



Rámec pro rozvoj certifikace: zajištění kvality pro kariérové poradce

Certifikační rámec byl vytvořen jako součást projektu Erasmus+ „QUAL-IM-G“. V rámci tohoto projektu spolupracovali partneři ze šesti evropských zemí - Slovenska, České republiky, Rakouska, Německa, Velké Británie, Norska a Nizozemska s cílem zlepšit implementaci nástrojů zajištění kvality v kariérovém poradenství. Společnost Noloc, která je odborným partnerem v rámci tohoto projektu, byla odpovědná za vývoj předloženého rámce pro rozvoj certifikace. Noloc je nizozemské profesní sdružení pro profesionály v oblasti kariérového poradenství a kariérového koučování, které má téměř 3 000 členů, z nichž více než polovina získala značku kvality Noloc pro kariérové profesionály.

K čemu je zapotřebí zajištění kvality pro kariérové poradce?

Evropský trh práce se rychle mění. Flexikurita, robotizace, celoživotní učení a přeshraniční mobilita práce (národní a odvětvová) jsou hlavními hnacími silami změn a inovací. To je výzvou nejen pro to, kde a jak pracujeme, ale také kdy a proč pracujeme. Stárnoucí Evropa navíc vede k tomu, že pracující populace musí pracovat déle a vyžaduje větší povědomí a vedení k „druhé kariéře“. K tomu se přidává trend přizpůsobit učení potřebě udržet se na trhu práce. Stručně řečeno: naše pracovní paradigma je v procesu transformace, protože význam práce (jobs) ustupuje a objevuje se význam kariéry. Odborníci v oblasti kariérového poradenství a kariérového poradenství samotné jsou důležitými majáky, které usnadňují tento přechod pro organizace i jednotlivce.

Jednotliví odborníci v oblasti kariérového poradenství, organizace nabízející poradenské služby a vzdělávací instituce se snaží držet krok s tímto vývojem na trhu práce a plní svou roli majáků. Je zapotřebí jasná vize, jak zajistit kvalitu osob zapojených do vedení lidí (guiding people) na trh práce budoucnosti z hlediska vzdělávání, a ze sociálního a ekonomického hlediska.

Proč rámec pro rozvoj certifikace?

V oblasti kariérového poradenství existuje řada značek kvality jak pro jednotlivce, tak pro organizace. Tyto značky kvality se často obtížně porovnávají, zejména v jejich východiscích a v jejich zaměření. Na druhé straně se ukázalo jako poměrně obtížné vyvinout ucelené systémy zajišťování kvality, které vycházejí ze skutečné potřeby, protože jsou často založeny spíše na požadovaných výsledcích - „musí to být ISO“ - namísto samotných základních potřeb.

Aby bylo možné čelit kombinované výzvě a) být schopen porovnat základní východiska stávajících značek kvality v oblasti kariérového poradenství a b) být schopen vyvinout ucelený systém zajišťování kvality vycházející z potřeb odborníků v oblasti kariérového poradenství, certifikační rámec vyvinutý v rámci projektu QUAL-IM-G je založen na třech principech:

1. Musí být dostatečně obecný, aby se vypořádal se specifickými potřebami a okolnostmi různých cílových skupin, odvětví nebo zemí;
2. Musí být dostatečně konkrétní, aby pochopil náležitosti spojené s vývojem rámce pro zajištění kvality, který je konkrétně zaměřen na certifikaci profese „odborníků v oblasti kariérového poradenství“;



3. Musí se zaměřit na skutečné potřeby namísto požadovaných výsledků.

Pro splnění těchto principů má vytvořený certifikační rámec dva základní kameny:

- a) je založen na stavebních blocích, prvcích, které by mohly být součástí systému zabezpečování kvality;
- b) je založen spíše na kladení otázek než na poskytování odpovědí.

Během projektu QUAL-IM-G byl certifikační rámec testován na Slovensku a v České republice, v zemích, které jsou v procesu tvorby standardů kvality pro profesionály kariérového poradenství poprvé. Rámec rovněž tvoří základ integrace dvou stávajících značek kvality pro profesionály v oblasti kariérového poradenství v Nizozemsku - značky kvality Noloc a značky kvality CMI - do vývoje nové národní značky kvality pro profesionály v oblasti kariérového poradenství.

Základy rámce: Identifikace stavebních bloků

Rámec pro certifikaci kariérových poradců - prezentovaný v příloze 1 - se skládá ze sedmi stavebních bloků, z nichž každý se dále skládá z jednoho či více podbloků.

- Shoda na základech značky kvality
- Souhlas s profesním profilem
- Shoda na rámci testování
- Návrh mentoringového procesu
- Návrh procesu certifikace
- Návrh procesu recertifikace
- Návrh organizačního rámce

Rámec je vytvářen hledáním odpovědí na otázky vznesené v každém dílčím bloku. Poskytnutí různých odpovědí povede k různým výsledkům, a tedy k různým rámcům. Díky tomuto způsobu vývoje a provádění je rámec vysoce flexibilním konceptem, jakož i konceptem, který lze plně přizpůsobit místním, oborovým nebo národním potřebám a okolnostem.

V tomto dokumentu bude poskytnut přehled hlavních otázek, které mohou být vzneseny při vývoji certifikačního rámce, s využitím struktury stavebních bloků a dílčích bloků. Je samozřejmě na týmu, který certifikační rámec vytváří, aby buď přeskočil, nebo přidal některé další otázky.

