

Implementace kvality v kariérovém poradenství (QUAL-IM-GUIDE)

Certifikace kariérových poradců -
doporučení pro organizace poskytující certifikaci:
První kroky

Úvod

Tento dokument byl vytvořen v rámci projektu „Qual-IM-G“ financovaného z programu Erasmus+. Jeho cílem je vybrat vhodné systémy, nástroje a postupy hodnocení kvality z již realizovaných projektů a praxe kariérového poradenství. Projekt vychází z toho, že se v zapojených zemích k vývoji standardů kvality na podporu jednotlivých odborníků a organizačních postupů došlo odlišnými cestami. Zkoumal současné národní a nadnárodní procesy hodnocení kvality, vytvořil postup pro udělování značky kvality (certifikace / akreditace) pro kariérové poradce a rámec hodnocení kvality pro organizace poskytující kariérové poradenství.

Projekt nabízí soubor výstupů, které mohou optimalizovat implementaci stávajících mechanismů v oblasti zajišťování kvality pro kariérové poradenství nebo pro usnadnění rozvoje mechanismů nových:

O1 - Analytická zpráva

Analytická zpráva o faktorech dopadu a úspěchu různých přístupů ke kontrole kvality v Evropě - kvalitativním a kvantitativním výzkumem byl analyzován současný stav různých nadnárodních a národních postupů hodnocení kvality v kariérovém poradenství. Zpráva identifikuje faktory úspěchu a jejich dopad a je základem pro vývoj následujících výstupů (iCeGS).

O2 - Mentoringový program pro poradce

Neformální mentorský / výcvikový program, který umožňuje praktikům dodržovat standard kvality. Obsahuje tréninkové vzdělávací moduly, které umožňují poradci rozvíjet dovednosti a kompetence v oblastech pro zajištění a rozvoj kvality v jeho praxi. Mentoringový program se skládá ze základní části pro oblasti nejdůležitější v certifikačním procesu a doplňkové části obsahující moduly méně důležité pro samotnou certifikaci (abif).

O3 - Certifikace kariérových poradců

Postup pro certifikaci poradců s doporučeními a příklady nástrojů a postupů sebehodnocení, seznam možných požadovaných důkazů a kontrolní seznam indikátorů pro implementaci takového mechanismu (SKPKR).

O4 - Rámec kvality pro organizace poskytující kariérové poradenství

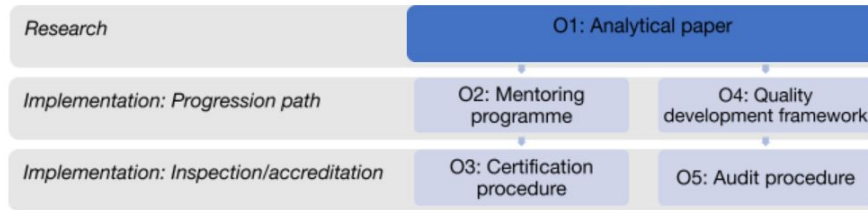
Model, který podporuje poskytovatele služeb, rozvoj a zajištění kvality, bez ohledu na formální externí certifikační / auditní proces (viz O5). Provést rámec v organizaci vyžaduje dobrovolnost, odhodlání a participativní proces všech členů organizace, kteří chtějí zlepšit její služby. Rámec je použitelný pro různé standardy kvality existující v různých zemích. Zaměřuje se však na ty nejčastěji se vyskytující ukazatele v různých standardech (nfb).

O5 - Postup pro audit organizací poskytujících kariérové poradenství

Postup pro audit obsahuje proces předběžného auditu, dotazník / kontrolní seznam pro sebehodnocení, plán auditu a diagram procesu certifikace (BKS Úspěch).

Následující tabulka ukazuje, jak výstupy souvisí s klíčovým cílem projektu.

Výstupy



Všechny výstupy projektu jsou dostupné na webové stránce www.guidancequality.eu. Pro více informací se můžete obrátit na zástupce partnerských organizací.

Združenie pre kariérové poradenstva a kariérový rozvoj, Slovensko (ZKPRK) - koordinátor projektu, asociace odborníků a poskytovatelů kariérového poradenství na Slovensku (www.rozvojkariery.sk)

BKS Úspech, Slovensko – nositel projektu, poskytovatel dalšího vzdělávání, podnikatelského, organizačního, ekonomického a kariérového poradenství, expert v zavádění ISO (www.bksuspech.sk)

Spoluprácou pre lepšiu budúcnosť, Slovensko – sdružení působící v oblasti kariérového poradenství (www.ozbuducnost.sk)

NOLOC, Nizozemí svaz kariérových poradců s cca 2850 členy (www.noloc.nl)

Německé národní poradenské fórum pro vzdělávání, kariéru a zaměstnanost, Německo (nfb) - tvůrce / koordinátor národního systému kvality pro poradenství (www.forum-beratung.de)

Mezinárodní výzkumné centrum kariérového poradenství (iCeGS), Anglie - středisko aplikovaného výzkumu rozvoje kariéry a zaměstnatelnosti (<http://www.derby.ac.uk/research/icegs/>)

ABIF, Rakousko – nezávislý institut pro aplikovaný sociální výzkum a poradenství (www.abif.at)

Sdružení kariérového poradenství a kariérový rozvoj, Česká republika – spolek sdružující kariérové poradce (www.sdruzenikp.cz)

Norská vnitrozemská univerzita aplikovaných věd (INN), Norsko – vysoká škola a výzkumná instituce, vzdělávání kariérových poradců a výzkum (www.inn.no)

Obsah

Shrnutí	5
Klíčová zjištění týkající se procesu certifikace	5
Certifikační proces vytvořený v projektu QUAL-IM-G	6
2. 1. Sebehodnotící nástroj	8
2. 2. Mentoringový program	9
2. 3. Portfolio	10
Stádia certifikačního procesu	12
3. 1. Splnění minimálních vstupních požadavků	12
3. 2. Certifikace	13
3. 3. Recertifikace	14
Seznam tabulek	15
* Reference	15
Zdroje	16

Shrnutí

Tato zpráva poskytuje doporučení pro organizace poskytující certifikaci odborníků v oblasti kariérového poradenství, jak jsou identifikovány v rámci projektu Zajištění kvality v kariérovém poradenství. Může podporovat profesní sdružení nebo jiné subjekty při zavádění jejich certifikačního procesu. Tato doporučení byla vyvinuta na základě zjištění z různých certifikačních procesů (Dodd, Haug, Hooley a Neary, 2019 - dále jen Dodd a kol., 2019) a na základě rámce pro certifikaci (NOLOC, 2019).

1. Klíčová zjištění týkající se procesu certifikace

Dodd a kol. (2019) představují shrnutí různých certifikačních postupů pro profesionály v oblasti kariérového poradenství a / nebo organizace poskytující kariérové poradenství shromážděné ze sedmi zemí, jakož i jeden mezinárodní standard. Hooley a Rice (2018) tvrdí, že vývoj norem kvality, včetně postupu certifikace, by měl být součástí holistického systému zabezpečování kvality. Identifikují šest klíčových oblastí, v nichž lze při poskytování kariérového poradenství uznat kvalitu a proces certifikace:

- **Politika.** Hodnocení a rozvoj kvality může pomoci zajistit, aby kariérové poradenství bylo poskytováno konzistentním způsobem v souladu s aktuálními politickými požadavky.
- **Organizace.** Hodnocení a rozvoj kvality může pomoci určit, zda jsou organizace poskytovatelů navrženy, financovány a spravovány způsobem, který umožňuje kvalitní poskytování služeb.
- **Proces.** Hodnocení a rozvoj kvality může poskytnout plány, jak organizace nebo jednotlivci mohou snížit špatné zkušenosti klientů.
- **Lidé.** Hodnocení a rozvoj kvality mohou zajistit dodržování předpisů a profesionálních standardů poradci v tomto oboru.
- **Výstupy a výsledky.** Hodnocení a rozvoj kvality se může zaměřit na definované a měřitelné výsledky pro klienty využívající službu.
- **Využití služeb.** Hodnocení a rozvoj kvality mohou být dané spokojeností zákazníků s kariérovým poradenstvím.

Certifikační postupy zmiňované Dodd a kol. (2019) (celkem 21 postupů):

- jsou zaměřené na hodnocení a rozvoj kvality v poradenství určené pro „organizace“ a „jednotlivce“,
- jsou zaměřené na národní ocenění,
- obsahují zdroje pro řízení procesu - 35% z nich obsahuje pokyny, 20% nabízí workshopy, méně než 20% poskytuje poradenství,
- jsou podporované auditorskými nástroji - 63% z nich používá opakované audity, 68% portfolio s důkazy (většinou ve spojení s jinými metodami hodnocení) - potíže s přípravou portfolio mohou vytvářet překážky pro úspěšnou certifikaci a stát se překážkou při organizaci a realizaci certifikace.

