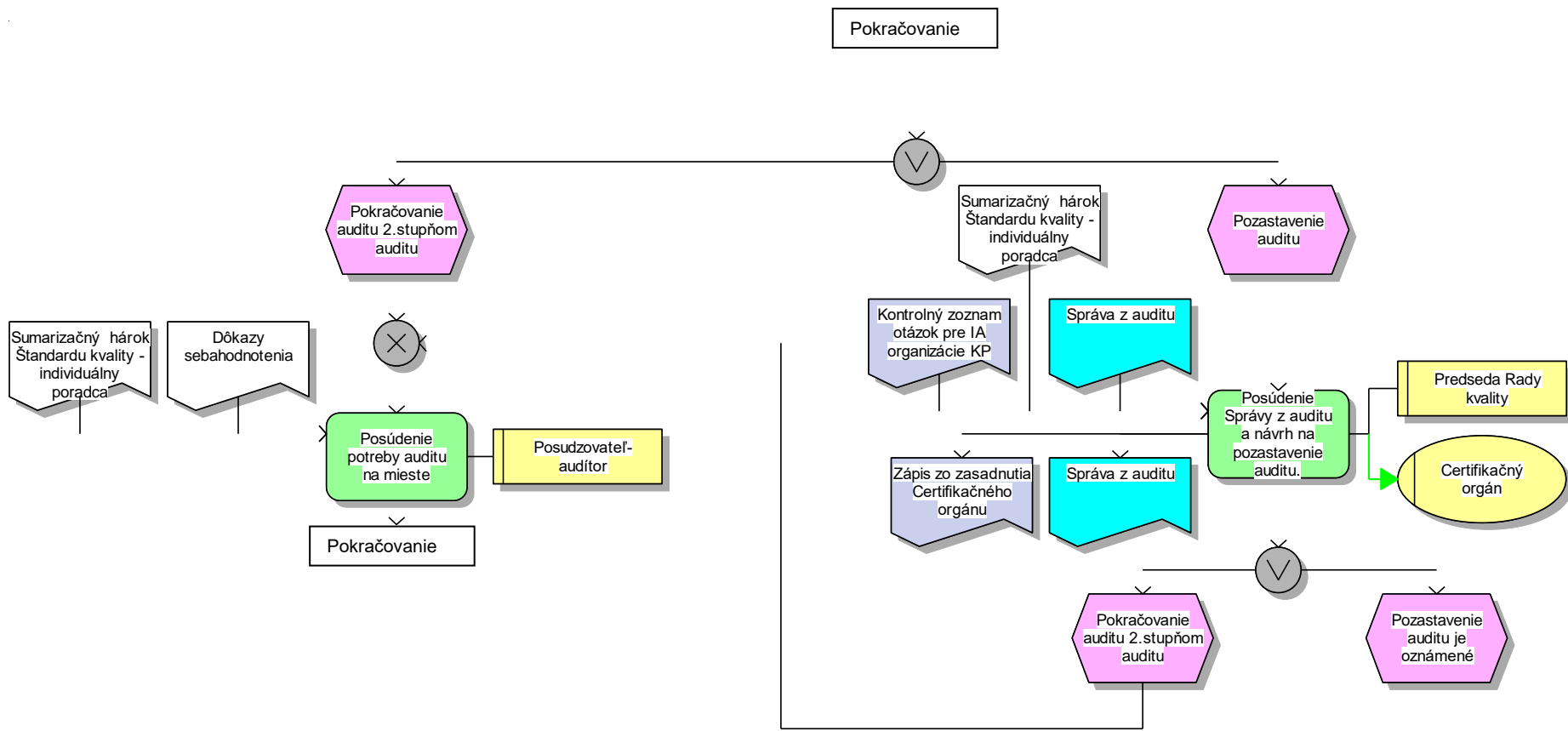


Zobrazenie dokumentov v procesnom modeli:

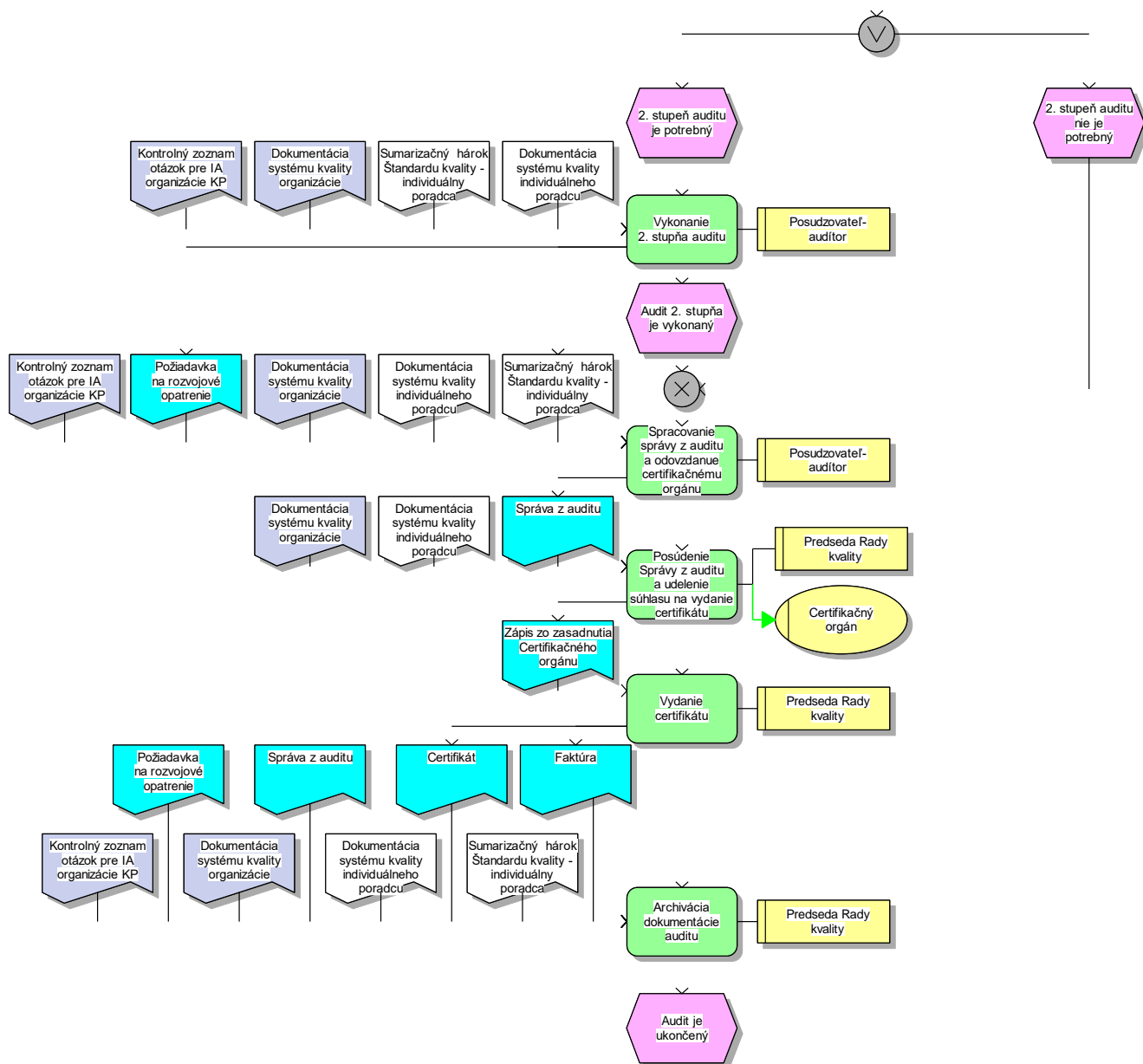


4. Certifikačný proces





Pokračovanie



Popis procesu

4.1. Zaevidovanie požiadavky na certifikáciu

Predseda Rady kvality zaeviduje požiadavku v evidencii požiadaviek. Zároveň prideli evidenčné číslo z evidencie požiadaviek k Prihláške - dohode na vykonanie auditu (individuálny poradca, alebo organizácia) a túto prihlášku zašle na vyplnenie a podpísanie žiadateľovi o audit.

4.2. Obdržanie a posúdenie prihlášky na audit a určenie posudzovateľa

Predseda Rady kvality posúdi kompletnosť prihlášky, prípadne si vyžiada doplnenie. Keď je kompletná prihláška s podpisom žiadateľa a s určením ceny za audit Predseda Rady kvality postúpi žiadosť o certifikáciu vedúcemu posudzovateľovi na zahájenie certifikačného auditu. Zaznamenanie mena posudzovateľa do evidencie.

5.3 Preskúmanie prihlášky a vyžiadanie podkladov pre prvý stupeň auditu (individuálny poradca)

Posudzovateľ mailom oznámi žiadateľovi o audit zahájenie auditu a zašle mu vzor Sebahodnotenia a portfólio poradcu (individuálny poradca) , a dohodne časový harmonogram auditu. V prípade certifikačného a recertifikačného auditu vyžaduje dokumentáciu a sebahodnotenia na všetky kritériá Štandardu kvality vrátane kauzistiky. V prípade kontrolného auditu sa zameria na vybrané kritériá Štandardu kvality tak, aby počas kontrolných auditov vykonal audit všetkých kritérií.