Odstavec 1: Shoda na základech značky kvality

<input type="radio"/>	1. Značka kvality
<input type="radio"/>	Držitel značky kvality
<input type="radio"/>	Název značky kvality
<input type="radio"/>	Cílová skupina
<input type="radio"/>	Specializace
<input type="radio"/>	Stupně certifikace
<input type="radio"/>	Rozsah
<input type="radio"/>	Ochrana
<input type="radio"/>	Registr
<input type="radio"/>	Doba platnosti
<input type="radio"/>	Cena

Důležité otázky:

- Kdo bude držitelem značky kvality?
- Jaký bude název značky kvality?
- Jaká bude cílová skupina značky kvality?
- Bude značka kvality všeobecná, nebo budou nějaké specializace?
- Bude značka kvality představovat různé úrovně - například základní a vyšší - certifikace?
- Jaký bude rozsah značky kvality? Jednotlivci, organizace?
- Bude značka kvality chráněna před zneužitím jinými lidmi? Pokud ano, jak?
- Bude existovat samostatný registr pro ty, kteří získali značku kvality? Pokud ano, kdo bude držitelem tohoto registru?
- Jak dlouho zůstane získaná certifikace platná? A recertifikace?
- Jaké budou (maximální) náklady na (re) certifikační proces? A kdo to zaplatí?
- Jaké budou náklady na registraci v registru? Je to jednorázová cena, nebo roční?

Odstavec 2: Souhlas s profesním profilem



Důležité otázky:

- Budeme rozvíjet svůj vlastní profesní profil, nebo přijmeme některý z již existujících profilů?
- Jaká je naše definice „profese“?
- S jakými oblastmi se profesionálové v naší definované profesi zabývají? Na jaké úrovni?
- Jaká je požadovaná úroveň vzdělání? Jaké jsou požadované disciplíny vzdělávání?
- Jaká je požadovaná pracovní praxe?
- Jaké jsou oblasti znalostí, které musí profesionálové pracující v naší definované profesi zvládnout? Na jaké úrovni?
- Jaké **konkrétní úkoly** musí profesionálové pracující v naší definované profesi zvládnout? Na jaké úrovni?
- Jaké kompetence musí profesionálové pracující v našem definovaném povolání zvládnout? Na jaké úrovni?
- Budeme rozvíjet matici kompetencí kombinující kompetence podle oblasti úkolů? Pokud ano, rozlišujeme také mezi úrovněmi zvládnutí podle kompetencí a / nebo oblasti úkolů?
- Které prvky profesionálního přístupu jsou pro naši profesi relevantní?

Odstavec 3: Shoda na rámci testování

3. Rámec testování
Části portfolia
Forma portfolia
Obecné a specifické požadavky na vzdělání
Obecné a specifické pracovní zkušenosti
Oblast úkolů: Znalosti, dovednosti a zkušenosti
Oblast znalostí: stupeň zvládnutí
Metody, techniky, nástroje: stupeň zvládnutí
Úkoly: zkušenosti, stupeň zvládnutí
Specifické kompetence: stupeň zvládnutí
Profesionální přístup: Pravidla pro jednání, etické normy

Důležité otázky:

- Které prvky mají být zahrnuty do portfolia uchazeče? Například: životopis, diplomy, osvědčení, doklad o zvládnutí příslušných metod / technik / nástrojů, kazuistiky, doporučení klientů, podepsaná pravidla pro jednání, etický kodex atd.
- V jaké formě by mělo být portfolio předáno? Například: e-mailem, poštou, zabezpečeným systémem poskytovaným certifikační organizací atd.
- Jaké jsou požadavky na vzdělání, které by měl kandidát splňovat, a to jak obecné, tak profesní. Na jaké úrovni? Jak by měl kandidát prokázat, že splňuje kritéria?
- Jaká je požadovaná pracovní praxe, obecná i profesní? Jak by to mělo být doloženo nebo prokázáno? Doložením životopisu? Doložením důkazů od příslušných zaměstnavatelů? Poskytnutím seznamu koučovaných, včetně období a času stráveného s každým koučovaným?
- Existují nějaké povinné oblasti úkolů nebo specifické úkoly, které musí uchazeč znát a / nebo mít zkušenosti? Pokud ano, jaké oblasti úkolů nebo konkrétní úkoly? Na jaké úrovni? A jak to doložit?
- Existují nějaké povinné oblasti znalostí, o nichž by kandidáti měli vědět? Pokud ano, které oblasti znalostí? Na jaké úrovni? A jak to doložit?
- Kandidáti musí prokázat, že ovládají určité poradenské metody, techniky a nástroje? Pokud ano, jaké konkrétní metody, techniky a nástroje poradenství? Na jaké úrovni zvládnutí (základní, hluboký, odborník)? A jak to lze prokázat?



- Kandidáti musí prokázat, že ovládají specifické kompetence? Pokud ano, jaké kompetence? (například empatie, efektivní komunikace, reflexivní dovednosti, sebereflexivní dovednosti, poradenství, koučování) Na jaké úrovni? A jak to lze prokázat?
- Kandidáti musí prokázat, že jednají podle profesionálních standardů, pokud jde o jejich profesionální přístup? Například podepsáním pravidel pro jednání nebo etického kodexu? Musí uvést příklady, jak podle toho jednají? Například případovými studiemi nebo prostřednictvím rozhovoru s hodnotitelem.

Odstavec 4: Návrh mentoringového procesu



Důležité otázky:

- Bude k dispozici mentor, který pomůže uchazečům připravit se na jejich certifikaci?
- Jaké jsou vstupní požadavky stát se mentorem, pokud existují?
- Bude existovat úvodní školení pro nové mentory?
- Proběhne školení stávajících mentorů?
- Jaké jsou požadavky na to, aby se poradce stal mentorem, pokud existují?
- Bude existovat formální program pro účastníky?
- Bude nabízeno individuální poradenství pro účastníky?