Podle Dodd a kol. (2019) certifikační proces je založen hlavně na **organickém přístupu** - kvalita je definována poskytovatelem a profesionálem na základě profesionálních hodnot a snahy dělat dobrou práci. Mezi mechanismy patří kruhy kvality, supervizní opatření, vzájemné pozorování a

mentorování, profesní sítě a místní autoevaluace. Zřetelné je zapojení uživatelů jako spolutvůrců.

Doporučení k překonání překážek:

- měly by být nabízeny různé způsoby podpory,
- certifikační postup by měl být součástí politiky kariérového poradenství (zvyšování motivace a zájmu poradců a podpora konzistentního cyklu jeho zlepšování) (Dodd a kol., 2019).

2. Certifikační proces vytvořený v projektu QUAL-IM-G

Certifikační proces navržený v projektu QUAL-IM-G je založen na rámci vyvinutém profesní asociací kariérových poradců a koučů NOLOC z Nizozemí (2019). Jedná se o inspirativní nástroj pro navrhování certifikačních postupů, jako jsou proces certifikace a recertifikace, organizační rámec a příklady dobré praxe, financování, profesní profil, testování rámce, mentoring (viz seznam odkazů a jejich shrnutí v Dodd a kol., 2019).

Certifikační proces se zaměřuje na sebehodnocení současné úrovně znalostí a dovedností kariérových poradců a na definování vlastního rozvoje. V rámci certifikačního procesu může kariérový poradce zjistit úroveň svých odborných kompetencí, reflektovat celý proces kariérového poradenství a stanovit jednotlivé cíle. Navíc poskytuje příležitost k sebereflexi a zaměřuje se na kvalitu a její rozvoj. Zaměřuje se na to, co poradce dělá v kariérovém poradenství a jak to dělá. Vše na základě organického přístupu, tzn. kvality definované samotným profesionálem na základě jeho profesionálních hodnot a touhy dělat dobrou práci. Celkově se certifikační proces zaměřuje na rámec kvality pro jednotlivce. To znamená, že zajišťuje dodržování předpisů a profesních standardů v této oblasti.

Standard kvality by měl být:

- snadno pochopitelný, zejména co se týče kvality kariérového poradenství,
- užitečný pro jeho klienty,
- podporou pro budování komunity kariérových poradců,
- komplexní - měl by zahrnovat všechny aspekty, které mají vliv na kvalitu kariérového poradenství.

Tabulka 1. Proces certifikace - Standardy kvality / Hodnotící indikátory

<p>NOLOC Nizozemsko*</p>	<p>Standard obsahuje 6 hlavních oblastí:</p> <ul style="list-style-type: none"> - vzdělávání a dovednosti v oblasti služeb zaměřených na lidi (alespoň na úrovni EQF-6) - příslušné pracovní zkušenosti v oblasti kariérového poradenství, outplacementu nebo opětovného začlenění do zaměstnání; být stále aktivní v těchto oborech jako poradce - relevantní teoretické a praktické znalosti kariéry, trhu práce a jejich interakce - relevantní teoretické znalosti a praktické zkušenosti s metodami, technikami a nástroji - zvládnutí nejdůležitějších kompetencí profesionálního profesionála, kouče a poradce: empatie, efektivní komunikace, reflexe, poradenství / koučování - ukazuje profesionální přístup: sebereflexi, etické jednání
------------------------------	---

<p>WBA, Rakousko*</p>	<p>Na základě dvouúrovňového modulárního profilu kvalifikace jsou příslušné kompetence předkládány a uznávány.</p> <p>Certifikát WBA: Certified Adult Educator -</p> <ul style="list-style-type: none"> - znalosti vzdělávacích teorií - didaktické dovednosti - manažerské dovednosti - poradenské dovednosti - dovednosti knihovnictví a správy informací - sociální dovednosti - osobní dovednosti - lze prokázat obecné volitelné moduly (cizí jazyky nebo znalost ICT) - musí být prokázány povinné volitelné moduly v rozsahu 9 ECTS (wba) <p>Kromě toho musí mít alespoň 500 hodin praktických zkušeností (nejméně 1 rok).</p> <p>WBA-diplom - Postgraduální vzdělávání dospělých - kromě výše uvedeného je povinné splnit:</p> <ul style="list-style-type: none"> - obhájená disertační práce (se zaměřením na vybranou konkrétní oblast, tj. buď výuka, řízení vzdělávání, poradenství nebo knihovnictví a správa informací) - vlastní odborná literatura a recenze knih <p>Kromě toho musí mít alespoň 400 hodin praktických zkušeností (nejméně 4 roky) v poradenství pro dospělé.</p>
<p>ECGC, Rakousko*</p>	<p>I v případě akademického odborníka toto zahrnuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> - znalost dynamiky trhu práce, profesionálního světa, vzdělávacích portfolií a základních aspektů poradenství - dovednosti v oblasti komunikace a řešení konfliktů - praktické dovednosti v oblasti koučování, hodnocení a umisťování - profesionální etika - dovednosti samoučení - reflexní dovednosti - zvládnání stresu - akademické psaní, metody a výzkumné dovednosti <p>V případě navazujícího magisterského titulu musí být kromě výše uvedeného získány i dovednosti v následujících oborech:</p> <ul style="list-style-type: none"> - znalosti o poradenství v mezinárodním kontextu - organizační vývoj - znalostní a informační management
<p>BBR, Německo*</p>	<p>BBR řídí registraci a certifikaci podle stanov své organizace. Normy kvality vycházejí z externích standardů (Německé sdružení pro výchovné a profesní poradenství dvb e.V., IVSBB-AIOSP a další doporučené standardy).</p>

Certifikační proces obsahuje **sebehodnotící nástroj a mentoringový program složený ze dvou částí** a je podporován portfoliem důkazů jako nástrojem auditu. Cílem autoevaluace a mentoringového programu je připravit se na certifikaci.

Pro úspěšnou implementaci certifikačního procesu je třeba dodržovat několik pravidel:

- kariéroví poradci přijímají změnu pozitivně, pokud se domnívají, že to dává smysl,
- kariéroví poradci přijímají změnu pozitivně, pokud věří, že jim to něco přinese osobně,
- kariéroví poradci přijímají změnu pozitivně, pokud se domnívají, že organizace dává certifikaci důležitost a má potřebné odborné kapacity.

2. 1. Sebehodnotící nástroj

Sebehodnocení má být důkladným procesem, který umožňuje kariérovému poradci kriticky reflektovat sebe samého jako profesionála a své praxe.

Sebehodnocení by mělo poradce podpořit, aby:

- přemýšlel o tom, co dělá,
- přemýšlel o tom, co by mohl dělat dál,
- identifikoval a zaměřil se na oblasti, ve kterých chce rozvíjet své odborné znalosti nebo výsledky,
- zvážil svůj vlastní pokrok a rozvoj a plánování kariéry,
- důkladně porozuměl vlastní profesní praxi, profesnímu učení a dopadu na myšlení, profesionální jednání a učení svých klientů.

Sebehodnotící nástroj navržený v rámci projektu zahrnuje:

- hluboké a zkoumající otázky o sobě a praxi,
- standardy kvality pro informování a vedení reflexí kariérových poradců,
- další ovlivňující faktory, jako jsou etické zásady a další otázky týkající se konkrétního kontextu,
- uplatňování průběžných úvah a šetření kariérového poradenství v praxi,
- důkazy z řady zdrojů k informování a podpoře autoevaluace.

Sebehodnotící nástroj umožňuje reflektivní hodnocení a poskytuje příležitost pro lepší pochopení sebe sama a vlastní praxe. Využívá reflektivní otázky týkající se současného stavu, jakož i otázek zaměřených na plánování budoucího rozvoje. Pro intenzivnější podporu týkající se sebehodnocení mohou poradci využít mentoringový program, který je součástí certifikačního procesu s cílem je podpořit při přípravě na certifikaci.

Tabulka 2. Proces certifikace - Interní / Externí hodnocení

NOLOC Nizozemsko*	jen interní hodnocení (sebehodnocení a hodnocení kolegů)
CMI Nizozemsko*	jen externí hodnocení
WBA, Rakousko*	interní a externí hodnocení
ECGC, Rakousko*	interní a externí hodnocení
BBR, Německo*	interní a externí hodnocení
WBH, Německo*	interní a externí hodnocení

2. 2. Mentoringový program

Mentoringový program se skládá

- ze vzdělávacích modulů určených pro samostudium a zaměřených na specifická témata označená jako nejdůležitější pro kariérové poradce (více viz webová stránka projektu),
- ze skupinového mentoringu podporovaného mentorem (zkušený profesionál vzdělaný v mentoringu) založený na sebereflexi a vzájemném učení.

