Standardy kvality kariérového poradenství

Syntéza standardů kvality napříč partnerskými zeměmi

Souhrnná zpráva (krátká verze)

Vanessa Dodd , Erik Hagaseth Haug , Tristram Hooley a Siobhan Neary

Květen 2019



Obsah

Partneři projektu Qual-im-G http://guidancequality.eu/ 3

Shrnutí 4

Úvod 6

Hodnocení kvality kariérového poradenství 7

Co je kvalita a hodnocení kvality? 8

Hodnocení kvality jako politika 8

Dotazníkové šetření systémů hodnocení kvality 9

Zjištění z dotazníkového šetření 9

Typy standardů kvality 10

Pro koho je standard kvality určen 10

Mentoringový program pro kariérové poradce 11

Certifikační proces pro kariérové poradce 12

Rámec pro rozvoj kvality v organizacích poskytujících kariérové poradenství 12

Proces hodnocení kvality poskytovatelů kariérového poradenství a udělování značky kvality 14

Druhy hodnocení 14

Podpora hodnocení kvality 14

Délka platnosti značky kvality 15

Obsah standardů kvality 15

Závěr 15

Reference 16

# Partneři projektu Qual-im-G <http://guidancequality.eu/>

|  |
| --- |
| **Združenie pre kariérové poradenstva a kariérový rozvoj,** Slovensko (ZKPRK) - koordinátor projektu, asociace odborníků a poskytovatelů kariérového poradenství na Slovensku ([www.rozvojkariery.sk](https://translate.google.com/translate?hl=cs&prev=_t&sl=en&tl=cs&u=http://www.rozvojkariery.sk)) **BKS Úspech,** Slovensko – nositel projektu, poskytovatel dalšího vzdělávání, podnikatelského, organizačního, ekonomického a kariérového poradenství, expert v zavádění ISO ([www.bksuspech.sk](https://translate.google.com/translate?hl=cs&prev=_t&sl=en&tl=cs&u=http://www.bksuspech.sk)) **Spoluprácou pre lepšiu budúcnosť,** Slovensko – sdružení působící v oblasti kariérového poradenství ([www.ozbuducnost.sk](https://translate.google.com/translate?hl=cs&prev=_t&sl=en&tl=cs&u=http://www.ozbuducnost.sk)) **NOLOC,** Nizozemí svaz kariérových poradců s cca 2850 členy ([www.noloc.nl](https://translate.google.com/translate?hl=cs&prev=_t&sl=en&tl=cs&u=http://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](https://translate.google.com/translate?hl=cs&prev=_t&sl=en&tl=cs&u=http://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/](https://translate.google.com/translate?hl=cs&prev=_t&sl=en&tl=cs&u=http://www.derby.ac.uk/research/icegs/)) **ABIF,** Rakousko – nezávislý institut pro aplikovaný sociální výzkum a poradenství([www.abif.at](https://translate.google.com/translate?hl=cs&prev=_t&sl=en&tl=cs&u=http://www.abif.at)) **Sdružení kariérového poradenství a kariérový rozvoj,** Česká republika – spolek sdružující kariérové poradce ([www.sdruzenikp.cz](http://www.sdruzenikp.cz))  **Norská vnitrozemská univerzita aplikovaných věd (INN)**, Norsko – vysoká škola a výzkumná instituce, vzdělávání kariérových poradců a výzkum ([www.inn.no](http://www.inn.no))  |





Standardy kvality kariérového poradenství Projekt QUAL-IM-GUIDE

# Shrnutí

QUAL-IM-G byl projekt financovaný z programu Erasmus +. Jeho cílem vybrat vhodné systémy, nástroje a postupy hodnocení kvality z již realizovaných projektů a praxe kariérového poradenství. Vycházel z toho, že v zapojených zemích se k vývoji standardů kvality na podporu jednotlivých odborníků a organizačních postupů došlo odlišnými cestami. Projekt 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.

Tato zpráva představuje výsledky analýzy 21 vybraných nadnárodních i národních postupů hodnocení kvality a udělování značky kvality kariérového poradenství v partnerských zemích a zaměřuje se na identifikaci různých metod a postupů hodnocení kvality.