Odstavec 4.1: Požadavky na mentora

4.1 Požadavky na mentora
Získal značku kvality
Další věcné požadavky
Časová dostupnost
Účast v tréninkových programech
Účast v průběžném vzdělávání
Posouzení vhodnosti
Finanční ohodnocení
Zajištění kvality

Důležité otázky:

- Jaké budou vstupní požadavky na budoucí mentory?
- Získal sám mentor značku kvality?
- Existují nějaké další podstatné požadavky, například s ohledem na prokázané mentorské schopnosti, být „senior“ poradcem, pokud jde o množství poradenských pracovních zkušeností nebo řešení různých situací klientů atd.?
- Existují nějaké požadavky týkající se doby, po kterou by měl být mentor k dispozici pro mentorování?
- Bude existovat úvodní školení pro mentory? Je pro mentory dobrovolné nebo povinné absolvovat počáteční školení mentorů, pokud je poskytováno?
- Bude probíhat další vzdělávací program pro mentory? Je pro mentory dobrovolné nebo povinné navštěvovat probíhající vzdělávací aktivity mentorů, pokud jsou poskytovány?
- Budou noví mentoři hodnoceni s ohledem na jejich vhodnost stát se mentorem? Pokud ano, jak a kým bude toto hodnocení probíhat?
- Budou mentoři finančně odměněny za svou práci? Pokud ano, kolik obdrží? Kdo za to zaplatí?
- Bude zaveden postup zajištění kvality týkající se kvality mentorů a činností, které poskytují? Pokud ano, jakým způsobem?

Odstavec 4.2: Zaškolení mentora

4.2 Zaškolení mentora
Cíl
Způsob
Náplň
Frekvence
Charakter: dobrovolný / povinný
Organizační uspořádání
Cena
Hodnocení kvality

Důležité otázky:

- Bude existovat úvodní školení pro mentory?
- Jaký bude cíl úvodního školení mentora?
- Jak probíhá úvodní školení mentorů? Prezenční setkání? Smíšené učení? Online? Jedno sezení? Více sezení? Atd.
- Jaký je obsah úvodního školení mentora? Jaký bude zvolen pedagogický koncept?
- Jak často bude nabízeno úvodní školení pro mentory?
- Bude pro mentory dobrovolné nebo povinné?
- Jak a kým bude organizováno úvodní školení pro mentory?
- Jaké budou náklady na úvodní školení pro mentory? Kdo to zaplatí?
- Bude zaveden postup zajištění kvality, pokud jde o kvalitu úvodního školení pro mentora? Pokud ano, jakým způsobem?

Odstavec 4.3: Průběžné vzdělávání mentorů

4.3 Průběžné vzdělávání mentorů
Cíl
Forma
Obsah
Frekvence
Charakter: Dobrovolný /Povinný
Organizační uspořádání
Cena
Zajištění kvality

Důležité otázky:

- Bude probíhat průběžné vzdělávání mentorů?
- Jaký bude cíl průběžného vzdělávání mentorů?
- Jak probíhají vzdělávací aktivity? Prezenční setkání? Smíšené učení? Online? Intervize? Supervize? Jedno sezení? Více sezení? Atd.
- Jaký je obsah probíhajících vzdělávacích aktivit mentorů? Jaký je zvolený pedagogický koncept?
- Jak často budou nabízeny probíhající vzdělávací aktivity pro mentory?
- Mají být pro mentory průběžné vzdělávací aktivity dobrovolné nebo povinné?
- Jak a kým budou organizovány probíhající vzdělávací aktivity mentorů?
- Jaké budou náklady na organizování probíhajících vzdělávacích aktivit mentorů? Kdo to zaplatí?
- Bude zaveden postup zajišťování kvality, pokud jde o kvalitu probíhajících aktivit vzdělávání mentorů? Pokud ano, jakým způsobem?

Odstavec 4.4: Požadavky na mentorovaného



Důležité otázky:

- Bude program pro mentorovaného určený jen pro členy? Budou k dispozici samostatné programy pro mentorované členy a nečleny?
- Program pro mentorovaného bude otevřen pro všechny členy? Budou k dispozici různé programy pro různé druhy členství?
- Budou stanoveny finanční podmínky pro vstup do programu pro mentorovaného?
- Budou stanoveny další podmínky pro vstup do programu pro mentorovaného?

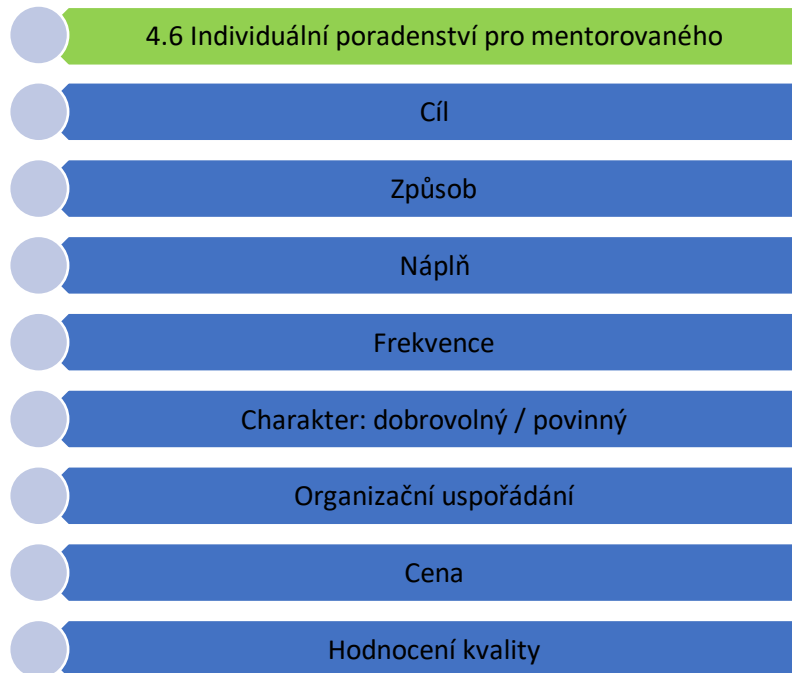
Odstavec 4.5: Program pro mentorovaného

●	4.5 Program pro mentorovaného
●	Cíl
●	Způsob
●	Náplň
●	Frekvence
●	Charakter: dobrovolný / povinný
●	Organizační uspořádání
●	Cena
●	Hodnocení kvality

