



KOKYBĖS UŽTIKRINIMO, TEIKIANT KONSULTAVIMO KARJERAI PASLAUGAS JAUNIMUI

VADOVAS

Parengta, įgyvendinant pilotinį projektą
„Kokybės užtikrinimas, teikiant konsultavimo karjerai paslaugas jaunimui” Nr:
BG/06/B/F/PP-166013

© 2008 SCAS

Projektą „Kokybės užtikrinimas, teikiant konsultavimo karjerai paslaugas jaunimui“
parėmė ES Leonardo da Vinci programa

Šis leidinys atspindi tik autoriaus požiūrį, todėl Komisija negali būti laikoma atsak-
inga už bet kokį jame pateikiamos informacijos naudojimą

KOKYBĖS UŽTIKRINIMO,
TEIKIANT
KONSULTAVIMO
KARJERAI PASLAUGAS
JAUNIMUI

Vadovas

2008

TURINYS:

ĮŽANGA

Profesinio mokymo kokybės užtikrinimo tendencijos.....	6
Vadovo turinys, struktūra ir vartotojai.....	.8
Specialiųjų poreikių turintys jaunuoliai.....	9

I DALIS

1 SKYRIUS.....11

ĮVADAS Į KOKYBĖS UŽTIKRINIMĄ (KU).....	12
1.1. Kokybės svarba ir tikslai.....	12
1.2. Kokybės užtikrinimas.....	13
1.3. Kokybės užtikrinimo vaidmuo, teikiant karjeros konsultavimo paslaugas auginimui.....	15

2 SKYRIUS.....17

PAGRINDINIAI KOKYBĖS UŽTIKRINIMO ELEMENTAI.....	18
(KOKYBĖS UŽTIKRINIMO SISTEMA).....	18
2.1. Klientų, kuriems teikiamos karjeros konsultavimo paslaugos, apibūdinimas.....	18
.....	20
2.2. Šeimos ir visuomenės įtaka.....	21
2.3. Harmonizavimas su esamomis kokybės užtikrinimo sistemomis.....	22

3 SKYRIUS.....24

KOKYBĖS UŽTIKRINIMO MODELIS: POŽIŪRIAI IR PRINCIPAI.....	25
3.1. Konsultavimo karjerai kokybės užtikrinimo tendencijos Europoje.....	25
3.2. Konsultavimo karjerai kokybės užtikrinimo tendencijos JAV ir Kanadoje.....	27
3.3. Pamokos, kurias reikia išmokti.....	27
3.4. Rekomendacijos kokybės standartų kūrimui.....	28
3.5. Kokybės užtikrinimo gairės Europos šalyse.....	29
3.6. Išplėstinis kokybės modelis (KM), taikytinas konsultuojant specialiųjų poreikių turinčius jaunuolius.....	31

4 Skyrius.....35

KOKYBĖS RODIKLIAI, TEIKIANT KONSULTAVIMO KARJERAI PASLAUGAS JAUNIMUI.....	.36
4.1. Kokybės rodikliai ir jų vaidmuo kokybės užtikrinimo procese.....	36
4.2. Sisteminiis požiūris į kokybę.....	38
4.3. Rodiklių modelis.....	39
4.4. 5 žingsnių kokybės metodas.....	41
4.5. Kokybės rodiklių įvertinimas.....	48

II DALIS

1 SKYRIUS:	61
JŪSŲ VAIDMUO KOKYBĖS UŽTIKRINIMO PROCESĖ.....	61
1.1. Skirtingi suinteresuoti asmenys jaunimo konsultavimo karjerai procese.....	61
2 SKYRIUS:	64
KAIP PRADĖTI KOKYBĖS UŽTIKRINIMO PROCESĄ.....	6
2.1. Kokybės užtikrinimo proceso pradžia.....	64
3 Skyrius:	69
KAIP VALDYTI IR ORGANIZUOTI KOKYBĖS UŽTIKRINIMO PROCESĄ.....	69
3.1. Vaidmenys kokybės valdymo procese.....	70
3.2. Pagrindiniai kokybės valdymo proceso elementai.....	71
3.3. Kokybės užtikrinimo proceso modelis.....	71
3.4. Kokybės užtikrinimo proceso kokybė.....	79
4 SKYRIUS:	81
KOKYBĖS KRITERIJŲ MODELIO ĮGYVENDINIMAS.....	81
4.1. Kokybės užtikrinimo proceso įgyvendinimas: žingsnis po žingsnio.....	81
4.2. Galimi kokybės rodiklių vertinimo būdai.....	93

III DALIS

Šaltiniai.....	96
Terminų žodynas.....	98

SANTRUMPŲ SĄRAŠAS:

Here are some abbreviations you will find throughout this Manual.