**Závěry analýzy**

* Většina nadnárodních i národních postupů hodnocení kvality kariérového poradenství a udělování značky kvality je určena jednotlivcům a organizacím, jejichž cílovou skupinou jsou klienti všech věkových kategorií. Byly mezi nimi i specializované postupy jako je např. Národní cena pro koordinátory speciálních vzdělávacích potřeb a postižení (SEND). Postupy udělování značky kvality byly většinou určeny pro organizace, jen málo z nich přímo pro kariérové poradce nebo jak pro organizace, tak i pro kariérové poradce.
* Většina zkoumaných postupů má charakter vnitrostátních norem a je ze strany organizace nebo kariérového poradce dobrovolná, včetně Velké Británie, kde je získání značky kvality základní podmínkou pro získání financování z veřejných zdrojů.
* Pouze 14% standardů kvality poskytuje mentoring jako součást podpory pro organizace a jednotlivce. Mentoring je vesměs zaměřen na instrumentální podporu s předdefinovaným cílem nebo na psychosociální podporu pro rozvoj kompetencí a efektivity.
* Rámce pro hodnocení kvality kariérového poradenství zlepšují poradenské služby organizací. Např. nizozemské sdružení kariérových poradců NOLOC a Institut kariérového managementu (Career Management Institute, CMI) nedávno ze svých rámců pro hodnocení kvality vytvořily národní standard kvality kariérového poradenství.
* Hodnocení kvality obvykle zahrnuje jak vnitřní, tak vnější prvky hodnocení. K dispozici je celá řada nástrojů využitelných v tomto procesu. Jedná se např. o workshopy, o mentoring, o portfolio, o případové studie nebo webové semináře. Metody hodnocení kvality zahrnují zejména sebehodnoticí zprávu a návštěvy externích hodnotitelů. Obvykle se používá kombinace více metod, postupů a nástrojů.
* Značka kvality se uděluje v průměru na 3 roky, nejdéle však na 5 let a nejméně na 1 rok. 67% značek kvality je zpoplatněno. Cena za hodnocení kvality pro získání značky kvality se pohybuje mezi 262 € a 7500 €.
* Většina standardů kvality se zabývá vzájemně souvisejícími aspekty poskytování kariérového poradenství, jako jsou profesionalita, rozvoj poradenských dovedností, schopnost sebereflexe, partnerství, informace o trhu práce, spokojenost klientů, leadership atd.

V rozvoji hodnocení kvality kariérového poradenství existuje mnoho výzev. Státní orgány mu poskytují obvykle jen malou podporu, k dispozici jsou omezené finanční a personální zdroje. Přesto je kvalita kariérového poradenství otázkou politik v oblasti vzdělávání a zaměstnanosti a je kolektivní odpovědností poskytovatelů služeb, tvůrců politik a dalších zúčastněných stran. Na národní úrovni hrají důležitou roli ve vývoji standardů kvality kariérového ​​poradenství sdružení kariérových poradců.

# Úvod

Tento projekt financovaný z programu Erasmus + byl iniciován na základě zkušeností z různých projektů v oblasti zajišťování kvality kariérového poradenství. Vychází z faktu, že v každém státě je jiná historie a tradice poskytování kariérového poradenství, a tudíž i odlišný přístup k hodnocení kvality a standardů kvality pro kariérové poradce a organizace poskytující kariérové poradenství.

Cílem tohoto projektu je:

* vyhodnotit dostupné národní a nadnárodní procesy hodnocení kvality kariérového poradenství známé projektovým partnerům,
* navrhnout postup udělování značky kvality (certifikace, akreditace) pro kariérové poradce, a
* navrhnout rámec pro hodnocení kvality kariérového poradenství na úrovni organizace.

Projekt také usiluje o rozvoj mentoringového programu pro kariérové poradce a poskytovatele kariérového poradenství cíleného na podporu procesu hodnocení kvality. Značka kvality je pak udělována těm, kteří splňují náročné požadavky hodnocení kvality (certifikačního / akreditačního řízení) a dosáhli uznávaný standard kvality.

Pro účely tohoto projektu byla využita definice kvality Evropské sítě pro celoživotní poradenství (European Lifelong Guidance Policy Network, ELGPN, 2014). Dokument ELGPN „Návrh rámce hodnocení kvality pro organizace poskytující kariérové poradenství“ představuje komplexní a soubor definic všech aspektů kvality kariérových poradců.

Pojmy využité v našem výzkumu:

**Hodnocení kvality**: Souhrn činností zahrnujících plánování, provádění, hodnocení, podávání zpráv a zlepšování kvality, které jsou prováděny s cílem zajistit, aby poradenské činnosti (obsah programů, návrh, hodnocení a validace výsledků atd.) splňovaly požadavky na kvalitu kariérového poradenství očekávanou zúčastněnými stranami. Synonymy k pojmu hodnocení kvality jsou v českém jazyce pojmy „zajištění kvality“, „zabezpečení kvality“, „evaluace“ a „řízení kvality“.