Důležité otázky:

- Bude k dispozici program pro mentorovaného?
- Co bude jeho cílem? Příprava portfolia pro certifikaci? Facilitace širšího osobnostního rozvoje bez ohledu na to, zda je součástí procesu recertifikace? Něco jiného?
- Jak bude program poskytován? Prezenčně? Jako kombinovaný vzdělávací program? Online? Jednorázově? Opakovaně? Ve skupině? Ve dvojici mentor-mentorovaný? Atd.
- Co je obsahem programu pro mentorovaného? V čem spočívá jeho pedagogický koncept?
- Jak často bude program nabízen?
- Bude program pro mentorovaného postaven na dobrovolné nebo povinné bázi?
- Jakým způsobem a kdo bude program organizovat?
- Jaká bude cena pro vstup do programu? Kdo ji bude platit?
- Bude zaveden postup pro hodnocení kvality v souvislosti s programem pro mentorovaného? Pokud ano, jakým způsobem?

Odstavec 4.6: Individuální konzultace s mentorovaným



Důležité otázky:

- Bude k dispozici individuální poradenství pro mentorovaného?
- Co bude jeho cílem?
- Jak bude poskytován? Prezenčně? Online? Jednorázově? Opakovaně? Supervize? Poradenství na vyžádání? Atd.
- Bude mít individuální poradenství pro mentorovaného předepsaný obsah?
- Jak často bude poradenství nabídnuto mentorovanému?
- Bude poradenství postaveno na dobrovolné nebo povinné bázi?
- Jakým způsobem a kdo bude poradenství organizovat?
- Jaká bude cena pro vstup do poradenství? Kdo ji bude platit?
- Bude zaveden postup pro hodnocení kvality poradenství? Pokud ano, jakým způsobem?

Část 5: Certifikace



Důležité otázky:

- Jaká metoda testování bude využívána?
- Jak bude samotné hodnocení realizováno? Jak bude zájemci o certifikaci zpětná vazba poskytnuta?
- Jakým způsobem bude hodnocena kvalita procesu certifikace?
- Jaké budou požadavky na hodnotitele?
- Bude hodnotiteli k dispozici zaškolení?
- Bude hodnotiteli k dispozici průběžné vzdělávání?

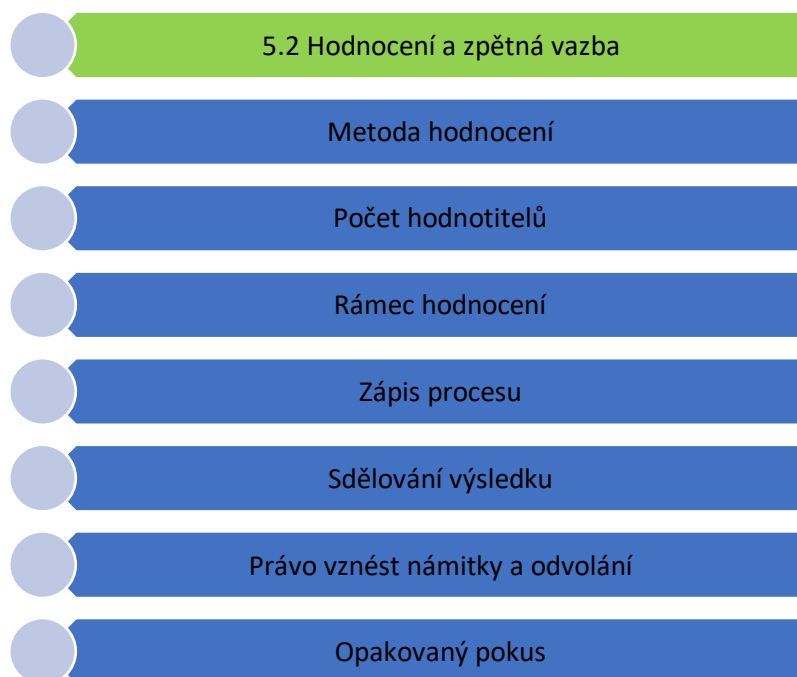
Odstavec 5.1: Metoda testování



Důležité otázky:

- Co bude cílem testování?
- Jaká metoda testování bude využívána? Portfolio, sebereflexe, ústní rozhovor, písemná zkouška, kombinace výše uvedených apod.
- Co bude obsahem samotného testování? Jakým způsobem bude učiněno rozhodnutí, zda zájemce o certifikaci splňuje stanovené požadavky?
- Kdy bude testování nabídnuto? Během celého roku? V určité období / čas? Na jednom místě? Na více místech? Online?
- Jak má zájemce vstoupit do procesu?
- Kolik to bude stát? Jak a kdo to bude platit?