- RM** (angl. **IM**) Rodiklių **M**odelis(iai)
- IKT** (angl. **ICT**) Informacinės ir **B**endravimo
technologijos **KU** (angl. **QA**) **K**okybės **U**žtikrinimas
- KR** (angl. **QI**) **K**okybės **R**odiklis(iai)
- KM** (angl. **QM**) **K**okybės **M**odelis(iai)
- PRM** (angl. **VET**) **P**rofesinis **R**engimas ir **M**okymas
- JKK** (angl. **YCC**) **J**aunimo **K**onsultavimas **K**arjerai
- SPJ** (angl. **YFO**) **S**pecialiųjų **P**oreikių turintis jaunimas
- KUS** (angl. **QAF**) **K**okybės **U**žtikrinimo **S**istema

ĮŽANGA

Profesinio mokymo kokybės užtikrinimo tendencijos

Europoje kokybės užtikrinimo problemomis tarptautiniu ir nacionaliniu lygiu užsiima kokybės užtikrinimo agentūros ir institucijos. Tačiau įvairiose profesinio mokymo (PM) sistemose priimti kokybės rodikliai ir jų įvertinimo kriterijai yra skirtingi.

A. Europos perspektyvos:

Europoje kokybės užtikrinimo problemomis tarptautiniu ir nacionaliniu lygiu užsiima kokybės užtikrinimo agentūros ir institucijos. Tačiau įvairiose profesinio mokymo (PM) sistemose priimti kokybės rodikliai ir jų įvertinimo kriterijai yra skirtingi.

Bendroji kokybės užtikrinimo sistema (angl. CQAF) susideda iš šių pagrindinių elementų:

- ✦ modelio, kuris palengvina sistemų planavimą, diegimą, įvertinimą ir peržiūrėjimą atitinkamuose valstybių narių lygmenyse;

- ✦ sistemos įvertinimo ir peržiūrėjimo metodologijos: pagrindinis dėmesys čia skiriamas savęs įvertinimo procedūroms, kartu taikant išorinį įvertinimą;

- ✦ stebėjimo sistemos: turi būti identifikuotas sistemos atitikimas nacionaliniu ar regioniniu lygmeniu ir kartu numatomas galimas peržiūrėjimas Europos lygmeniu, lyginant to paties lygio grupes;

- ✦ įvertinimo priemonės: kriterijų ir rodiklių rinkinys, leidžiantis valstybėms narėms įvertinti savo sistemą nacionaliniu ir regioniniu lygmeniu.

Bendroji kokybės užtikrinimo sistema (angl. CQAF) sudaro Europos orientacinę sistemą, kuria vadovaujantis ir pasiremiant tinkamiausių kokybės užtikrinimo modelių pagrindiniais principais, laiduojamas profesinio mokymo (PM) kokybės vystymasis. Tai yra priemonė, galinti padėti politikos kūrėjams ir jos įgyvendintojams praktikoje geriau suprasti, kaip veikia esantys kokybės užtikrinimo modeliai, identifikuoti sritis, kurias reikia tobulinti ir priimti sprendimus kaip jas pagerinti, pasiremiant bendromis kokybinėmis ir kiekybinėmis rekomendacijomis.

The CQAF can be applied at both the system and VET provider levels and can therefore be used to assess the effectiveness of VET. In total the benefits from the use of the CQAF are effectiveness, transparency and mutual trust in VET systems, within and across countries.

CQAF gali būti taikoma abiejuose lygmenyse – sistemos kūrimo ir profesinio mokymo įgyvendinimo – todėl ją galima naudoti PM efektyvumui įvertinti. Šios sistemos



taikymo rezultatas bus efektyvumas, skaidrumas ir abipusis pasitikėjimas profesinio mokymo sistema šalies viduje ir tarp šalių.

Europos profesinio mokymo plėtros Centras (angl. CEDEFOP) tai institucija, kuri ypatingą dėmesį skiria PM kokybės užtikrinimui Europos lygmenyje. Šis Centras parengė specialią ataskaitą „**PM kokybės rodikliai. Europos bendradarbiavimo stiprinimas**“ (2007), kurioje pabrėžiama kokybės rodiklių svarba PM.