4.3. Preskúmanie prihlášky a vyžiadanie podkladov pre prvý stupeň auditu (organizácia)

Posudzovateľ si vyžiada k 1. stupňu auditu nasledovnú dokumentáciu:

- Príručka kvality (nepovinná)
- V prípade ak Príručka nie je k dispozícii :
 - . Politika kvality
 - . Poslanie a vízia
 - . Ciele kvality a parametre výkonnosti
 - . Plán vzdelávania
 - . Zainteresované strany a katalóg rizík (nepovinné)
 - . Spätné väzby od klientov a zainteresovaných strán
 - . Procesy, metodiky, smernice , príručky podľa ktorých sa vykonáva kariérové poradenstvo
 - . Samohodnotiacu správu - Správa o stave systému manažérstva kvality kariérového poradenstva
 - . Dôkazy k jednotlivým požiadavkám Štandardu kvality pre organizácie.

4.4. Vykonanie prvého stupňa auditu – posúdenie dokumentácie

Posudzovateľ posúdi sebahodnotenie poradcu a predložené dôkazy a výsledky posúdenia zaznamená v sumarizačnom hárku Štandardu kvality. V prípade chýbajúcich dôkazov alebo nejasností kontaktuje auditovaného o doplnenia informácií. Na základe vzájomnej komunikácie a obdržaných informácií posudzovateľ rozhodne o potrebe vykonať 2 . stupeň auditu (audit na mieste), alebo o pozastavení certifikačného procesu z dôvodov nesplnenia požiadaviek kritérií štandardu kvality. V prípade rozhodnutia o pozastavení auditu vypracuje Správu z auditu, ktorá obsahuje popis nesplnených kritérií Štandardu kvality. Správu zašle Predsedovi Rady kvality na prerokovanie a rozhodnutie certifikačným orgánom.

4.5. Posúdenie Správy z auditu a návrh na pozastavenie auditu

Certifikačný orgán, ktorého zasadnutie zvolá predseda Rady kvality písomne 14 kalendárnych dní pred jeho konaním, posúdi a rozhodne o návrhu posudzovateľa o pozastavení auditu. V prípade stotožnenia sa s návrhom posudzovateľa Predseda Rady kvality oznámi žiadateľovi rozhodnutie o pozastavení auditu a spolu so správou z auditu zašle žiadateľovi o audit (auditovanému). V prípade, že s návrhom

posudzovateľa nestotožní, oboznámi posudzovateľa so svojim stanoviskom a požiada ho o pokračovanie 2. stupňom auditu.

4.6. Posúdenie potreby auditu na mieste

Posudzovateľ v prípade predloženia všetkých dôkazov v dokumentovanej podobe zo strany auditovaného (individuálny poradca) môže vynechať audit na mieste. U organizácií je audit na mieste (2. stupeň) povinný. V prípade potreby vykonania auditu na mieste dohodne s auditovaným termín auditu na mieste.

4.7. Vykonanie druhého stupňa auditu

Vykonaním 2. stupňa auditu na mieste si posudzovateľ overí chýbajúce dôkazy z 1. stupňa auditu a či vykonávané poradenstvo zodpovedá kritériám Štandardu kvality. V prípade zistenia malých odchýliek alebo potreby zlepšenia niektorého z kritérií kvality stanoví zistenie. Auditovaný buď na mieste, alebo v stanovenom termíne prijme opatrenia na odstránenie zistenia s termínom realizácie. (Požiadavka na rozvojové opatrenia)

4.8. Spracovanie Správy z auditu a odovzdanie certifikačnému orgánu

Posudzovateľ spracuje Správu z auditu a spolu s dôkazmi predloží ich certifikačnému orgánu.

4.9. Posúdenie Správy z auditu a udelenie súhlasu na vydanie certifikátu

Certifikačný orgán posúdi predloženú Správu z auditu vrátane dôkazov a rozhodne o vydaní certifikátu, resp. požiada v prípade potreby o doplnenie dokumentácie posudzovateľa.

4.10. Vydanie certifikátu

Predseda Rady kvality na základe Zápisu zo zasadnutia Certifikačného orgánu vydá certifikát a zároveň vystaví faktúru za audit a dokumenty zašle auditovanému doporučenou poštou, resp. doručí auditovanému osobne.

4.11. Archivácia dokumentácie auditu

Predseda rady kvality vykoná archivovanie dokumentácie auditu.

5. ROZDEĽOVNÍK

Potvrdenie o prevzatí výtlačkov:

Smernica je k dispozícii iba v elektronickej podobe.

Koniec dokumentu.