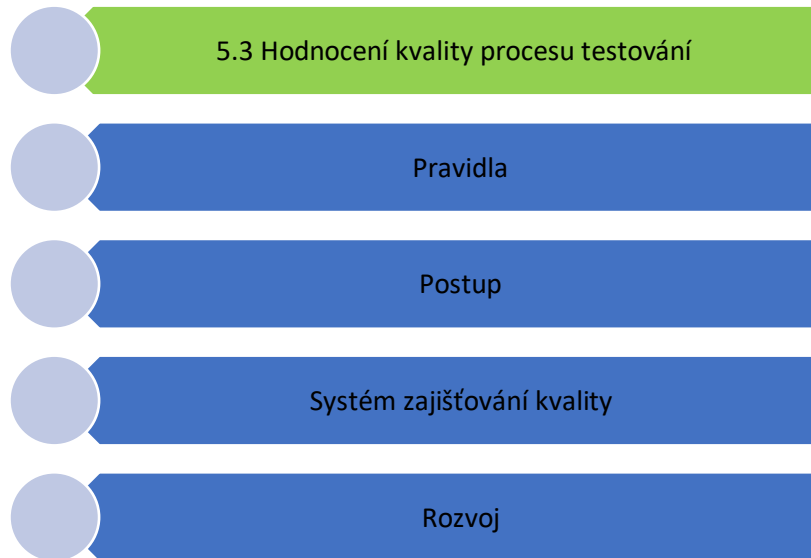
Odstavec 5.2: Hodnocení a zpětná vazba



Důležité otázky:

- Jaká metoda hodnocení bude využívána?
- Kolik bude hodnotitelů?
- Jaký bude rámec hodnocení? Budou k dispozici objektivní pokyny pro bodování / interpretaci výsledků hodnocení? Jak budou definovány? Jaká budou kritéria pro úspěšné absolvování hodnocení? Bude s nimi zájemce o certifikaci seznámen předem? Jak?
- Jak budou výsledky hodnocení zapsány?
- Jak budou výsledky hodnocení komunikovány zájemcům o certifikaci?
- Budou mít zájemci právo vznést námitky a podat odvolání? Kde? Jakým způsobem?
- V případě neúspěchu budou mít zájemci možnost testování znovu absolvovat? Kdy? Jak často? Jakým způsobem? Kolik to bude stát a kdo to bude platit?

Odstavec 5.3: Hodnocení kvality procesu testování



Důležité otázky:

- Které předpisy musí být vypracovány s ohledem na zajištění kvality testování v rámci certifikačního procesu? Jak budou vypadat?
- Které postupy musí být vypracovány s ohledem na zajištění kvality testování v rámci certifikačního procesu? Jak budou vypadat?
- Jaký bude systém zajišťování kvality procesu?
- Jaká jsou opatření zaměřená na soustavné zlepšování kvality testování v rámci certifikačního procesu? Kdo je za to zodpovědný?

Odstavec 5.4: Požadavky na hodnotitele



Důležité otázky:

- Existují vstupní požadavky pro zájemce, kteří se chtějí stát hodnotitelem?
- Získal zájemce značku kvality?
- Existují nějaké další podstatné požadavky, například požadavek prokázat kompetence hodnotitele, požadavek prokázat zkušenosti v oboru, ze kterého budou zájemci o certifikaci atd.?
- Existují nějaké požadavky na zájemce, který se chce stát hodnotitelem, týkající se jeho kapacity času?
- Bude k dispozici zaškolení pro hodnotitele? V případě, že ano, bude postavené na bázi dobrovolné nebo povinné účasti?
- Bude k dispozici průběžný vzdělávací program pro hodnotitele? Bude postavené na bázi dobrovolné nebo povinné účasti?
- Budou hodnotitelé finančně odměněni za svou práci? Pokud ano, kolik obdrží? Kdo to bude platit?
- Bude zaveden postup zajištění kvality, pokud jde o kvalitu hodnotitelů a činnosti, které poskytují? Pokud ano, jak tento postup vypadá?
- Bude zaveden systém zajišťování kvality procesu? Pokud ano, jakým způsobem?

Odstavec 5.5: Zaškolení hodnotitele

5.5 Zaškolení hodnotitele
Cíl
Způsob
Náplň
Frekvence
Charakter: dobrovolný / povinný
Organizační uspořádání
Cena
Hodnocení kvality

Důležité otázky:

- Bude k dispozici zaškolení pro zájemce, který se chce stát hodnotitelem?
- Co bude jeho cílem?
- Jak bude zaškolení realizováno? Prezenčně? Kombinovaná forma vzdělávání? Online? Jednorázově? Opakovaně? Atd.
- Co bude náplní (obsahem) zaškolení? V čem spočívá jeho pedagogický koncept?
- Jak často bude nabízeno?
- Bude na něm pro zájemce účast povinná nebo dobrovolná?
- Jak a kdo bude organizovat zaškolení?
- Co to bude stát a kdo to bude platit?
- Bude zajištěn systém hodnocení kvality zaškolení? Pokud ano, jakým způsobem?

Odstavec 5.6: Průběžné vzdělávání hodnotitele

5.6 Průběžné vzdělávání hodnotitele
Cíl
Způsob
Náplň
Frekvence
Charakter: dobrovolný / povinný
Organizační uspořádání
Cena
Hodnocení kvality

Důležité otázky:

- Bude k dispozici pro hodnotitele průběžné vzdělávání?
- Co bude jeho cílem?
- Jakým způsobem bude poskytováno? Prezenčně? Kombinovaná forma vzdělávání? Online? Intervize? Supervize? Jednorázově? Opakovaně? Atd.
- Co bude jeho náplní? V čem spočívá pedagogický koncept průběžného vzdělávání?
- Jak často bude pro hodnotitele k dispozici?
- Bude realizováno na bázi povinné nebo dobrovolné účasti?
- Kdo a jak ho bude organizovat?
- Kolik to bude stát a kdo to bude platit?
- Bude zaveden systém zajišťování kvality procesu? Pokud ano, jakým způsobem?

Část 6: Recertifikace



Důležité otázky:

- Jakým způsobem bude organizován proces recertifikace?
- Jaká metoda testování bude využívána?
- Jakým způsobem bude realizováno samotné hodnocení a sdělení jeho výsledku hodnotiteli?
- Jak bude zajištěna kvalita procesu?
- Budou kladené nějaké požadavky na zájemce, který se chce stát hodnotitelem, pro vstup do procesu?
- Bude k dispozici zaškolení zájemců?
- Bude k dispozici průběžné vzdělávání hodnotitelů?