V případě potřeby vyjádřené poradcem a/nebo mentorem by měla existovat možnost nabídnout poradci individuální mentoring. Závisí to na kapacitě profesního sdružení a mentora.

Tabulka 3. Proces certifikace - podpora poradců

NOLOC Nizozemsko*	Existuje popis rámce pro hodnocení, ve kterém jsou výslovně uvedeny všechny požadavky. V tomto rámci jsou také popsány požadavky na dokumenty, které je třeba předložit. Kromě toho je k dispozici návod s popisem požadavků a způsobů, jak je lze podrobněji prokázat. Pro jednotlivé uchazeče, kteří jsou členy Noloc, existuje možnost - na dobrovolném základě - využít mentoringový program.
CMI Nizozemsko*	Aby jednotlivec standard kvality naplňoval, je mentoringový program zásadní.
WBA, Rakousko*	Poradci WBA vedou kandidáty procesem certifikace. WBA uznává předchozí výsledky učení a nabízí poradenství, pokud jde o získávání chybějících dovedností. Potřebné kompetence lze získat navštěvováním dalších kurzů nebo předložením dalších důkazů. WBA však sama o sobě nenabízí další vzdělávací programy, ale akredituje vhodné kurzy nabízené různými vzdělávacími institucemi po celém Rakousku.
ECGC, Rakousko*	Požadované kurzy jsou nabízeny na Univerzitě Danube v Kremsu. Kromě hodnotícího centra a samotných elektronických zkoušek jsou online nabízeny příslušné dobrovolné přípravné kurzy.
BBR, Německo*	BBR e.V. není zaměstnavatelem poradců v oblasti kariérového poradenství a stanovy také nedefinují BBR e.V. jako poskytovatele školení, kvalifikace atd. Registrace a zveřejnění registrovaných poradců je výsledkem poptávky po kvalifikovaném, profesionálním poradenství. Německá asociace pro výchovné a profesní poradenství (dvb) však zveřejňuje nabídku příslušných vzdělávacích kurzů na webových stránkách a ve svém interním zpravodaji (dvb-info).
WBH, Německo*	<ul style="list-style-type: none"> - materiály k poradenství - workshopy - konzultace - supervize

2. 3. Portfolio

Přestože profesní portfolio může plnit řadu funkcí (zastoupení, hodnocení atd.), portfolio kariérových poradců v rámci certifikačního procesu navazuje na přípravu na certifikaci.

Minimální obsah portfolia je:

- doklad o formálním vzdělávání a přípravě,
- důkaz o množství zkušeností,
- životopis,
- dokončený sebehodnotící nástroj,
- případová studie.

Tabulka 4. Proces certifikace - Požadovaný obsah portfolia

<p>NOLOC Nizozemsko*</p>	<p>Životopis, písemné případové studie, dokumenty prokazující požadované vzdělání a další důkazy, které posuzuje hodnotitel. Pro zajištění toho, že kandidáti splňují všechny požadavky, zaslané podklady prochází procesem výběru a jsou hodnoceny druhým nezávislým hodnotitelem.</p>
<p>WBA, Rakousko*</p>	<p>Certifikát WBA: Certified Adult Educator - Dospělí vzdělavatelé mohou předkládat kompetence a praktické zkušenosti získané různými způsoby a různými druhy důkazů. Tyto podpůrné dokumenty jsou hodnoceny na základě profilů kvalifikace wba a poté potvrzeny. Kromě toho se uchazeči musí účastnit a absolvovat „Certifikační workshop“, třídní hodnocení včetně testu vzdělávacích teorií. Workshop je veden způsobem, který je vhodný k tomu, aby účastníkům pomohl rozvinout široké sebepojetí a identifikaci s jejich rolí jako vzdělavatelů dospělých.</p> <p>WBA-diplom: Postgraduální vzdělávání dospělých - Za prvé musí uchazeči prokázat, že získali všechny požadované kompetence formálním nebo neformálním způsobem. Zadruhé musí vypracovat teoreticky zaměřenou práci spojenou s praxí na téma z oblasti, ve které se specializují. Poté, co byly všechny požadované kompetence zdůvodněny a schváleny akreditační radou, mohou uchazeči složit závěrečnou zkoušku („Kolloquium“). V rámci ní prezentují svou práci a popisují její význam pro práci vzdělavatele dospělých. Členové komise kladou otázky týkající se písemné práce a vedou diskusi na témata týkající se vzdělávání dospělých.</p>
<p>ECGC, Rakousko*</p>	<p>Předpokladem pro vstup do programu je příslušná odborná praxe. K získání titulu akademického odborníka je třeba absolvovat assesment centrum - posuzování praktických poradenských dovedností a obecných sociálních dovedností (jak je uvedeno výše), online test (testování dovedností, jak je podrobně uvedeno výše) a kurz zabývající se výzkumem a akademickými metodami vč. odevzdání projektové práce. K dosažení magisterského titulu je třeba absolvovat několik dalších kurzů, zabývat se výše uvedenými tématy a napsat diplomovou práci.</p>
<p>BBR, Německo*</p>	<ul style="list-style-type: none"> - kvalifikace, osvědčení, diplomy - doklad o zaměstnání jako poradce - specifické znalosti o systémech vzdělávání a odborné přípravy, profesních profilech a strukturách trhu práce ve formě osvědčení nebo jako vlastní zpráva

	<ul style="list-style-type: none"> - osvědčení nebo vlastní zpráva o metodách, které žadatel používá ve své práci v oblasti kariérového poradenství - závazek dodržovat „etické standardy“ IAEVG / AIOSP
--	--

Další příklady důkazů v portfoliu jsou:

- úvahy o profesionálním dialogu s klienty, kolegy,
- individuální kritické úvahy o praxi,
- analýza práce s klientem, zaměřené na jednotlivce nebo skupiny,
- reflexe a analýza konzultací / skupinových setkání s klienty (ze zvukového a / nebo videozáznamu),
- analyzovaný realizovaný rozhovor s klientem (individuální, skupinový a párový),
- analýza průzkumu zpětné vazby klientů a kolegů,
- analýza vizuálních dat, artefaktů,
- analyzované kvantitativní, statistické soubory dat, online platformy, webové stránky, aktivity na sociálních médiích atd.

Ideální platformou pro standard kvality a certifikační proces je online portfolio, kde ho lze průběžně upravovat. Profil poté může být schválen nezávislým mentorem. Mentor, pokud je o to požádán, se může podívat do portfolia, potvrdit dosažené výsledky sebehodnocení a důkazy kvality.

3. Stádia certifikačního procesu

3. 1. Splnění minimálních vstupních požadavků

Aby byl certifikační proces co nejpřístupnější, není vhodné stanovit vstupní požadavky, které mohou vytvářet překážky k úspěšné certifikaci. To zajišťuje přístupnost a srozumitelnost kvalifikačního standardu.

Minimální vstupní požadavky jsou:

- žádost o certifikaci,
- profesní portfolio kariérového poradce splňující požadavky pro vstup do certifikace.

Pro zájemce o certifikaci při vyplňování nástroje sebehodnocení může být užitečné použít některé tematické vzdělávací moduly s cílem naučit se více o oblastech, ve kterých vidí příležitost pro rozvoj. Kromě toho se mohou přihlásit do skupinového mentoringového programu, případně použít individuální mentoring.

Tabulka 5. Proces certifikace – vstupní požadavky

NOLOC Nizozemsko*	<ul style="list-style-type: none"> - vzdělání a dovednosti v oblasti služeb zaměřených na lidi (alespoň na úrovni EQF-6) - nejméně 3 roky obecné pracovní zkušenosti - další specifické odborné zkušenosti v široké oblasti kariérového poradenství, kariérového koučování, outplacementu a opětovného začlenění: = minimálně 1 rok práce po dobu nejméně 18 hodin týdně = nebo alespoň 750 hodin specifické odborné praxe = nebo alespoň 25 klientů s alespoň 30 hodinovou časovou dotací na klienta
----------------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> - životopis (prokazuje, že v současné době stále pracuje v oblasti kariérového poradenství) - případová studie - přihláška (při podpisu uvádí, že kandidát používá sebereflexi a pracuje podle etického chování Noloc)
--	--

3. 2. Certifikace

Kariérový poradce, který vyjádřil zájem o certifikaci, je kontaktován hodnotitelem. Hodnotitelem může být mentor působící v roli hodnotitele. Mentorem může být osoba, která již skončila certifikační proces a pravidelně se účastní vzdělávání / školení pro mentory. Mentor pracuje s poradcem a cílem je zamyslet se nad tím, zda předložené portfolio odpovídá deskriptorům standardů kvality, a zda důkazy obsažené v portfoliu je prokazují. Mentor může být vybrán z veřejně dostupného seznamu (který je například zveřejněn na webových stránkách). Osoba v roli mentora v certifikačním procesu by neměla působit jako hodnotitel stejného kariérového poradce.