**Standard kvality**: Definovaný stupeň kvality, který organizace nebo orgán veřejné správy stanoví pro poskytování služby, za kterou nese odpovědnost. Definuje, co organizace nebo veřejný orgán očekává od poskytovatele a jeho zaměstnanců při poskytování daných služeb, nebo co může očekávat klient při použití této služby. Standard kvality je obvykle popsán kvalitativními údaji, kritérii a (měřitelnými) ukazateli. Standard kvality může být definován zákonem nebo jinými normativními předpisy nebo být výsledkem konsensu zúčastněných stran. Standard kvality může být v závislosti na svém právním statutu závazný (např. pro členy kariérového sdružení nebo pro poskytovatele služeb a odborníky, kteří dostávají veřejné financování), nebo to může být pouze doporučení pro odbornou komunitu (kariéroví poradci, poskytovatelé kariérového poradenství), které je vyjádřeno dobrovolným závazkem tyto standardy naplňovat.

Tato zpráva se soustřeďuje na identifikaci variant různých přístupů k hodnocení kvality a faktorů, které hodnocení kvality ovlivňují, a dopad těchto různých přístupů. Závěry z této práce budou využity k vytvoření čtyř výstupů projektu QUAL-IM-G s cílem posílit implementaci standardů kvality v partnerských zemích.

# Hodnocení kvality kariérového poradenství

Tento projekt navazuje na zkušenosti z předchozích projektů a iniciativ v oblasti hodnocení kvality kariérového poradenství. Usnesení Rady 2008 / C 319/02 ze dne 21. listopadu 2008 – „Lepší začlenění celoživotního poradenství do strategií celoživotního učení“[[1]](#footnote-1) vedlo v zemích EU k rozvoji standardů kvality na úrovni kariérového poradce a poskytovatele kariérového poradenství. ELGPN (2012) v souladu s tímto usnesením Rady doporučuje, aby se hodnocení kvality stalo klíčovým aspektem systému celoživotního poradenství, a aby byly vytvořeny:

* jednoznačné standardy kvality pro kariérové poradce působící v různých rolích a v různých odvětvích,
* standardy kvality propojené s kariérním postupem kariérových poradců včetně předpokladů na postup do a ze souvisejících povolání,
* standardy kvality pro organizace poskytující kariérové poradenství,
* podmínky pro zapojení občanů / uživatelů do definování kvality kariérového poradenství, do její implementace a do hodnocení poradenských služeb,
* podmínky zajišťující dostupnost kariérového poradenství pro všechny občany ve všech fázích života,
* podmínky pro rozvoj důkazní základny kariérového poradenství.

Tato doporučení vycházejí ze skutečnosti, že v mnoha zemích (zejména těch s malou nebo žádnou tradicí poskytování kariérového poradenství) existuje formální hodnocení kvality kariérového poradenství jen výjimečně. Nicméně doporučení jsou relevantní jak pro země s málo rozvinutým systémem kariérového ​poradenství, tak pro země s dlouhou tradicí a silným systémem kariérového poradenství.

## Co je kvalita a hodnocení kvality?

Pokud uvažujeme o kvalitě, často si myslíme, že zboží nebo služby jsou dodávány na vysoké úrovni (Hooley a Rice, 2018). Nicméně, Sultana (2018) tvrdí, že pojem „kvalita“ je obtížné uvést do praxe, protože se jedná o komplexní a zpochybnitelný pojem, protože definice kvality obecně a abstraktních pojmů bez kontextu je obtížná. Sultana (2018) naznačuje, že kvalita je subjektivní a může znamenat různé věci pro různé lidi. Existují individuální rozdíly v očekávání od kariérového poradenství, stejně jako existují individuální rozdíly ve zkušenostech s kariérovým poradenstvím.

## Hodnocení kvality jako politika

Je-li kariérové ​​poradenství součástí národní nebo mezinárodní politiky, často dochází k rozdílům mezi původním záměrem směrnice a jejím prováděním v praxi (Hooley a Rice, 2018). Procesy hodnocení kvality mohou pomoci zajistit kontrolu, zda je kariérové poradenství poskytováno konzistentně a zda naplňuje původní politické cíle.

Hooley a Rice (2018) představují model, který rozlišuje mezi rámci hodnocení kvality a systémy, které nabízejí větší nebo menší množství profesní autonomie, a modely, v nichž je odpovědnost za kvalitu na institucionální nebo na vyšší, např. na národní úrovni. Jejich přístup rozebírá nuance systémů, kde je povinnost mít značku kvality, nebo systémy, kde je značka kvality dobrovolná. Model je také užitečný pro pochopení mechanismů standardního udělování značky kvality (certifikace / akreditace).