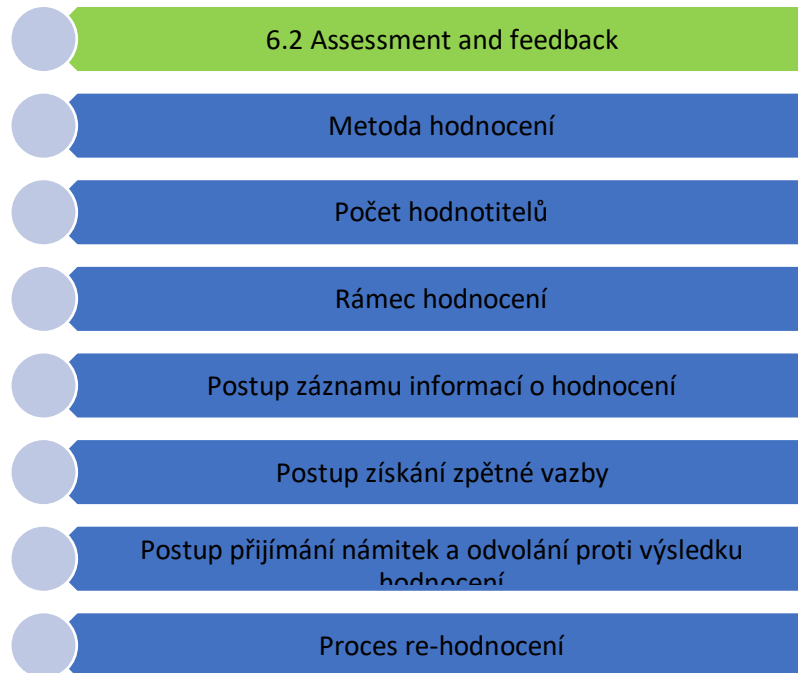
Odstavec 6.1: Metoda testování



Důležité otázky:

- Jaký je cíl testování? Jde například o to prokázat / ukázat, že uchazeč se „dospěl“ do postavení profesionálního kariérového poradce.
- Jaké metody testování se budou používat? Bude se jednat například o poskytnutí dokumentace sestávající z jednoho nebo více prvků, ústním pohovorem, písemnou zkouškou nebo kombinací.
- Jaký bude obsah testování?
- Kdy bude testování nabízeno? Během roku? V určitých časových obdobích? V konkrétním okamžiku? Na jednom místě? Na více místech? Online? Prostřednictvím Skype nebo jiného online spojení?
- Jak budou kandidáti žádat o testování?
- Jaké budou náklady na testování? Z jakých zdrojů budou zaplacený? Komu se bude platit?

Odstavec 6.2: Hodnocení a zpětná vazba



Důležité otázky:

- Jaké metody hodnocení budou použity?
- Jaký bude počet hodnotitelů?
- Jaký bude rámec hodnocení? Je možno sestavit objektivní pokyny pro hodnocení a přidělování bodů nebo interpretaci výsledků hodnocení? Jak budou vypadat? Jaká budou kritéria pro odmítnutí absolvování hodnocení? Budou upřesněna předem kandidátovi? Jak?
- Jak se budou výsledky hodnocení zaznamenávat?
- Jak se budou výsledky hodnocení sdělovat kandidátovi?
- Mají kandidáti možnost vznést námítky a odvolat se? Komu? Jak bude postup vypadat?
- Mají uchazeči v případě neúspěchu možnost požádat o přezkoumání? Kdy? Jak často? Jak vypadá postup přezkoumání? Jaké budou náklady? Kdo bude nést náklady?

Odstavec 6.3: Zabezpečování kvality testovacího procesu



Důležité otázky:

- Jaká pravidla mají být vypracována pro zajištění kvality prvků hodnocení procesu re-certifikace? Jaká mají být?
- Jaké postupy mají být vyvinuty pro zajištění kvality prvků hodnocení procesu re-certifikace? Jaké mají být?
- Jaký systém monitorování je potřeba vyvinout, aby bylo možno sledovat kvalitu prvků hodnocení procesu re-certifikace?
- Jaké jsou možnosti postihu, není-li splněna kvalita prvků hodnocení procesu re-certifikace? Jaký bude doprovodný postup? Kdo bude mít pravomoc rozhodovat o nápravných opatřeních?
- Jak je zabezpečeno průběžné sledování kvality prvků hodnocení procesu re-certifikace? Kdo je za tento proces zodpovědný?

Odstavec 6.4: Požadavky na hodnotitele

6.4 Požadavky na hodnotitele
Držitel značky kvality
Dodatečné věcné požadavky
Časová dostupnost
Účast na úvodním kurzu
Účast na dalším průběžném vzdělávání
Posouzení vhodnosti
Finanční náhrada
Zabezpečení kvality

Důležité otázky:

- Jsou stanoveny požadavky na hodnotitele?
- Získal hodnotitel značku kvality?
- Jsou stanoveny nějaké další zásadní požadavky, například pro prokázání hodnotících a poradenských dovedností, řešení různých situací klientů atd.?
- Jsou stanoveny požadavky týkající se času, který by měl mít hodnotitel k dispozici pro hodnocení?
- Bude existovat úvodní kurz pro hodnotitele? Je pro hodnotitele dobrovolný nebo povinný?
- Bude probíhat další průběžné vzdělávání hodnotitelů? Je pro hodnotitele dobrovolné nebo povinné?
- Budou noví hodnotitelé hodnoceni pro jejich vhodnost stát se hodnotitelem? Pokud ano, jak a kým bude toto hodnocení probíhat?
- Budou hodnotitelé finančně odměňováni? Pokud ano, jakou částkou? Kdo ji hradí?
- Bude zaveden postup hodnocení kvality týkající se kvality hodnotitelů a činností, které poskytují? Pokud ano, jaký je tento postup?