Pokud portfolio odpovídá deskriptorům standardu, hodnotitel vydá certifikát. Certifikát může odrážet úroveň bodů získaných v certifikaci a doporučuje se jej vydávat časově ohraničený (např. platný po dobu 24 měsíců).

Tabulka 6. Proces certifikace - Úrovně certifikace

CMI Nizozemsko*	Standard kvality má 3 úrovně: A, B a C. Rozdíly mezi úrovněmi jsou hlavně v orientaci kariérních služeb poskytovaných individuálním poradcem a počtu let (specifických) pracovních zkušeností jedince žádajícího o standard kvality.
WBA, Rakousko*	<p>Certifikát WBA - certifikát WBA je určen pro uchazeče, kteří již pracují ve vzdělávání dospělých. Pro získání certifikátu wba je nutné získat kompetence v různých oborech (viz výše) (30 kreditů ECTS). Uchazeči následně doloží chybějící kvalifikace.</p> <p>WBA Diplom - wba-diplom je zaměřen na ty, kteří se specializují na jednu ze čtyř oblastí vzdělávání dospělých (buď v lektorské, poradenské, řídicí, organizační, manažerské nebo informační kapacitě) a prokazují širokou škálu prakticky využitelných zkušeností stejně jako teoretické znalosti.</p>
ECGC, Rakousko*	<p>Uchazeči musí prokázat určitou úroveň odborné praxe před vstupem do samotného studijního programu, v závislosti na požadované úrovni certifikace a na tom, zda získali obvyklou vysokoškolskou vstupní kvalifikaci. Kromě toho musí předložit motivační dopis.</p> <p>Akademický odborný program: Přijímání vyžaduje buď 2 roky odborné praxe v oblasti kariérového poradenství a všeobecnou vysokoškolskou vstupní kvalifikaci NEBO 5 let odborné praxe v jiné oblasti a absolvování příslušných vzdělávacích kurzů. Poté je nutné úspěšně dokončit elektronickou zkoušku, assesment centrum a kurz, jak je uvedeno výše, a nakonec odevzdat projektovou práci.</p> <p>Magisterský program:</p>

	Přijetí do navazujícího magisterského programu vyžaduje buď dříve získaný akademický titul nebo vstupní vysokoškolskou kvalifikaci a 4 roky příslušné odborné praxe, příslušná období odborné přípravy nebo 8 let příslušné odborné praxe, včetně období odborné přípravy, bez jakékoli další kvalifikace. V případě posledně jmenovaného je vstup povolen pouze po pohovoru s kompetentním subjektem k tomu určeným. Během samotného programu je třeba absolvovat další tři kurzy a odevzdat diplomovou práci.
WBH, Německo*	Jednotlivci se musí zúčastnit tří denního semináře, poté musí předložit písemnou práci a popsat svůj koncept konzultací a dvě kazuistiky. Poté musí složit ústní zkoušku.

3.3 Recertifikace

Samotná certifikace může být platná po omezenou dobu (např. 24 měsíců), aby se zajistil neustálý rozvoj kvality. Organizace provádějící certifikaci proto musí praktikům jasně stanovit požadavky recertifikace a možné dodatečné platby.

Tabulka 7. Proces certifikace - Recertifikace

NOLOC Nizozemsko*	Po prvotní certifikaci se bude muset odborník každé 3 roky recertifikovat, aby si zachoval status „Noloc Acknowledged Career Professional“. Tato recertifikace je založena na prokázání vlastního profesního rozvoje (nejméně 40 hodin ročně).
CMI Nizozemsko*	Postup certifikace a postup recertifikace je podobný. Hodnocení recertifikace se skládá ze 2 prvků: 1. posouzení dokumentů / písemných podkladů odevzdaných uchazečem jako důkaz splnění kritérií pro recertifikaci 2. rozhovor s takzvaným revizním výborem, který se skládá ze dvou členů: registrovaného kariérového poradce (RL) a nezávislého předsedy, který je akademickým profesorem v oblasti kariérového poradenství V písemném souboru musí uvést: - zprávu týkající se doporučení pro rozvoj s odkazem na předchozí (opětovnou) certifikaci, - účast na kurzu, školení, semináři, konferenci, modulech nebo systémech strukturálního vzdělávání nebo organizovaném setkání s kolegy.
BBR, Německo*	Žádná opakovaná kontrola vstupních předpokladů, jako je vysokoškolský diplom, specifické znalosti, závazek k „etickým standardům“. Recertifikace vyžaduje: - další vzdělávání (specifické pro předměty a metody kariérového poradenství; minimálně 60 vyučovacích hodin), - supervize (minimálně 20 hodin), - doklad o zaměstnání jako poradce v oblasti kariérového poradenství (pravidelná činnost minimálně 20 hodin měsíčně).

Seznam tabulek

Tabulka 1. Proces certifikace - Standardy kvality / Hodnotící indikátory

Tabulka 2. Proces certifikace - Interní / Externí hodnocení

Tabulka 3. Proces certifikace - Podpora poradců

Tabulka 4. Proces certifikace - Požadovaný obsah portfolia

Tabulka 5. Proces certifikace - Vstupní požadavky

Tabulka 6. Proces certifikace - Úrovně certifikace

Tabulka 7. Proces certifikace - Recertifikace

* Reference

NOLOC The Netherlands	Noloc, beroepsvereniging van loopbaanprofessionals en jobcoaches
CMI The Netherlands	Register Loopbaanprofessional / Registered Career Guidance Professional Issued by CMI, Career Management Institute The Netherlands
WBA, Austria	Austrian Academy of Continuing Education (WBA) certificate "Certified Adult Educator"/WBA diploma "Graduate Adult Educator (with focus on counselling)"
ECGC, Austria	European Career Guidance Certificate (ECGC), e.g. academic degrees Academic Expert and Master of Arts (MA) in Educational and Vocational Guidance
BBR, Germany	BBR-BerufsBeratungsRegister (Career guidance Register, Germany)
WBH, Germany	Qualitätsstandards für Beratungspersonen im Feld Bildung, Beruf und Beschäftigung. (Quality Standards for Guidance Practitioners in the Area of Education, Career and Employment) Weiterbildung Hessen e.V. (Adult Education Hessen)

Zdroje

Dodd, V., Haug, E. H., Hooley, T., & Neary, S. (2019). *Quality Assurance Standards. A synthesis of quality standards across partner countries*. Derby: University of Derby/QUAL-IM-G.

NOLOC (2019). *Certification development framework: assuring the quality of career practitioners*. QUAL-IM-G.

A: V súčasnosti pracujem ako kariérový poradca (<i>aspoň 6 mesiacov, 18 hodín týždenne</i>)	<input type="checkbox"/>
B: Mám počas kariéry skúsenosť v poskytovaní kariérového poradenstva v celkovom rozsahu minimálne 300 hodín	<input type="checkbox"/>
C: Poskytnuté služby aspoň 50 klientom	<input type="checkbox"/>

Priložiť životopis, ktorý obsahuje:

- *Názov pracovnej pozície a zamestnávateľa*
- *Detailný popis realizovaných aktivít*
- *Časové obdobie realizácie aktivít*
- *Priemerný týždenný pracovný čas venovaný týmto aktivitám*
- *Iba pri c): Hodnoverné uvedenie počtu klientov, ktorým poradca službu poskytol*

2. Kritériá kvality služby

Nasledovné otázky Vám pomôžu zhodnotiť dosiahnutú úroveň v jednotlivých kritériách. Na konci každého kritéria sa vráťte ku štandardu kvality a sami ohodnoťte dosiahnutý hodnotiaci stupeň (v zelenom).

Oblasť 1: Etická služba s jasným poslaním a cieľmi

V tejto oblasti sa budete zamýšľať nad zameraním a cieľmi služby, ktorú klientom poskytujete, ako napr.: poslanie, vízia, etické štandardy, plánovanie. Niektoré otázky sa môžu zdať všeobecné alebo abstraktné – pre ďalšiu pomoc neváhajte využiť materiály z mentoringového programu (v príprave).

Prečo je to dôležité: Jasné určenie cieľov služby je základnou podmienkou toho, aby prinášala úžitok klientovi a spoločnosti. Ak nevieme, kvôli čomu robíme to, čo robíme, aké potreby klientov chceme naplňovať, môžeme postupne stratiť zo zreteľu zmysel služby či upadnúť do rutiny.