***Regulační přístup*** obvykle stanovuje jasné právní požadavky a formální standardy a hlídá je prostřednictvím kontrolních režimů. Od kariérových poradců lze vyžadovat, aby byli kvalifikovaní nebo registrovaní a mohou existovat také předpisy týkající se nástrojů, zdrojů, vybavení a výstupů (např. požadavek, aby škola nebo zařízení kariérového poradenství poskytovaly určitý počet individuálního poradenství ročně).

***Poradní přístup*** obvykle se zaměřuje na zlepšení praxe jasně formulovaných, ale nezávazných norem. Často zahrnuje modely, srovnávací kritéria a příklady osvědčených postupů a doporučení pro poskytovatele a kariérové poradce. Tento přístup využívá spíše morálního než právního tlaku.

***Organický přístup*** je přístup, ve kterém je kvalita definována poskytovatelem uplatňující profesionální hodnoty a touhu poskytovat dobrou službu. K mechanismům organického přístupu hodnocení kvality patří cykly kvality, supervize, intervize, mentoring, využívání profesionálních sítí a komunit, procesy sebehodnocení a zapojení klientů jako spolutvůrců.

***Konkurenční přístup*** usiluje o zvyšování kvality na základě výkonu a získávat důvěru klientů. Typické mechanismy, které se používají, zahrnují zpětnou vazbu od klientů, tabulky srovnávání kvality jednotlivých poskytovatelů, zaměření na získání důvěry klientů a stanovení ceny podle poptávky.

# Dotazníkové šetření systémů hodnocení kvality

Prvním výstupem projektu se stal analytický dokument syntetizující informace o procesech hodnocení kvality v partnerských zemích. Tyto informace byly zíkány prostřednictvím dotazníku, jehož struktura byla odsouhlasena v rámci úvodního setkání projektu v říjnu 2017 v Bratislavě na Slovensku. Závěry z analýzy se staly podkladem pro vývoj čtyř výstupů projektu.

Tabulka č. : Počet získaných příkladů procesů hodnocení kvality podle zemí

|  |  |
| --- | --- |
| **Partnerská země** | **Počet příspěvků** |
| Nizozemsko | 4 |
| Německo | 6 |
| Norsko | 1 |
| Česko | 3 |
| Anglie | 2 |
| Slovensko | 2 |
| Rakousko | 3 |
| **Celkem** | **21** |

Pro analýzu bylo shromážděno celkem dvacet jedna příkladů postupů hodnocení kvality kariérového poradenství (tab. č. 1). Kvantitativní údaje byly zpracovány v Excelu a pro syntézu kvalitativních výsledků byla použita obsahová analýza. Pro lepší porozumění dat byla v některých případech použita deskriptivní statistika. Kopie použitého dotazníku je k dispozici v plném znění závěrečné zprávy.

# Zjištění z dotazníkového šetření

Následující část shrnuje zjištění dotazníkového šetření. Tab. č. 2 uvádí pro které země byly získány standardy kvality. Některé země vyplnily dotazník pro mezinárodní standardy, většina pro své vlastní národní a jedna partnerská země poskytla standard používaný ve Francii (Qualité Totale CIBC).

Tabulka č. : Partnerské země a zaslané standardy kvality

|  |  |
| --- | --- |
| **Země partnerské organizace** | **Standard kvality** |
| Nizozemsko | Noloc Erkend Loopbaanprofessional (Noloc Acknowledged Career Professional) |
|   | OVAL |
|   | Blik op Werk Keurmerk |
|   | Register Loopbaanprofessional / Registered Career Guidance Professional |
| Německo | BerufsBeratungsRegister (Career guidance register) |
|   | Quality Frame Berliner Model |
|   | Kundenorientierte Qualitätstestierung für Beratungsorganisationen |
|   | BeQu Standard |
|   | Quality Standards for Guidance Practitioners in the Area of Education, Career and Employment |
|   | Certified provider of educational guidance and counselling |
| Česká republika | Euroguidance National Career Guidance Award |
|  | IMPROVE – project Improving Validation of Not-Formal Learning in European Career Guidance Practitioners |
| Slovensko | Quality standards of supported employment |
| Norsko | Recommendations for guidance in schools |
| Mezinárodní | Qualité Europe Bilan de Compétences |
|   | Qualite Totale CIBC (French standard) |
| Rakousko | European Career Guidance Certificate |
|   | Certified Adult Educator |
| Spojené království | The Matrix Standard |
|   | Quality in Careers  |