Odstavec 6.5: Úvodní kurz pro hodnotitele

6.5 Úvodní kurz pro hodnotitele
Cíl
Forma
Obsah
Frekvence
Charakter: dobrovolný / povinný
Organizační uspořádání
Cena
Zabezpečení kvality

Důležité otázky:

- Bude existovat úvodní kurz pro hodnotitele?
- Jaký bude cíl úvodního kurzu pro hodnotitele?
- Jak bude probíhat úvodní kurz pro hodnotitele? Prezenční formou? Kombinovanou formou? Online? Bude jen jedno setkání? Více setkání? Atd.
- Jaký je obsah úvodního kurzu pro hodnotitele? Jaký je jeho pedagogický koncept?
- Jak často bude nabízen úvodní kurz pro hodnotitele?
- Je absolvování úvodního kurzu pro hodnotitele dobrovolné nebo povinné?
- Jak a kým bude organizován úvodní kurz pro hodnotitele?
- Jaké budou náklady na úvodní kurz pro hodnotitele? Kdo jej bude hradit?
- Bude zaveden postup hodnocení kvality úvodního kurzu pro hodnotitele? Pokud ano, jaký bude tento postup?

Odstavec 6.6: Další průběžné vzdělávání hodnotitelů

6.6 Další průběžné vzdělávání hodnotitelů
Cíl
Forma
Obsah
Frekvence
Charakter: dobrovolný / povinný
Organizační uspořádání
Cena
Zabezpečení kvality

Důležité otázky:

- Bude zavedeno průběžné vzdělávání hodnotitelů?
- Jaký bude cíl průběžného vzdělávání hodnotitelů?
- Jak bude průběžné vzdělávání hodnotitelů realizováno? Prezenčně? Kombinovanou formou? Online? Intervizí? Supervizí? Bude jen jedno setkání? Bude více setkání? Atd.
- Jaký bude obsah průběžného vzdělávání hodnotitelů? Jaký je jeho pedagogický koncept?
- Jak často bude průběžné vzdělávání hodnotitelů nabízeno?
- Je průběžné vzdělávání hodnotitelů dobrovolné nebo povinné?
- Jak a kým bude průběžné vzdělávání hodnotitelů organizačně zajištěno?
- Jaké budou náklady průběžného vzdělávání hodnotitelů? Kdo je bude platit?
- Bude probíhat hodnocení kvality průběžného vzdělávání hodnotitelů? Pokud ano, jak bude probíhat?

Část 7: Návrh procesu certifikace



Důležité otázky:

- Jak bude proces certifikace organizován uvnitř organizace?
- Jaké bude doprovodné organizační uspořádání?
- Jaké budou doprovodné role a odpovědnosti?
- Jak bude zajištěna kvalita organizačních aspektů procesu certifikace?
- Budou existovat přechodná opatření pro držitele stávající známky kvality, pokud existuje?

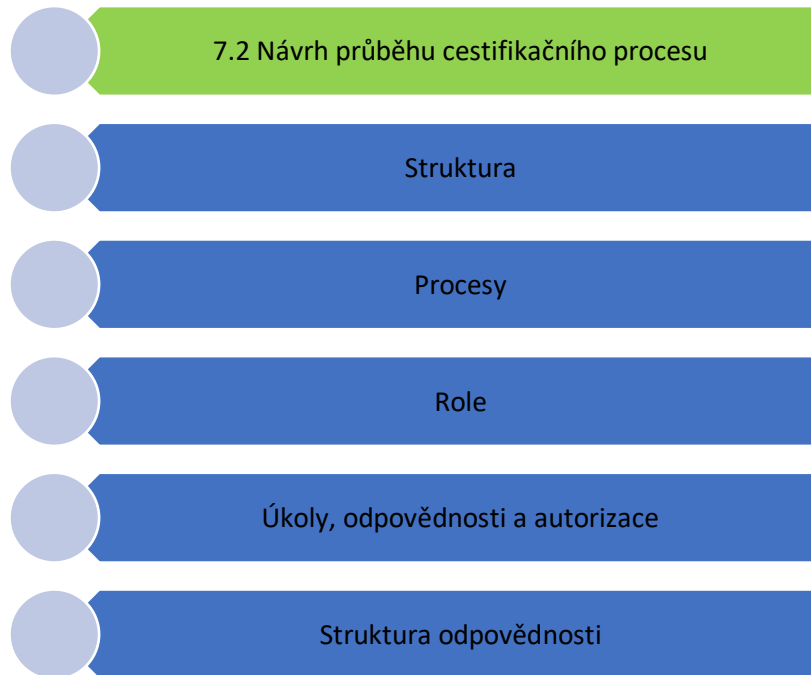
Odstavec 7.1: Pozice v organizaci



Důležité otázky:

- Bude proces certifikace organizačně zajištěn uvnitř nebo vně organizace, nebo kombinovaně?
- Bude proces certifikace akreditován sám o sobě např. formou ISO 17004?
- Bude proces certifikace monitorován anebo auditován pravidelně externí editorskou organizací?
- Bude proces certifikace pravidelně monitorován nebo auditován samotnou organizací?