1.1 Ciele a vízia „Poslanie, ciele služby a výstupy na strane klienta sú jasne definované a vychádzajú z potrieb cieľovej skupiny“

Poslanie služby

Aké sú ciele a poslanie služby, ktorú poskytujete? Aký úžitok prinášate Vaším klientom? Aký úžitok prinášate spoločnosti? Skúste popísať poslanie („mission statement“) tak, aby bolo zrozumiteľné, emočne príťažlivé a krátke. 2-3 vety...

Na aké potreby klientov služba odpovedá?

Vypíšte...

Výsledky služby na strane klienta

Služba má jasne stanovené ciele v zmysle výsledkov na strane klienta	<input type="checkbox"/>
Ak áno, uveďte, aké (pozri príklady):	
Tieto výsledky je možné kvantifikovať, merať, objektívne zisťovať	<input type="checkbox"/>
Ak áno, uveďte, ktoré (pozri príklady):	

Ako sa klienti dozvedia o poslaní a cieľoch služby?

Sú zrozumiteľným spôsobom zverejnené na webstránke	<input type="checkbox"/>
Odkaz:	
Sú uvedené v informačných materiáloch	<input type="checkbox"/>
Sú uvedené v metodických materiáloch	<input type="checkbox"/>
Ústne informovanie	<input type="checkbox"/>
Iné (uveďte):	<input type="checkbox"/>

Vaša vízia

Aká je Vaša vízia a vízia pre Vašu službu? Kam by ste sa chceli dostať v horizonte 3-5 rokov? 1-2 vety...

Príklad poslania: „...pomáham ľuďom nájsť ich ideálne povolanie. Spoločne objavujeme vrodené talenty, hodnoty a skúsenosti, aby boli v práci šťastní a spokojní.“
<https://www.careerspring.sk/kto-som/>

Príklad výsledkov na strane klienta

Pokúste sa za sformulovať, čo chcete, aby klienti vďaka Vašej službe získali. V ideálnom prípade tieto ciele na strane klientov sformulujte tak, aby boli kvantifikovateľné a merateľné. Napr.:

„Klienti budú vykazovať spokojnosť so službou viac ako 80%, spokojnosť je zisťovaná dotazníkmi“
„Klienti budú mať po ukončení poradenského procesu stanovený jasný plán kariérového rozvoja“
„U všetkých klientov dôjde k posunu v rozvoji zručností pre riadenie kariéry, meraných dotazníkom pred a po skončení poradenského procesu“ (služby zamestnanosti)
„Klienti budú schopní po/v priebehu poradenského procesu samostatne si pripraviť kvalitné CV.“
„Zvýši sa sebavedomie klientov a motivácia pre dosiahnutie cieľov...“

Dosiahnutá úroveň kritéria - sebahodnotenie (0 – 3)



1.2 Etický prístup

„Služba je v súlade s etickými zásadami pre poskytovanie kariérového poradenstva“

Etický kódex

Pri poskytovaní služby sa riadim etickým kódexom.	<input type="checkbox"/>
Uveďte, akým:	
Dodržiava zákonné požiadavky na ochranu osobných údajov.	<input type="checkbox"/>
Uveďte, ako:	
<p><i>Ktoré etické zásady považujete za najdôležitejšie pri poskytovaní Vašej služby? V krátkosti reflektujte. (1 odstavec). Základné etický princípy v poradenskej praxi sú nasledovné: neškodíť klientovi (vrátane vyhýbania sa rizika), aktívne sa usilovať o dobro pre klientov, rešpekt k samostatnosti, spravodlivé zaobchádzanie, spoľahlivosť a dodržiavanie záväzkov, pravdivosť.</i></p>	

Ako sú klienti informovaní o etických zásadách služby?

Sú zrozumiteľným spôsobom zverejnené/odkázané na webstránke	<input type="checkbox"/>
Odkaz:	
Sú uvedené v informačných materiáloch	<input type="checkbox"/>
Sú uvedené v metodických materiáloch	<input type="checkbox"/>
Ústne informovanie	<input type="checkbox"/>
Iné (uveďte):	<input type="checkbox"/>
.....	

Výnimočná dobrá prax v etike

Vykonávam supervízie, kazuistické semináre a iné aktivity smerujúce k posilňovaniu etickej praxe v oblasti poradenstva	<input type="checkbox"/>
Dôkaz:	

Dosiahnutá úroveň kritéria - *sebahodnotenie (0 – 3)*



1.3 Plánovanie

„Poskytovanie služby je plánované s definovanými kľúčovými parametrami výkonnosti v súlade s víziou a poslaním poskytovateľa. Služba sa riadi stanovenými transparentnými pravidlami.“

Plánovanie služby

Existuje kalkulácia potrebných zdrojov a jednotkových nákladov súvisiacich s poskytovaním služby (fixné a variabilné náklady na klienta/skupinu)	<input type="checkbox"/>
Existuje plánovanie aktivít a stanovovanie cieľov (mesačné, štvrťročné...) Popíšte:	<input type="checkbox"/>
Plánovanie je postavené na merateľných kľúčových ukazovateľoch výkonnosti	<input type="checkbox"/>
Ak áno, uveďte, aké ukazovatele sú používané (pozri príklady):	

Príklad:

Plánovanie podľa cieľov môže byť veľmi závislé na organizácii, v ktorej poradca pracuje – pri nezávislých poradcach je preukázanie plánovania podľa cieľov náročné. Pokúste sa zaformulovať ciele a plány vašej služby čo najjednoduchším spôsobom. V ideálnom prípade ich sformulujte tak, aby boli kvantifikovateľné a merateľné.

„Každý mesiac bude poradenská služba poskytnutá ... klientom.“

„Zvyšovať počet škôl/firiem, s ktorými budem spolupracovať na...“

„Zvyšovať informovanosť žiakov o odbornom vzdelávaní. Cieľom je, aby sa zvyšoval počet prihlášok na SOŠ v okrese.“

„Znižovať počet študentov, ktorí odchádzajú zo školy pred riadnym ukončením štúdia.“

Dosiahnutá úroveň kritéria - sebahodnotenie (0 – 3)

Oblasť 2: Služba využívajúca multidisciplinárne zdroje

V tejto oblasti sa budete zamýšľať nad zdrojmi, ktoré v poradenskom procese využívate: informačné zdroje, kontakty, partnerstvá, nástroje a metódy a postupy.

Prečo je to dôležité: Kariérové poradenstvo nie je možné redukovať len na diagnostiku záujmov, predpokladov, kompetencií. Kariérový poradca musí byť schopný klientovi sprostredkovať spektrum zážitkov, ktoré mu umožnia primeraným spôsobom lepšie spoznať seba samého, svoje prostredie a kariérové príležitosti.

2.1 Informačné zdroje

„Služba využíva aktuálne zdroje informácií o svete práce a vzdelávacích príležitostiach vo forme vhodnej pre cieľovú skupinu.“

Pre kariérové poradenstvo sú dôležité informačné zdroje o povolaniach, vzdelávacích príležitostiach, trhu práce vo forme, ktorá je adaptovaná pre Vašu cieľovú skupinu. Dôležitú úlohu pri kariérovom rozhodovaní môžu zohrávať aj neformálne informácie o trhu práce - napr. články v novinách, alebo informácie z konkrétneho sektoru, ktoré ste získali napr. od bývalých klientov.

Aké existujúce informačné zdroje používate?

Informačné zdroje o situácii na trhu práce (portály na vyhľadávanie pracovných miest, prognózy) Vymenujte:	<input type="checkbox"/>
Informačné zdroje o povolaniach a svete práce (karty/štandardy povolania...) Vymenujte:	<input type="checkbox"/>
Informačné zdroje o vzdelávacích príležitostiach Vymenujte:	<input type="checkbox"/>
Iné Vymenujte:	<input type="checkbox"/>

Využívate vlastné alebo neformálne informačné zdroje?

Zoznam užitočných webstránok pre klienta Dôkaz:	<input type="checkbox"/>
Zoznam kontaktov v rôznych pracovných sektoroch (napr. bývalí klienti, zamestnávateľa v regióne a pod.) Dôkaz:	<input type="checkbox"/>
Novinové články, časopisy, odborné publikácie Popíšte:	<input type="checkbox"/>
Iné Popíšte:	<input type="checkbox"/>

Dosiahnutá úroveň kritéria - sebahodnotenie (0 – 3)



2.2 Kontakt so svetom práce

„Poskytovateľ aktívne vytvára a využíva príležitosti pre kontakt so svetom práce a so zamestnávateľmi.“

Aké sú Vaše kontakty so svetom práce?