Šios studijos tikslas – suformuluoti tinkamus rodiklius, kuriais galima išmatuoti PM kokybę, atsižvelgiant į šiuos valstybių narių, Europos Komisijos ir socialinių partnerių nustatytus PM politikos prioritetus: geresnis darbo jėgos panaudojimas, geresnis atitikimas tarp paklausos ir pasiūlos, geresnis profesinio mokymo prieinamumas, ypač labiausiai pažeidžiamoms darbo rinkos grupėms. Pastaraisiais metais pasiektas kokybės rodiklių svarbos profesinio mokymo sistemos tobulinimui supratimas. Kokybės matavimo rodikliai yra pagrindinis instrumentas, kuriuo galima valdyti ir gerinti švietimo kokybę bei profesinį mokymą ir juos gerai išmanyti yra būtina, siekiant valdyti mokymo sistemų kokybę ir veiksmingumą.

B. Nacionalinis požiūris į kokybės užtikrinimą PM sistemoje:

Nacionaliniuose lygmenyse yra pakankamai didelis požiūris į PM kokybės rodiklius ir kokybės užtikrinimą skirtumas. Kai kuriose šalyse kokybės rodikliai daugiau priskiriami paslaugos administravimo gebėjimams. Kitose šalyse jie daugiau susiejami su programomis ir tikslais. Dar kitose šalyse, pvz., Jungtinėje Karalystėje ir Airijoje, pagrindiniai kokybės užtikrinimo (KU) elementai yra įvairios vidinio ir išorinio įvertinimo formos. Škotijos kokybės užtikrinimo sistema yra aukštai vertinama ir jos elementus į savo PM kokybės užtikrinimo sistemas yra perėmusios tokios šalys, kaip Anglija, Lenkija, Airija ir Australija.

Škotijos kokybės užtikrinimo sistemoje yra labai gerai išvystyta audito posistemė ir aiškiai apibrėžti KU standartai. O Nyderlanduose PM kokybę užtikrina griežtas išorinis monitoringas ir kontrolė.

Kai kurios Rytų Europos šalys, tokios kaip Bulgarija ir Rumunija, kol kas nėra sukūrusios savo PM kokybės užtikrinimo sistemų. Neseniai įvykę darbo rinkos pokyčiai šiame regione sugriovė senąją kvalifikacijos standartų sistemą ir kokybės kontrolė bei naujos kvalifikacijos sistemos kūrimas dar yra vystymo stadijoje. Rytų Europos šalyse labai dinamiškai vystosi profesinės veiklos tarnybos, ypatingai jaunimo profesinės veiklos tarnybos.

JK yra viena iš tų Europos šalių, kurioje yra labai plačiai išvystytos paslaugos jaunimui. Daugelyje miestų veikia nemažai jaunimui skirtų tarnybų, tokių kaip jaunimo informacijos centrai, jaunimo karjeros centrai, apgyvendinimo bei įsikūrimo centrai, sveikatos priežiūros centrai, narkomanijos prevencijos centrai ir daugiakultūriniai centrai. Šių paslaugų kokybei palaikyti ir prižiūrėti vietinė valdžia dažniausiai sukuria standar-

tus ir priemones šių paslaugų įvertinimui. Kai kurių JK vietinių tarybų vadovybė turi paruošusi kokybės užtikrinimo nuostatas pagrindiniams jaunimo darbams, įtraukiant kai kuriuos KU elementus į jaunimo karjeros konsultacijos centrų nuostatas. Be to, vietinė valdžia bando kurti pagrindinių jaunimo darbų kokybės rodiklius ir struktūras, bei kurti standartus ir bendruosius/pripažintus mokymo planus jaunesiems darbuotojams (Cambridgeshire KU struktūra, Barnsley KU struktūra, Plymouth Tarybos sukurti jaunimo darbo kokybės standartai ir t.t.).

Airijoje, Ispanijoje ir kai kurių kitų šalių jaunimo centruose yra šiek tiek medžiagos apie jaunimo darbo KU. Tačiau daugelyje Europos šalių visiškai nėra jokių KU šaltinių, susijusių su SPF (angl. YFO).