## Typy standardů kvality

Ve zkoumaném vzorku jsou poměrně velké rozdíly ve velikosti cílové skupiny standardů kvality. Vyskytuje se zde standard kvality platný jen v jedné organizaci, ale také standard platný v 1.823 organizacích. Sedm standardů kvality je určeno pro kariérové poradce, z nichž je v průměru jeden standard k dispozici 448 osobám. Většina předložených standardů kvality je určena pro jednotlivce nebo organizace pracující se všemi věkovými skupinami nebo dospělými. Pouze dva standardy kvality jsou zaměřeny na služby pro mladé a další dva pro klienty speciálního vzdělávání a se zdravotním postižením (SEND). Standardy kvality jsou obecně zaměřeny na následující skupiny klientů: mladí, SEND, dospělí, všechny věkové kategorie a kombinace skupin klientů včetně dospělých / SEND a zranitelných klientů.

Většina standardů (67%) obsahuje vyčíslení nákladů na proces hodnocení kvality. Průměrná cena za získání značky kvality činí 3.267 €, nejnižší cena je 262 € a nevyšší 7.500 €.

### Pro koho je standard kvality určen

Standard kvality může být určen pro kariérové poradce nebo pro organizaci poskytující kariérové poradenství.

* Dva standardy kvality jsou univerzálně využitelné jak pro jednotlivé kariérové poradce, tak pro organizace poskytující kariérové poradenství (Národní cena kariérového poradenství - Česká republika, Doporučení pro poradenství ve školách - Norsko).
* Devět standardů kvality je určeno pro kariérové poradce (např. Qualité Evropa Bilan de Compétences – Francie, BBR BerufsBeratungsRegister - Německo).
* Deset standardů kvality je zaměřeno na organizační úroveň (např. Kvalita v poradenství a poradenství v oblasti vzdělávání, kariéry a zaměstnanosti – Německo, Matrix Standard – Velká Británie).

Dodržování většiny analyzovaných standardů kvality je dobrovolné, jen dva standardy jsou za určitých podmínek povinné. Např. značku kvality Matrix Standard ve Velké Británii musí získat organizace, která usiluje o veřejné financování na poskytování kariérového poradenství.

## Mentoringový program pro kariérové poradce

Mentoring má dvě základní formy:

* **Podpora** **zaměřená na cíl** - **instrumentální mentoring**. Tento typ mentorského vztahu se zaměřuje na rozvoj mentorovaného ve vztahu k předem definovaným cílům.
* **Psychosociální** **podpora - vývojový mentoring.** Tento typ mentorského vztahu se zaměřuje na podporu mentorovaného, pracuje s jeho identitou, kompetencemi a jeho profesionalitou (Allen, Finkelstein a Poteet, 2009).

Ze získaných odpovědí byla shromážděna různá témata, včetně informací o výzvách implementace standardů kvality a typech podpůrných nástrojů a metod, které jsou k dispozici pro každý standard. Tyto informace byly použity při vytváření návrhu mentoringového programu, který může být součástí procesu hodnocení kvality.

Většina standardů kvality v partnerských zemích nevyužívá mentoring jako součást podpory jednotlivců nebo organizací v procesu přípravy na získání značky kvality. Jen tři z 21 vyplněného dotazníku uvádějí, že v rámci daného standardu kvality je pro kariérové poradce k dispozici mentoringový program.

Ačkoliv většina standardů kvality nestanovuje explicitně nutnost absolvování mentoringového programu před procesem hodnocení kvality, většina standardů kvality obsahuje pokyny pro přípravu na proces hodnocení kvality. Tyto pokyny budou dále zmíněny v oddíle o postupech hodnocení kvality a udělování značky kvality.

Existuje několik aspektů, které je potřeba při vytváření mentoringového programu zvážit a rozhodnout:

* **Forma setkání.** Jak bude mentoringový program probíhat? Bude prezenční (tváří v tvář), online nebo kombinací prezenční a online formy?
* **Struktura.** Jakou povahu bude mít vztah mentor-mentorovaný? Bude mentoring individuální nebo skupinový?
* **Cíle.** Jaké jsou cíle programu? Jde o úspěšnou implementaci standardu kvality (instrumentální mentoring) nebo budou zahrnuty i prvky psychosociálního a profesního rozvoje (vývojový mentoring)?
* **Zázemí pro mentory.** Jak bude probíhat nábor, školení a průběžná podpora mentorů?
* **Rozsah trvání.** Jak bude mentoringový program dlouhý? Bude jednorázový nebo rozdělen do několika dnů?