Stretnutia so zamestnávateľmi, odborníkmi z HR oblasti	<input type="checkbox"/>
Účasti na výberových konaniach	<input type="checkbox"/>
Účasť na veľtrhoch práce	<input type="checkbox"/>
Priama spolupráce so zamestnávateľmi (recruitment, consulting...)	<input type="checkbox"/>
Pravidelné rozhovory so odborníkmi z rôznych profesijných oblastí	<input type="checkbox"/>
Iné Uveďte:	<input type="checkbox"/>

Príklady zmysluplných kontaktov so svetom práce

Uveďte 1-2 konkrétne príklady kontaktov za uplynulý rok - vrátane toho, aké informácie ste získali a ako ste ich využili v poradenskej praxi.

Ako často máte zmysluplné kontakty so svetom práce?

Menej ako 2x za posledný rok	<input type="checkbox"/>
2 x za posledný rok	<input type="checkbox"/>
5 x za posledný rok	<input type="checkbox"/>
Na mesačnej báze	<input type="checkbox"/>

Čo je „zmysluplný kontakt so svetom práce“?

Pre dobré prepojenie kariérového poradcu so svetom práce nestačí využívať informačné zdroje v elektronickej alebo papierovej podobe, ale je potrebné, aby poradca aktívne vyvolával zmysluplné kontakty so svetom práce. Zmysluplný kontakt je taký, ktorý umožňuje získanie relevantných informácií o očakávaníach, potrebách zamestnávateľa, situácii v konkrétnej profesijnej oblasti, o konkrétnej firme, firemnej kultúre a pod.

Dosiahnutá úroveň kritéria - sebahodnotenie (0 – 3)



2.3 Multidisciplinarita a spolupráca s partnermi

„Poskytovateľ spolupracuje s externými partnermi a dokáže
klienta nasmerovať na alternatívne alebo doplnkové služby.“

S kým a ako spolupracujete?

Organizovanie spoločných workshopov/seminárov s odborníkmi z iných profesií Dôkaz:	<input type="checkbox"/>
Zapojenie rodičov (predstavenie povolání), učiteľov (účasť na rodičovskom združení) Dôkaz:	<input type="checkbox"/>
Zapojenie zamestnávateľov, alebo zamestnancov z rôznych profesijných oblastí (rozhovory s ľuďmi z praxe, ankety na trhu práce) Dôkaz:	<input type="checkbox"/>
Účasť na aktivitách/programoch organizovaných organizáciami pôsobiacich v inej oblasti Dôkaz:	<input type="checkbox"/>
Iné Uveďte:	

Možné dôkazy.....

Nasmerovanie klienta na iné služby

Popíšte aspoň jeden konkrétny príklad, keď ste klienta nasmerovali na inú službu, ako kariérové poradenstvo. Uveďte dôvody nasmerovania. Môže sa jednať o nasledovné typy služieb: psychoterapeut, právne poradenstvo, špeciálno-pedagogické poradenstvo, Centrum právnej pomoci (oddlženie), úrad práce, personálna agentúra... Ak ste overili kvalitu danej služby, popíšte ako.

Výnimočná dobrá prax v multidisciplinarite

Systematicky spolupracujem s externými aktérmi formou partnerských zmlúv, pravidelných zavedených aktivít Dôkaz:	<input type="checkbox"/>
Vyhodnocujem spoluprácu s partnermi (napr. získaním spätnej väzby od klientov) Dôkaz:	<input type="checkbox"/>
Mám k dispozícii písomný zoznam externých partnerov, na ktorých môžem klienta nasmerovať Dôkaz:	<input type="checkbox"/>

Dosiahnutá úroveň kritéria - *sebahodnotenie (0 – 3)*



2.4 Kvalita a relevantnosť metód

„Poskytovateľ využíva prístupy, ktoré umožňujú klientovi preskúmať relevantné faktory kariérového rozhodovania.“

Ktoré nástroje/metódy/postupy využívate?

Zisťovanie osobnostných predpokladov (<i>faktory osobnosti, typy osobnosti, vlastnosti, „silné stránky“...</i>) Uveďte 2 nástroje:	<input type="checkbox"/>
Motivácia (<i>hodnoty, záujmy, preferované pracovné prostredie...</i>) Uveďte 2 nástroje:	<input type="checkbox"/>
Kompetencie (<i>odborné alebo prenositeľné vedomosti a zručnosti...</i>) Uveďte 2 nástroje:	<input type="checkbox"/>
Sociálne prostredie (<i>kontakty, roly, sociálny kontext, možnosti sociálnej podpory...</i>) Uveďte nástroj:	<input type="checkbox"/>
Stanovovanie cieľov a akčné plánovanie Uveďte nástroj:	<input type="checkbox"/>
Schopnosti (<i>inteligencia, pozornosť, pamäť, špeciálne schopnosti</i>) Uveďte nástroj:	<input type="checkbox"/>
Iné (<i>napr. kariérová zrelosť, adaptabilita...</i>) Uveďte nástroj:	<input type="checkbox"/>

Reflexia teoretických východísk

Zvoľte si jednu z používaných metód a v krátkosti popíšte jej teoretické východiská a typy situácií / klientov, pre ktoré túto metódu využívate (s prepojením na teoretické východiská).
Alternatívne popíšte teoretické východiská Vášho prístupu a zdôvodnite ich výber.

Adaptácia metód

Uveďte príklad, ako ste existujúcu metódu adaptovali na potreby konkrétneho klienta/cieľovej skupiny.

Čo myslíme pod pojmom „metódy“?

Základným postupom kariérového poradenstva je rozhovor, ale je vhodné ho obohatiť využitím rôznych štruktúrovaných postupov, napr. metódy, postupy, techniky, dotazníky, modelové situácie a ďalšie aktivity.

V prípade, že používate bežne známe metódy, stačí uviesť ich názov. V prípade menej známej, alebo Vašej vlastnej metódy uveďte krátky popis (jedna veta, napr. „*triedenie kartičiek s kompetenciami podľa individuálnych priorít klienta*“).

Dôraz je kladený na nástroje, ktoré podporujú aktívnu rolu klienta. V prípade, ak využívate aj iné metódy (napr. psychodiagnostiku), prosím uveďte v zodpovedajúcich kategóriách.

Dosiahnutá úroveň kritéria - sebahodnotenie (0 – 3)



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



QUAL-IM-G - Improving the implementation of quality
assurance in career guidance

Oblasť 3: Proklientsky orientovaná služba

V tejto oblasti sa budete zamýšľať nad samotným procesom poskytovania služby: ako je klient informovaný o cieľoch a priebehu služby, ako dokáže služba reagovať na jeho osobné potreby a pomáha mu rozširovať obzory príležitostí, nakoľko je aktívnym účastníkom a pod..

Prečo je to dôležité: Viac ako objektivita zistených dát o klientovi a relevantnosť „odporúčaní“ profesijného smerovania je v poradenstve dôležitý samotný proces - cesta klienta: výsledky sa dostavia, len ak po nej bude kráčať samostatne a poradca bude v role „sprievodcu“, ktorý kladie otázky, poskytuje štruktúrujúce zrkadlo, sprostredkuje zážitky a kontakty a pod.

3.1 Plná informovanosť klienta

„Klienti sú adekvátne informovaní o priebehu, použitých nástrojoch a cieľoch procesu.“

Ako informujete klienta o cieľoch a priebehu služby?

Informácie na webe Dôkaz:	<input type="checkbox"/>
Informačné materiály pre klienta (napr. leták) Dôkaz:	<input type="checkbox"/>
Ústne – v priebehu prvého stretnutia (osobne, telefonicky) Dôkaz:	<input type="checkbox"/>
Všeobecné obchodné podmienky Dôkaz:	<input type="checkbox"/>
Podpísaná dohoda o spolupráci / informovaný súhlas (s klientom, zákonným zástupcom) Uveďte:	<input type="checkbox"/>
Iné Uveďte:	<input type="checkbox"/>

Možné dôkazy.....

Dosiahnutá úroveň kritéria - sebahodnotenie (0 – 3)

3.2 Analýza potrieb a individualizácia služby

„Služba je prispôsobená individuálnemu klientovi na základe analýzy jeho potrieb.“

Ako prebieha identifikácia potrieb klienta a definovanie cieľov poradenstva?

Nie je možné preukázať	<input type="checkbox"/>
Neformálne, v priebehu prvého rozhovoru, bez zapísania	<input type="checkbox"/>
Individuálne ciele poradenského procesu sú zapísané a prístupné klientovi (napr. v zázname zo vstupného rozhovoru, v dohode)	<input type="checkbox"/>
Vstupný dotazník pre identifikáciu potrieb	<input type="checkbox"/>
Iné Uveďte....	<input type="checkbox"/>

Individualizácia služby

Krátko popíšte 3 konkrétne príklady toho, ako ste službu upravili na potreby klienta. Adaptácia služby sa môže týkať použitých nástrojov a priebehu služby:

Identifikovaná potreba klienta	Spôsob adaptácie služby
1.	
2.	
3.	