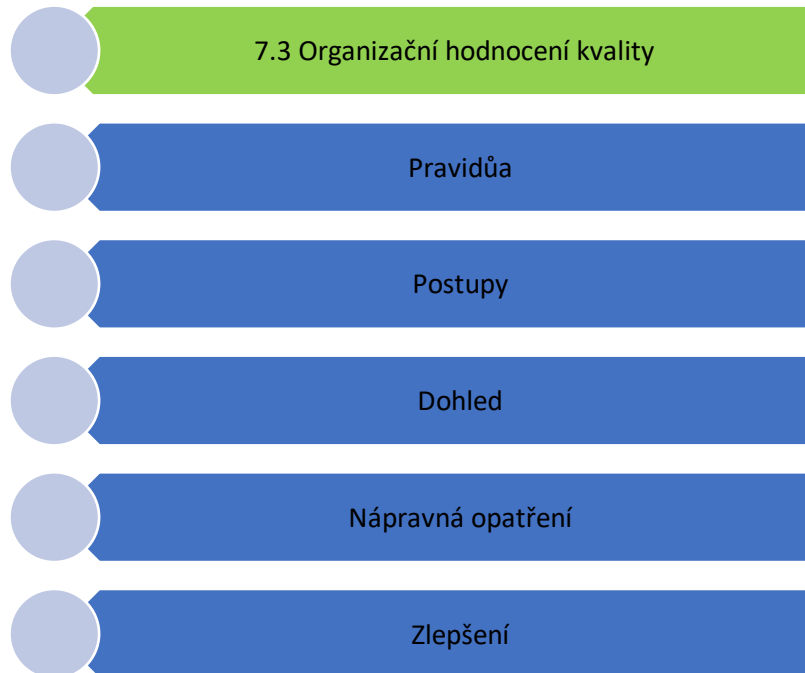
Odstavec 7.2: Návrh průběhu certifikačního procesu



Důležité otázky:

- Jak je navržen proces certifikace v rámci organizace a jak je strukturován? Jak jsou strukturovány a navrženy vazby s jinými organizacemi zapojenými do procesu certifikace?
- Jaké procesy mají být připraveny, aby bylo zajištěno, že se proces certifikace provádí efektivně? O jaké procesy jde?
- Jaké jsou organizační role, které mají být definovány pro proces certifikace? Jaký mají vzájemný vztah?
- Jaké jsou úkoly, povinnosti a oprávnění jednotlivých rolí?
- Jaká je struktura odpovědnosti vůči lidem a (interním a externím) subjektům zapojeným do procesu certifikace? Jaké kontroly je potřeba zavést? Jak je to zdokumentováno?

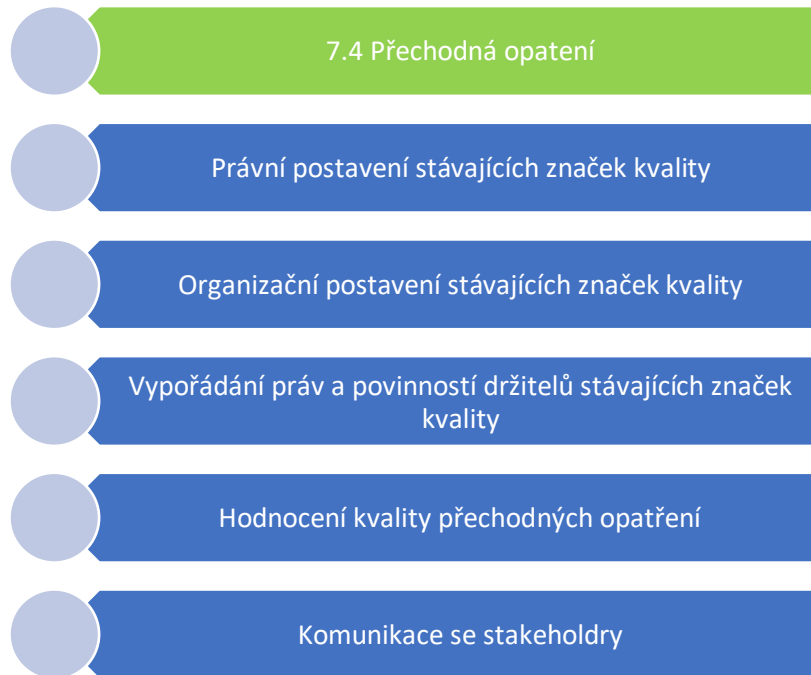
Odstavec 7.3: Zabezpečení kvality organizačních aspektů



Důležité otázky:

- Jaká pravidla mají být vypracována pro zajištění kvality organizačních aspektů procesu certifikace? Jaká mají být?
- Jaké postupy je potřeba vyvinout pro zajištění kvality organizačních aspektů procesu certifikace? Jaké mají být?
- Jaký druh systému kontroly je potřeba vyvinout, aby bylo možné sledovat kvalitu organizačních aspektů procesu certifikace?
- Jaké jsou možnosti postihu, není-li dodržena kvalita organizačních aspektů procesu certifikace? Jak vypadá doprovodný postup? Kdo bude mít pravomoc rozhodovat o nápravných opatřeních?
- Jak je zabezpečeno průběžné sledování zlepšování kvality hodnocených aspektů re-certifikačního procesu? Kdo je za tento proces zodpovědný?

Odstavec 7.4: Přechodná opatření



Důležité otázky:

- Nahrazuje nová značka kvality stávající značku kvality?
- Pokud ano, budou existovat přechodná opatření pro držitele stávající známky kvality?
- Jaká opatření jsou nutná pro právní zakotvení stávajících známek kvality? Měla by se například převést jakákoli existující práva k ochranné známce?
- Jaká opatření mají být učiněna, pokud jde o organizační uspořádání stávajících značek kvality? Měly by být například zlikvidovány nějaké stávající právnické osoby?
- Jaká opatření mají být učiněna ohledně urovnání práv a povinností držitelů stávající známky kvality? Existuje například přechodné opatření pro držitele stávající známky kvality při získávání nové značky kvality? Například prostřednictvím obecné výjimky, pokud jde o prokázání některých nebo všech nových kritérií pro posuzování, nebo poskytnutím nové známky kvality všem držitelům stávající známky kvality?



Príloha:
Diagram rámca pre vývoj
certifikácie