## Certifikační proces pro kariérové poradce

V dotazníku partneři popsali certifikační postupy (tj. postupy vedoucí k získání značky kvality) pro kariérové poradce nebo pro organizace poskytující kariérové poradenství. Hooley a Rice (2018) tvrdí, že vývoj standardů kvality, včetně certifikačního postupu, je součástí holistického systému zabezpečování kvality. Existuje šest klíčových oblastí pro hodnocení kvality kariérového poradenství:

* **Politika**. Hodnocení kvality může pomoci zajistit, aby bylo kariérové ​​poradenství poskytováno konzistentním způsobem v souladu s požadavky aktuálních politik.
* **Organizace.** Hodnocení kvality může pomoci určit, zda poskytovatel kariérového poradenství má organizační předpoklady, zabezpečeno financování a řízení způsobem, který umožňuje realizaci kvalitní služby.
* **Proces**. Hodnocení kvality může poskytnout cestu, jak mohou organizace nebo jednotlivci předcházet špatným rozhodnutím klientů.
* **Lidé**. Hodnocení kvality může zajistit, zda kariéroví poradci dodržují stanovené standardy kvality.
* **Výstup** **nebo výsledek.** Hodnocení kvality se může zaměřit na definované a měřitelné výsledky klientů.
* **Spokojenost klientů.** Hodnocení kvality může ovlivnit spokojenost klientů s poskytnutou službou.

## Rámec pro rozvoj kvality v organizacích poskytujících kariérové poradenství

Rozvoj kvality v kariérovém poradenství často ovlivňuje rozvoj dané organizace. To znamená, že rámec hodnocení kvality „umožňuje organizacím aktivovat a integrovat jak individuální perspektivy zaměstnanců, tak perspektivu rozvoje organizace a řešení pro zvýšení kvality kariérového poradenství, které vyhovuje organizaci“ (NFB, 2012, s. 9).

Rámec hodnocení kvality funguje také jako prostředek uvedení do života národních standardů hodnocení kvality na organizační úrovni a podporuje zajišťování a zlepšování kvality poradenských služeb uvnitř organizace.

Poskytovatelé poradenských služeb mohou využít rámec pro rozvoj kvality:

* pro systematické zavádění kvality kariérového poradenství do každodenní práce,
* pro zlepšení stávajících přístupů ke kvalitě s ohledem na aspekty, které jsou specifické pro kariérové ​​poradenství,
* pro zdokumentování a komunikaci úsilí o rozvoj kariérového poradenství donátorům a příslušným orgánům (NFB, 2012, s. 8).

Komparace národních systémů ukazuje několik příkladů komplexních rámců hodnocení kvality, což je v souladu s nedávným šetřením na evropské úrovni. Ve zprávě z tohoto šetření se uvádí, že v současné době jsou k dispozici ve velmi malém počtu zemí rámce pro kvalitní rozvoj organizací poskytujících kariérové ​​poradenství (Haug, 2018). Ze shromážděných materiálů v tomto projektu vyplývá, že hlavním přístupem je „systém přípravy“, tj. že se země zaměřují na přípravu vytvoření systému hodnocení kvality.

Příkladem dobré praxe jen např. Nizozemsko, kde došlo k dohodě na rámci hodnocení kvality a vytvoření národního rámce.

|  |
| --- |
| **Cíl spolupráce Noloc a CMI: Jeden národní rámec hodnocení kvality pro kariérové poradce**Svým posláním zlepšovat jak kvalitu kariérového poradenství v Nizozemsku, tak i zvyšovat počet kvalifikovaných poradenských profesionálů, Noloc v roce 2011 vytvořil svůj vlastní rámec pro hodnocení kvality kariérových poradců. Značka kvality „Noloc erkend“ je v současné době jednou ze dvou značek kvality pro kariérové poradce v Nizozemsku. Tuto značku již získalo přibližně 1 500 kariérových poradců (leden 2019).Kromě tohoto Institut kariérového managementu (CMI) nabízí další značku kvality pro „seniorní“ kariérové poradce. Přibližně 330 kariérových poradců získalo značku kvality CMI „Register Loopbaanprofessional“ (leden 2019). Noloc přijal značku kvality CMI jako značku kvality pro své „seniorní“ členy.V dubnu 2018 se Noloc a CMI shodli na tom, že od července 2020 bude existovat pouze jeden nizozemský národní rámec kvality pro kariérové poradce založený na vzájemných silných stránkách obou organizací. Za účelem dosažení tohoto ambiciózního cíle bylo také dohodnuto, že organizace Noloc a CMI budou sloučeny a nový rámec kvality bude prováděn společností Noloc. |

Také v Norsku probíhají pod vedením společnosti Skills Norway přípravné práce na vytvoření národního rámce kvality kariérového poradenství založeného na pochopení, že všechny zúčastněné strany hrají v komplexním systému celoživotního poradenství jinou roli. To zahrnuje: Standardy kvality kariérového poradce - jaké dovednosti jsou potřebné? (*proces*); Rámec pro dovednosti kariérového managementu - individuální vzdělávací cíle pro poradenství (*výstup*); Etické normy a směrnice (*proces*); a Indikátory kvality / srovnávací kritéria / sběr dat (*výstup*). Norsko také rozvíjí internetovou poradenskou službu (Skills Norway, 2018).