Vadovo turinys, struktūra ir vartotojai

Vadovą sudaro trys dalys: 1 dalyje pateikti pagrindinių koncepcijų teoriniai pagrindai, kokybės rodiklių rinkinys, rodiklių modeliai ir kokybės užtikrinimo sistema. 2 dalyje pateikiami praktiniai kokybės užtikrinimo diegimo institucijos viduje aspektai. 3 dalyje pateiktos nuorodos ir specialiųjų terminų žodynas (glosarijus).

Ši medžiaga skirta profesinės orientacijos tarnybų vadovams ir konsultantams, jaunesniems darbuotojams ir instruktoriams. Šis vadovas taip pat gali būti naudingas kokybės užtikrinimo institucijoms, tokioms kaip kokybės užtikrinimo agentūros ir institucijos, kurių veikla susijusi su profesiniu orientavimu ir ypatingai jaunimo profesinio orientavimo tarnyboms.

Taip pat šiame vadove ypatingas dėmesys skiriamas **specialiųjų poreikių turinčių jaunuolių (SPJ angl. YFO)** karjeros konsultavimo paslaugų kokybės užtikrinimui.

Pradedantieji jaunimo karjeros konsultantai turėtų labai atidžiai perskaityti abi dalis, pradedant nuo kokybės užtikrinimo terminų ir koncepcijos, kuriose pateikta daug apibrėžimų ir paaiškinami kai kurie svarbūs KU aspektai, tokie kaip kokybės tikslai, kokybės vadybos proceso suinteresuotosios šalys, kokybės rodiklių parinkimo kriterijai ir t.t. Pradedantieji taip pat galėtų pradėti nagrinėti šį vadovą nuo 2 dalyje pateiktų pavyzdžių arba nuo įvairių atvejų, aprašytų darbo knygoje (išleistoje atskiru leidiniu). Labiau pažengę vartotojai šiame vadove ras inovacinius sprendimus ir naujoves, susijusias su kokybės rodiklių matavimu, rodiklių struktūra, rodiklių modeliais ir kitas svarbias KU problemas. Čia jie taip pat ras naujausias KU sistemos koncepcijas.

Institucijos ir agentūros ras medžiagos apie dabartines tendencijas ir problemas, susijusias su KU dirbant su SPJ ir galės ja pasiremti, kurdami ir plėtodami KU politiką ir numatydami jos praktinį taikymą. Ir pagaliau ne mažiau svarbus faktas yra tas, kad iš šio vadovo konsultantai ir jauni žmonės sužinos, kaip turi atrodyti kokybiška paslauga ir kokio darbo, kokybės požiūriu, iš jų yra tikimasi.

Specialiųjų poreikių turintys jaunuoliai

Apibrėžimas¹

“Specialiųjų poreikių turintys jaunuoliai” (arba “specialiųjų poreikių turintys jauni žmonės”) – tai jauni žmonės, kurie turi mažiau galimybių nei jų bendraamžiai, nes susiduria su nepalankiomis aplinkybėmis, išvardytomis žemiau.

Tam tikrame kontekste dėl šių situacijų/kliūčių jaunimas negali pilnavertiškai dalyvauti tiek formaliam, tiek neformaliam ugdyme, integruotis į visuomenę bendrąja prasme, būti aktyviais piliečiais, pasinaudoti įvairiomis valstybės ir tarptautiniu lygiu sukurtomis priemonėmis. Šios kliūtys galėjo atsirasti dėl socialinių, ekonominių ar geografinių priežasčių, arba dėl sveikatos problemų, negalios, išsilavinimo bei kultūrinių skirtumų.

Socialiniai sunkumai: diskriminuojami jauni žmonės (dėl lyties, tautybės, religijos, seksualinės orientacijos, negalios ir t.t.), ribotų socialinių įgūdžių turintys žmonės arba asocialūs, gyvenantys nesaugų lytinį gyvenimą, gyvenantys nesaugiose sąlygose, (buvę) nusikaltėliai, (buvę) narkomanai, jauni/vieniši tėvai, našlaičiai, jauni žmonės iš išsiskyrusių šeimų ir t.t.

Ekonominiai sunkumai: tai mažas pajamas gaunantys jauni žmonės, priklausantys nuo socialinio aprūpinimo sistemos, ilgalaikiai bedarbiai, benamiai, įsiskolinę arba finansinių problemų turintys jaunuoliai.

Žmonės su negalia: jauni neįgalūs žmonės su protiniais (intelektu, pažinimo, mokymosi), fizininiais, sensoriniais ar kitais sutrikimais.