Príklad

Ukážte, že Vaše služby sú adaptované na individuálne potreby každého klienta. Bez toho, aby ste udávali osobné údaje klienta, popíšte v krátkosti identifikované potreby a to, ako viedli k adaptácii poradenskej služby.

Identifikovaná potreba klienta	Spôsob adaptácie služby
1. Klientka na rodičovskej dovolenke, potrebovala zvýšiť sebavedomie po dlhšom období mimo pracovného trhu	Dôraz kladený na zvýraznenie kompetencií nadobudnutých v predchádzajúcich skúsenostiach. Použitie nástroje: zoznam slovies, zážitky úspechu. Využitie Hoganovho testovania. Nácvik sebaaprezentácie.
2. Klient s manažérskymi skúsenosťami v korporáte, hľadal nové smerovanie, v ktorom by mal pocit užitočnosti	Dôraz kladený na skúmanie vlastných hodnôt (kariérové kotvy) a na zážitkové metódy pre kreatívne generovanie rôznych alternatív (9 životov). Sprostredkovanie kontaktov s neziskovým sektorom.
3. Gymnazista, výborné školské výsledky, nemá žiadnu predstavu o profesijnom smerovaní – výber VŠ.	Analýza očakávaní rodičov (aktivita „Povolania v našej rodine – rodinné krédo“). Aktivita RIASEC pre zistenie záujmov. Sprostredkovanie návštevy/stáže v...

Dosiahnutá úroveň kritéria - sebahodnotenie (0 – 3)



3.3 Aktívna rola klienta a rozširovanie kariérových príležitostí

„Klient je aktívnym účastníkom služby, ktorá mu umožňuje identifikovať viaceré príležitosti kariérového rozvoja bez externého nátlaku alebo konfliktu záujmov“

Ako zaisťujete aktívnu rolu klienta?

Používanie netestových / sebahodnotiacich metód (napr. zoznamy slovies, kvalít, triedenie kariet)	<input type="checkbox"/>
Používanie zážitkových metód	<input type="checkbox"/>
Využívanie samostatnej práce klienta na doma	<input type="checkbox"/>
Využívanie samostatnej práce klienta na doma s použitím pracovných listov alebo iných dokumentov, ktoré samostatne pripraví	<input type="checkbox"/>
Využívanie samostatnej práce klienta na doma, v ktorej klient realizuje aktivity v kontakte so svetom práce (napr. rozhovory s ľuďmi z cieľenej oblasti, kontaktovanie vzdelávacích inštitúcií a pod.)	<input type="checkbox"/>
Využívanie spoločných zápisov zo stretnutí (napr. so stanovovaním vzájomných úloh do ďalšieho stretnutia)	<input type="checkbox"/>
Zapájanie klienta do tvorby poradenského procesu (napr. vysvetlenie a spoločný výber nástrojov)	<input type="checkbox"/>
Iné Uveďte...	<input type="checkbox"/>

Rozširovanie kariérových príležitostí klienta

Popíšte, ako klientovi pomáhate rozširovať obzory jeho kariéry, ako spolu s ním hľadáte viaceré alternatívy uplatnenia sa (na trhu práce, pri voľbe školy).

Čo znamená „rozširovanie kariérových príležitostí klienta“?

Cieľom kariérového poradenstva je rozširovať obzory klienta a pomôcť mu objavovať nové príležitosti vlastného smerovania, bez akéhokoľvek externého nátlaku. Splnenie tohto kritéria môžete dokázať rôzne: môže ísť o využívanie konkrétnej metódy, ktorá vedie k objavovaniu nových príležitostí - napr. na základe zistených informácií o sebe samom, o trhu práce a pod (práca s databázami povolání, brainstorming možností uplatnenia kvalít a kompetencií, sprostredkovanie stretnutí s ľuďmi z rôznych oblastí...). Môže ísť tiež o metódy, ktoré klientovi umožňujú porovnávať a rozhodovať sa medzi viacerými alternatívami (napr. zážitková metóda dvoch stoličiek...).

Dosiahnutá úroveň kritéria - sebahodnotenie (0 – 3)



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



QUAL-IM-G - Improving the implementation of quality
assurance in career guidance



3.4 Priestorové, materiálne zabezpečenie a dostupnosť služby

„Priestorové zabezpečenie umožňuje vytvorenie poradenského
vzťahu medzi klientom a poradcom.“

V akých priestoroch poskytujete službu?

Nemám vlastné priestory osobitne určené pre poskytovanie služby	<input type="checkbox"/>
Zdieľaná kancelária s inými poradcami	<input type="checkbox"/>
Zdieľaná kancelária s inými poradcami, v ktorej môžem v konkrétnom čase realizovať individuálne stretnutia bez prítomnosti tretej osoby	<input type="checkbox"/>
Samostatná kancelária	<input type="checkbox"/>
Priestor pre realizáciu skupinových aktivít	<input type="checkbox"/>
Priestor pre samostatnú prácu klienta (napr. s PC, dokumentami...)	<input type="checkbox"/>
Iné Uveďte...	<input type="checkbox"/>

Bariéry pre poskytovanie služby

Ak je to relevantné, popíšte, ako sa vysporiadavate s bariérami, ktoré zabraňujú potenciálnym klientom v prístupe k službe (bezbariérové priestory, priestorová blízkosť cieľovej skupine, otváracie hodiny pre pracujúcich, distančné služby a pod.)

Dosiahnutá úroveň kritéria - sebahodnotenie (0 – 3)

Oblasť 4: Služba prinášajúca úžitok klientovi a spoločnosti

V tejto oblasti sa budete zamýšľať nad tým, aké výsledky vaša služba prináša: darí sa jej dosahovať stanovené ciele? Ako prispieva k rozvoju samostatnosti klienta? Aké sú širšie dopady služby?

Prečo je to dôležité: Sme si vedomí, že zisťovanie výsledkov našej služby je veľmi náročné! Aspoň na základnej, jednoduchej úrovni je ale nevyhnutné: bez preukázania výsledkov nie je možné hovoriť o efektívite ani kvalite služby.

4.1 Zručnosti pre riadenie kariéry „Služba vedie k rozvoju zručností pre riadenie vlastnej kariéry.“

Ktoré zručnosti/kompetencie pre riadenie kariéry pomáha Vaša služba rozvíjať?

Sebapoznanie (poznávanie vlastných silných stránok, motivácií, kompetencií...) Ako to robíte?.....	<input type="checkbox"/>
Sebaprezentácia (schopnosť pomenovať silné stránky, motivácie, kompetencie...)	<input type="checkbox"/>
Nadväzovanie kontaktov (kontaktovanie zamestnávateľov, vzdelávacích inštitúcií, budovanie vzťahov dôležitých pre kariéru, networking) Ako to robíte?.....	<input type="checkbox"/>
Práca s kariérovými informáciami (vyhľadávanie a porozumenie informáciám o trhu práce, povolaniach, vzdelávaní) Ako to robíte?.....	<input type="checkbox"/>
Kariérové rozhodovanie (porovnávanie a zvažovanie viacerých alternatív) Ako to robíte?.....	<input type="checkbox"/>
Plánovanie a reagovanie na zmeny (stanovovanie cieľov, plánovanie krokov, využívanie príležitostí preberanie zodpovednosti za vlastnú kariéru, pozitívny prístup k vzdelávaniu) Ako to robíte?.....	<input type="checkbox"/>
Iné (uveďte)..... Ako to robíte?.....	<input type="checkbox"/>

Príklad

Skúste sa pozrieť na Vami poskytovanú službu ako na vzdelávací program: Čo sa vďaka nej klient naučí, aké zručnosti nadobudne? Pri každej z vybraných zručností uveďte ilustratívny príklad použitého nástroja (aktivity, metódy), ktorý vedie k jej rozvoju. Využite pritom údaje z bodu 2.4.

„Sebapoznanie:...“ (uveďte nástroje, vďaka ktorým sa klient aktívne učí spoznávať samého seba – nie testy a dotazníky, ktoré pasívne vyplní)

„Sebaprezentácia: nácvik pracovného pohovoru, tvorba životopisu, vytvorenie profilu LinkedIn“

„Nadväzovanie kontaktov: uchádzači o zamestnanie vykonávajú rozhovory s ľuďmi z praxe a aktívne oslovujú zamestnávateľov – aspoň trochu počas poradenského procesu“

„Práca s informáciami: žiak dostane na úlohu zistiť čo najviac informácií o povolaniach, ktoré ho zaujímajú (potrebné vzdelanie, plat, činnosti, pracovné prostredie, možnosti ďalšieho rozvoja)“

„Rozhodovanie: používam tabuľku, kde si klient do prvého stĺpca vypíše ingrediencie ideálneho povolania a podľa nich posudzuje možné alternatívne kariérové ciele – podľa toho, ako im zodpovedajú na škále 1-5“

„Plánovanie: používam zážitkovú metódu – spätné akčné plánovanie.“

Dosiahnutá úroveň kritéria - sebahodnotenie (0 – 3)



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



QUAL-IM-G - Improving the implementation of quality
assurance in career guidance



4.2 Produkty

„Služba vedie k písomným výstupom, ktoré môže klient využiť aj mimo poradenského procesu.“

Existujú výstupy, ktoré môže klient využiť pri riadení kariéry / ukázať tretím osobám?