## Proces hodnocení kvality poskytovatelů kariérového poradenství a udělování značky kvality

Existují různé způsoby, jak u poskytovatelů kariérového poradenství hodnotit kvalitu. Hodnocení kvality se obvykle zaměřuje na tři oblasti:

* organizační struktura,
* organizační proces a
* výsledky organizace.

Hodnocení kvality může být formální nebo neformální, může být jen interní nebo obsahovat také nezávislý pohled externího hodnotitele, kterými může být kolega z jiné instituce nebo profesionál z formálního nebo neformálního certifikačního orgánu.

### Druhy hodnocení

Získané poznatky o značkách kvality z dotazníkového šetření obsahují informace o přístupu k hodnocení kvality a k udělování značky kvality. Většina (71%) využívá kombinaci interních i externích typů hodnocení. To předpokládá dokončení interního hodnocení podle kritérií externího hodnocení. Naproti tomu standard kvality BeQu využívá jen vnitřní hodnocení, které je založeno na participativním procesu hodnocení kvality.

### Podpora hodnocení kvality

Většina standardů hodnocení kvality má různé podpůrné nástroje šité na míru, které vedou jednotlivce nebo organizace procesem hodnocení. Jedna čtvrtina (25 %) posuzovaných standardů kvality nabízí více než jeden podpůrný nástroj procesu hodnocení kvality. V pěti dotaznících nebyly informace o dostupných zdrojích uvedeny.

Nejběžnějšími prostředky podpory procesu hodnocení kvality jsou pokyny pro hodnocení kvality (35%) a k danému účelu pořádané workshopy (20%). Méně často je poskytován mentoring, nástroje pro sebehodnocení, pomoc od zkušeného pracovníka, případové studie, webináře, telefonická a e-mailová podpora a jednodenní konzultace.

Devatenáct zkoumaných standardů kvality uvádí konkrétní nástroje hodnocení, z nichž 63% použilo více než jeden typ hodnocení, aby rozhodlo o udělení značky kvality. Většina standardů kvality (68%) využívá portfolio důkazů pro rozhodování o tom, zda organizace nebo jednotlivec splňuje kritéria značky kvality. 77% značek kvality vyžaduje portfolio důkazů ve spojení s jinými metodami hodnocení.

### Délka platnosti značky kvality

Pokud organizace projde kladně hodnocením kvality, získá značku kvality v průměru na tři roky. V závislosti na podmínkách udělení značky kvality mohou být prováděny pravidelné kontroly po celou dobu její platnosti. Například u značky kvality Matrix Standard ve Velké Británii se provádějí průběžné kontroly během 12 a 24 měsíců. Tyto kontroly jsou prováděny na dálku. Organizace vyplní sebereflexní nástroj a zašle jej akreditační agentuře včetně důkazů o tom, jak pracuje na oblastech identifikovaných pro zlepšení v minulém období. Zpráva je diskutována telefonicky mezi vedením organizace a hodnotitelem. Po tomto procesu hodnotitel rozhodne o udělení značky kvality na další období a identifikuje slabá místa poskytování kariérového poradenství vhodná ke zlepšení.

### Obsah standardů kvality

Většina hodnocených standardů kvality se zaměřuje na různé aspekty poskytování kariérového poradenství. Aspekty související s praxí, jako je profesionalita, rozvoj poradenských dovedností a etika, jsou obsaženy ve všech standardech, stejně jako požadavky na vedení organizace, proces poskytování kariérového poradenství a marketing. Rovněž je zastoupeno neustálé zlepšování kvality z hlediska hodnocení spokojenosti klientů. Je zajímavé, že etika je jen v jednom standardu označena jako centrální součást profesionality. Je možné, že v ostatních standardech kvality je zahrnuta pod některou jinou položku profesionality.