Mokymosi sunkumai: jauni žmonės, susiduriantys su mokymosi sunkumais, anksti iškritę arba pašalinti iš švietimo sistemos, žemos kvalifikacijos arba be kvalifikacijos, jauni žmonės, neradę savo vietos švietimo sistemoje, jauni žmonės negalėję įgyti tinkamo išsilavinimo dėl kultūrinio/kalbinio barjero ir t.t.

Kultūriniai sunkumai: jauni imigrantai arba pabėgėliai, arba imigrantų ar pabėgėlių šeimų vaikai, jauni žmonės, priklausantys nacionalinėms arba etninėms mažumoms, jauni žmonės, turintys kalbos ar kultūrinės adaptacijos problemų ir t.t.

Sveikatos problemos: jauni žmonės, turintys chroniškų sveikatos problemų, sergantys sunkiomis ligomis arba turintys psichologinių problemų arba jauni žmonės su protine negalia ir t.t.

Geografinės kliūtys: jauni žmonės iš nuošalių kaimų, kalvotų vietovių, jauni žmonės, gyvenantys mažose salose arba periferijoje, probleminiuose miestų rajonuose, jauni žmonės iš apleistų zonų (ribotas viešasis transportas, nesutvarkytas gerbūvis, apleisti kaimai...) ir t.t.

1 DALIS

TEORINIAI KOKYBĖS
UŽTIKRINIMO ASPEKTAI

1 SKYRIUS



ĮVADAS Į KOKYBĖS UŽTIKRINIMĄ (KU) (INTRODUCTION TO QUALITY ASSURANCE)

RAKTINIAI ŽODŽIAI:

Kokybės užtikrinimas, KU tipai, KU vaidmuo KKPJ procese

SKYRIAUS TIKSLAS:

Šio skyriaus tikslas – supažindinti su pagrindinėmis kokybės užtikrinimo (KU) problemomis ir su kokybės svarba jaunimo profesinio konsultavimo darbe. Norint gerai suprasti ir taikyti kokybės užtikrinimo parametrus, tikslus, tipus ir vaidmenį, pravartu šiek tiek išmanyti apie kokybės koncepciją ir jos tikslus.

Šis skyrius supažindina su kokybės užtikrinimo (KU) idėja, kuria remiantis parengti sekantys šios teorinės vadovo dalies skyriai. Jie skirti supažindinti skaitytoją su kokybės modeliais, kokybės užtikrinimo sistema ir kokybės rodikliais (KR), teikiant karjeros konsultavimo paslaugas jaunimui. Skaitydami šią dalį, Jūs įgysite daug naudingų žinių apie pagrindinius kokybės užtikrinimo aspektus, teikiant karjeros konsultavimo paslaugas jaunimui.

ĮVADAS:

Įgyvendinant projektą „Kokybės užtikrinimas, teikiant karjeros konsultavimo paslaugas jaunimui“, buvo sukurtas labai svarbus kokybės rodiklių modelis (RM), padedantis specifinius suinteresuotųjų šalių poreikius peradresuoti, nukreipti jaunimo konsultacijoms. Modelis paremtas PENKIŲ žingsnių požiūriu į kokybę sistema ir leidžia identifikuoti esminius kokybės užtikrinimo proceso elementus: kontekstas, situacija – indėlis, įdėtos pastangos, – procesas – rezultatas – poveikis. Šio projekto tikslas yra karjeros konsultavimo paslaugas teikiančių organizacijų darbo pagerinimas, o taip pat inovacinių kokybės užtikrinimo priemonių ir instrumentų („popierinių“ ir interaktyvių) parengimas suinteresuotoms šalims.

Norint suprasti projekto „Kokybės užtikrinimas, teikiant karjeros konsultavimo paslaugas jaunimui“ turinį, būtina gerai suvokti kokybės ir kokybės užtikrinimo koncepciją. Todėl šiame skyriuje pateikti pamatiniai šios koncepcijos aspektai.

1.1. Kokybės svarba ir tikslai

Kokybės samprata neturi aiškaus apibrėžimo. Jei kas nors sako, kad dirba kokybės srityje, paprastai tai suvokiama kaip veikla, nukreipta organizacijos arba jos teikiamos paslaugos gerinimui.