Životopis	<input type="checkbox"/>
Životopis na portáli vo ľ'ných pracovných miest	<input type="checkbox"/>
Profil LinkedIN (alebo iná sociálna sieť)	<input type="checkbox"/>
Vyhľadávací agent na portáli vo ľ'ných pracovných miest	<input type="checkbox"/>
Výsledky využívaných nástrojov (napr. správa z Hoganovho testu)	<input type="checkbox"/>
Osobný profil (sumár zistených informácií o klientovi, napr. kariérový kvietok)	<input type="checkbox"/>
Portfólio kompetencií	<input type="checkbox"/>
Záverečná správa	<input type="checkbox"/>
Písomný kariérový/akčný plán	<input type="checkbox"/>
Iné	<input type="checkbox"/>
Uveďte....	

Dosiahnutá úroveň kritéria - *sebahodnotenie (0 – 3)*



4.3 Zisťovanie spätnej väzby a výsledkov

„Poskytovateľ zisťuje spätnú väzbu a dopady služby.“

Ako zisťujete okamžité výsledky a spätnú väzbu?

Pasívne: spätnú väzbu získam len v prípade samostatnej iniciatívy klienta	<input type="checkbox"/>
Ústne: každého klienta požiadam o ústnu spätnú väzbu	<input type="checkbox"/>
Písomne: vo ľnajú spätná väzba klienta (vo ľný text)	<input type="checkbox"/>
Písomne: používam dotazník spokojnosti	<input type="checkbox"/>
Dôkaz:	
Dotazník spokojnosti zahŕňa aj informácie o dosahovaní cieľov služby (hodnotenie klienta)	<input type="checkbox"/>
Dôkaz:	
Dáta získané z dotazníkov spokojnosti štatisticky spracovávam	<input type="checkbox"/>
Dôkaz:	
Aktívne zisťujem spätnú väzbu aj od partnerov (napr. škôl, firemných zákazníkov...)	<input type="checkbox"/>

Ako zisťujete výsledky služby (splnenie cieľov služby)?

Pozrite sa opäť na poslanie služby (bod 1.1, 1.3). Ako viete, že sa Vám ich darí dosahovať? Ako to zisťujete/meriate? Zisťujete aj strednodobé alebo dlhodobé výsledky služby (napr. zmena správania klientov, zmena postojov, zmena situácie, úspešnosť účastníkov na trhu práce, ďalšie vzdelávanie...)?

Dosiahnutá úroveň kritéria - sebahodnotenie (0 – 3)

4.4 Propagácia služby a presadzovanie záujmov

„Poskytovateľ aktívne propaguje poskytované služby a vykonáva aktivity na presadzovanie záujmov kariérového poradenstva.“

Ako vašu službu propagujete?

Explicitné označenie na webovej stránke/dverách/nástenke Dôkaz.....	<input type="checkbox"/>
Letáky s ponukou služieb Dôkaz.....	<input type="checkbox"/>
Organizácia informačných stretnutí, „ochutnávkových“ workshopov, účasť na veľtrhoch Dôkaz.....	<input type="checkbox"/>
Sociálne siete Dôkaz.....	<input type="checkbox"/>
Blog Dôkaz.....	<input type="checkbox"/>
Články v médiách Dôkaz.....	<input type="checkbox"/>
Iné (uveďte) Dôkaz.....	<input type="checkbox"/>

Ako presadzujete záujmy kariérového poradenstva?

Aktívna účasť na konferenciách a odborných akciách Dôkaz.....	<input type="checkbox"/>
Informovanie/vzdelávanie kolegov/partnerov/rodičov/učiteľov... Dôkaz.....	<input type="checkbox"/>
Odborné články, publikácie Dôkaz.....	<input type="checkbox"/>
Zlepšenie kvality alebo zvýšenie dostupnosti kariérového poradenstva vo vašej organizácii Dôkaz.....	<input type="checkbox"/>
Spolupráca s inštitucionálnymi partnermi (ministerstvá, priamo riadené organizácie...) Dôkaz.....	<input type="checkbox"/>
Presadzovanie záujmov a šírenie povedomia na úrovni VÚC, škôl, miestnych samospráv... Dôkaz.....	<input type="checkbox"/>
Iné (uveďte) Dôkaz.....	<input type="checkbox"/>

Propagácia vs. presadzovanie záujmov

Propagácia = aktivity zamerané priamo na potenciálnych používateľov kariérového poradenstva s cieľom získať nových klientov

Presadzovanie záujmov = aktivity, ktoré nie sú priamo zamerané na potenciálnych klientov, ale ich cieľom je zvyšovanie povedomia, zlepšovanie dostupnosti alebo kvality kariérového poradenstva...

Dosiahnutá úroveň kritéria - *sebahodnotenie (0 – 3)*



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



QUAL-IM-G - Improving the implementation of quality
assurance in career guidance



Oblasť 5: Neustále sa zlepšujúca služba

V tejto oblasti sa budete zamýšľať nad tým, ako zabezpečíte neustále zlepšovanie služby na základe podnetov od klientov a partnerov.

Prečo je to dôležité: Kvalita nikdy nemôže byť statická.

5.1 Rozvoj a vzdelávanie

„Poskytovateľ zabezpečuje neustále rozvíja kompetencie s cieľom zlepšovať službu.“

Ako často ste sa za posledný rok zúčastnili vzdelávacích aktivít?

Ani raz za posledný rok	<input type="checkbox"/>
1 - 2x za posledný rok (<i>klub, workshop, konferencia, Letná škola, metodické stretnutie...</i>) Dôkaz.....	<input type="checkbox"/>
3 a viac krát za posledný rok Dôkaz.....	<input type="checkbox"/>

Výnimočná dobrá prax v osobnom rozvoji

Inicioval(a) som rozvojové/vzdelávacie aktivity v oblasti kariérového poradenstva v mojom regióne/organizácii (organizácia klubov, metodických stretnutí...)	<input type="checkbox"/>
--	--------------------------

Dosiahnutá úroveň kritéria - *sebahodnotenie (0 – 3)*



5.2 Výskum, vývoj a adaptácia nástrojov

„Poskytovateľ adaptuje a inovuje službu na základe nových trendov alebo výskumov v sektore.“

Aké aktivity ste realizovali za posledné 3 roky?

Úprava existujúcich metodiky alebo nástroje pre potreby cieľovej skupiny	<input type="checkbox"/>
Vývoj nových nástrojov/postupov/metód	<input type="checkbox"/>
Sledovanie nových trendov v kariérovom poradenstve (odoberanie domácich/zahraničných newsletterov, časopisu...)	<input type="checkbox"/>
Iné (uveďte).....	<input type="checkbox"/>

Výnimočná dobrá prax vo výskyne a vývoji

Spolupráca na projektoch v oblasti výskumu a vývoja (napr. európske projekty, národné projekty...)	<input type="checkbox"/>
Meranie dopadov nových/adaptovaných nástrojov a postupov	<input type="checkbox"/>

Dosiahnutá úroveň kritéria - *sebahodnotenie (0 – 3)*



5.3 Riadenie kvality a neustále zlepšovanie

„Poskytovateľ adaptuje a inovuje službu na základe zistenej spätnej väzby alebo dopadov služby.“

Ako ste Vašu službu za posledný rok zlepšili?

Nijaké zlepšenia	<input type="checkbox"/>
Zlepšenia, bez priamej nadväznosti na spätnú väzbu klientov/partnerov, alebo zisťovanie dopadov služby Dôkaz:	<input type="checkbox"/>
Zlepšenia na základe spätnej väzby od klientov/partnerov Dôkaz:	<input type="checkbox"/>
Zlepšenia na základe zisťovania dopadov (úspešnosti pri dosahovaní stanovených cieľov služby) Dôkaz:	<input type="checkbox"/>

Dosiahnutá úroveň kritéria - *sebahodnotenie (0 – 3)*



3. Prierezové kompetencie kariérového poradcu

Preukazuje kazuistika tieto Vaše kompetencie?

Nadväzovanie efektívneho poradenského vzťahu	<input type="checkbox"/>
Identifikácia zákazky klienta	<input type="checkbox"/>
Využívanie poradenských zručností	<input type="checkbox"/>
Sebareflexia	<input type="checkbox"/>

Priložte kazuistiku...