# Závěr

Pojem kvality je pojat jako komplexní koncept. Objevuje se v různých úrovních a oblastech politiky (Hooley a Rice, 2018). Různé národní přístupy jsou formovány jak národním kontextem, tak současnými politickými iniciativami. Při pokusu o shrnutí některých obecných doporučení je vhodné zahrnout úvahy německého partnera NfB, které jsou v souladu s našimi interpretacemi údajů.

Pro dosažení standardů kvality jsou uvažována následující doporučení:

* Definice a rozvoj kvalitativních cílů a kritérií hodnocení kvality vyžaduje společné porozumění dané problematice mezi příslušnými aktéry a zúčastněnými stranami - jedná se o **proces vyjednávání**.
* Tvorba (nových) standardů kvality musí být **v souladu** s existujícími koncepty kvality a kompetencemi, které se vztahují k daným úkonům.
* V případě existence různých systémů hodnocení je vhodné posouzení jejich **kompatibility.**
* Hledání **legislativních nebo jiných možností** stanovit povinnost získat značku kvality, protože veřejné financování obvykle nezaručuje udržitelný rozvoj kvality.
* Ukončení projektu nebo programu, ze kterého je financováno kariérové poradenství, má obvykle negativní vliv, zabraňuje udržitelnému rozvoji kvality a profesionality v kariérovém poradenství. Kvalita **vyžaduje kontinuitu a bezpečnost k růstu a udržení**.
* **Návrat** z krátkodobého financování projektů realizující kariérového poradenství k právně zakotvenému systému, v němž kariérové poradenství poskytují veřejné instituce, které mají **právní mandát pro kariérové poradenství**, se zdá být nezbytný.

# Reference

Allen, T.D., Finkelstein, L.M. & Poteet, M.L. (2009). *Designing Workplace Mentoring Programs: An Evidence-Based Approach.* Chichester: Blackwell Publishing.

European Lifelong Guidance Policy Network (ELGPN). (2012). *Lifelong Guidance Policy Development: A European Resource Kit*. Jyvaskyla. ELGPN. Retrieved from: <http://www.elgpn.eu/publications/elgpn-tools-no1-resource-kit>.

ELGPN (2014). *Lifelong Guidance Policy Development: Glossary.* ELGPN Tools No. 2. Jyväskylä: ELGPN. Retrieved from: http://www.elgpn.eu/publications/elgpn-tools-no2-glossary.

ELGPN. (2015). *Guidelines for Policies and Systems Development for Lifelong Guidance. A Reference Framework for the EU and for the Commission*. Jyväskylä: ELGPN. Retrieved from: http://www.elgpn.eu/publications/elgpn-tools-no-6-guidelines-for-policies-and-systems-development-for-lifelong-guidance.

Haug, E.H. (2018). *Nasjonalt kvalitetsrammeverk for karriereveiledning – en kunnskapsoversikt. [National quality framework for career guidance – a systematic knowledge review].* Skills Norway report. Retrieved from: https://www.kompetansenorge.no/Karriereveiledning/kvalitet-i-karriereveiledning/ (In Norwegian).

Hooley, T. and Rice, S. (2018). Ensuring quality in career guidance: a critical review. *British Journal of Guidance and Counselling,* DOI: [10.1080/03069885.2018.1480012](https://doi.org/10.1080/03069885.2018.1480012)

Karcher, M.J., Kuperminc, G.P., Portwood, S.G, Sipe, C.L., & Taylor, A.S. (2006). Mentoring programs: a framework to inform program development, research, and evaluation. *Journal of Community Psychology,* 34(6): 709-725.

NFB/Research group quality in careers at the Institute of Educational Science of the Ruprechy-Karls-University, Heidelberg (Eds.) (2012), *Quality and professionalism in career guidance and counselling – The open process of coordination for quality development in career guidance in German (2009 - 2012). English Short Version of main results*, Berlin/Heidelberg.

Skills Norway (2018). *Bakgrunn for utviklingsprosjekt. [Background document – national quality framework for career guidance].* Retrieved from: https://www.kompetansenorge.no/globalassets/karriere/bakgrunn-kvalitetsrammeverk.pdf (In Norwegian)

Sultana, R. (2018). *Enhancing the quality of career guidance in secondary schools…a Handbook.* MyFuture Erasmus + project output. Retrieved from: https://myfutureproject.eu/resources/.

1. *Usnesení Rady a zástupců vlád členských států zasedajících v Radě ze dne 21. listopadu 2008 „Lepší začlenění celoživotního poradenství do strategií celoživotního učení“* (2008/C 319/02). Rada Evropy. Brusel. 2008. Dostupné na: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/HTML/?uri=CELEX:42008X1213(02)&from=EN> [↑](#footnote-ref-1)