Iš esmės kokybė gali būti suvokiama kaip gerai atliekama veikla ir siekimas ją tobulinti. Tai taip pat ieškojimas reikalingų permainų, kurios padėtų kuo geriau patenkinti veiklos vartotojų poreikius. Kokybė – tai žinojimas, ką Jūs norite padaryti ir kaip tai padaryti, mokymasis iš jau pasiektų rezultatų ir, pasinaudojant įgytomis žiniomis, organizacijos ir jos teikiamų paslaugų plėtojimas, tuo pačiu siekiant, kad Jūsų pastangos patenkintų suinteresuotųjų šalių poreikius.

Tikriausiai pastebėjote, kad Jūsų organizacijoje jau yra kai kurie kokybės pradmenų elementai. Tačiau tai, kas faktiškai siūloma kaip priartėjimas prie „kokybės“ - tai yra nuosekli sistema, apžvelgianti organizacijos valdymą ir tobulinimą, tai organizacijos kaip sistemos matymas. Gera kokybė yra santykinė koncepcija, priklausanti nuo nuolat vykstančių permainų sektoriuje, visuomenėje, o taip pat besikeičiančių jaunų žmonių poreikių ir lūkesčių.

Labai svarbu įsidėmėti, **kad kokybė turi tikslą, ir jis skirtingiems proceso dalyviams (pagrindinėms interesų grupėms) yra skirtingas**. Pavyzdžiui, profesinio mokymo procese vadovybei kokybė pirmiausia susijusi su paslaugos teikimu, kasdieniu jos funkcionavimu, standartų ir reglamentų diegimu. Antra, darbdaviui kokybė susijusi su šios paslaugos gavėjo gebėjimu įsiliesti į darbo rinką tuoj po tam tikrų profesijos žinių įgijimo. Galiausiai jauniems žmonėms kokybė gali reikšti įsiliejimą į bendraamžių kolektyvą ir bendravimą su jaunais žmonėmis. Štai kodėl, planuojant KU, labai svarbu išstudijuoti ir įvertinti kokybės tikslus.

1.2. Kokybės užtikrinimas

Kas yra kokybės užtikrinimas?

Kokybės užtikrinimas (KU) – tai visi veiksmai, kurių imamasi, kad būtų tvirtai laikomasi nustatytų standartų ir procedūrų ir kad teikiamas produktas arba paslauga atitiktų jai keliamus techninius reikalavimus. KU taip pat gali būti traktuojamas kaip planuojama sisteminė veikla, kuri turi būti vykdoma, kad sistema atitiktų jai keliamus techninius reikalavimus. Ir pagaliau ne mažiau svarbu tai, kad KU remiasi organizacijoje priimta politika, procedūromis ir sisteminiais veiksmais, kurie numatyti jai patikėtoms funkcijoms atlikti.

Kai kurie specialistai savo darbuose išskiria **kokybės stebėseną** arba **kokybės kontrolę**. Jie didžiausią dėmesį skiria stebėsenos aspektams ir kokybės siekimo procedūroms. **Kiekvienai kokybės užtikrinimo priemonei turi būti parengtos tam tikros procedūros**, kurios turi būti kontroliuojamos (tikrinamos). Šiame projekte kokybės užtikrinimo sąvoka naudojama platesniu aspektu. Ji nėra susieta vien tik su kokybės stebėjimu.

Kokybės užtikrinimo tipai

Galima identifikuoti įvairius kokybės užtikrinimo (KU) tipus. Iš vienos pusės į kokybės užtikrinimą galima žiūrėti, kaip į karjeros konsultavimo paslaugų jaunumui teikimo procesą. Tai reiškia, kad kokybę galima įvertinti kiekviename proceso etape: konteksto – indėlio (įnašo) – proceso - rezultato – poveikio, pasinaudojant taip vadinamais proceso kokybės rodikliais.

Iš kitos pusės organizacijų, teikiančių karjeros konsultavimo paslaugas, kokybę galima nagrinėti kaip sistemą. Tokiu atveju galima naudoti taip vadinamus



sisteminius kokybės rodiklius ir nagrinėti, koku laipsniu šios organizacijos gali užtikrinti kokybę valdymo ir politikos lygmenyje.

Ir pagaliau ne mažiau svarbus yra kokybės užtikrinimo nagrinėjimas skirtingų interesų grupių atžvilgiu. Šiam tikslui naudojami rodikliai, nukreipiantys karjeros konsultantus /jaunimo darbuotojus ir kitus šį darbą tiriančius ir su juo susijusius į konkrečius šių organizacijų veiklos vartotojus.

Be aukščiau minimų KU **proceso lygmens ir sisteminio lygmens, dar yra taikomos KU išorinės ir vidinės procedūros**. Kai kuriais atvejais KU yra įdiegiamas organizacijos viduje ir už tai atsakinga institucija yra pačioje organizacijoje. Kitais atvejais kokybės užtikrinimo institucija yra išorinė, tai gali būti KU agentūra ar kita panaši institucija. Idealus atvejis, kai funkcionuoja abu mechanizmai ir reikia stengtis veikti tokiu būdu.

Veikėjai kokybės užtikrinimo procese

Kokybės užtikrinimo procese veikia skirtingos interesų grupės. Kai kurios iš jų yra tiesiogiai susijusios su parengimu profesinei veiklai; kitos atsakingos už paslaugos tobulinimo priemonių plėtojimą arba turi patirties KU įdiegime vidiniame (institucijos) arba išoriniame (regiono, šalies) lygmenyje ir t.t.

Taigi, KU proceso veikėjai yra šie:

- § politikos kūrėjai/formuotojai;
karjeros konsultavimo paslaugas teikiančių organizacijų vadovai;
- § jaunimo lyderiai;
asmenys, atsakingi už paslaugų turinio kūrimą ir jo tobulinimą;
- § konsultantai;
- § jaunimo darbuotojai;
klientai.

Įvairių veikėjų smulkesnis aprašymas ir jų vaidmuo pateiktas šio vadovo Praktinės dalies 1 skyriuje.

1.3. Kokybės užtikrinimo vaidmuo, teikiant karjeros konsultavimo paslaugas jaunimui

TPradinis kokybės užtikrinimo tikslas yra jauniems žmonėms teikiamų paslaugų kokybės pagerinimas. „Kokybės užtikrinimas duoda realią naudą, nes priverčia instituciją įvertinti savo taikomus metodus ir pamatyti ar jie atitinka jų siekius“ (Thomas S, Muirhead D. 2000). Dažnai kokybės užtikrinimas suvokiamas kaip papildoma prievolė prie jau ir taip didelio darbo krūvio, neduodanti jokios tiesioginės naudos nei mokytojams nei mokiniams.

Kokybės užtikrinimas turi būti objektyvus, **profesionalus, patikimas, suprantamas, pasikartojantis ir nenutrūkstantis**, jis reikalauja komandinio požiūrio tiek iš kliento, tiek iš konsultanto. Taip pat turi būti atliekama jo įvertinimo, mokymo, mokymosi ir taikomų technologijų ekspertizė.

Pradedant kurti KU sistemą, labai svarbu apsispręsti dėl pagrindinių **principų**, kuriais sistema bus grindžiama. KU sistemos diegimas į paslaugą turi prasidėti nuo **kokybės sričių** identifikavimo. Labai svarbu iš anksto išsiaiškinti, kurias sritis reikia tobulinti ir kurioms reikalinga kokybės stebėseną. Taip pat reikia apsispręsti dėl **tobulinimo lygio** (standartų), kurį numatoma palaikyti arba pasiekti. Kitas svarbus aspektas – reikia išsiaiškinti, kokius kokybės užtikrinimo duomenis/įrodymus bus galima surinkti. Šie duomenys turi būti **išmatuojami**, arba turi būti galimybė juos paversti į kiekybinę išraišką. Turi būti galimybė apdoroti KU sistemos duomenis ir suformuluoti sprendimus **tolimesniems veiksams**, kurių tikslas – kokybės gerinimas. Turi būti aiškiai apibrėžta įvairių institucijų ir asmenų, pavyzdžiui vadovo, konsultanto, valdybos ir t.t., **atsakomybė**. Ir, žinoma, turi būti išsiaiškinta, kaip bus derinamos vidinės KU priemonės (savęs įsivertinimas) su išorinėmis KU priemonėmis (auditas, išorinė kontrolė).

Kokybės užtikrinimo procesas, teikiant karjeros konsultavimo paslaugas jaunimui, turi kelis pagrindinius aspektus:

1. Paslaugas teikiančių organizacijų vadovybė turi turėti galimybę stebėti ir įvertinti suteiktos paslaugos kokybę, efektyvumą ir naudingumą.
2. Turi būti sukurtas mechanizmas, leidžiantis karjeros konsultantams ir kitiems su jaunimu dirbantiems asmenims įvertinti savo bendravimo su jaunais žmonėmis kokybę.
3. Jaunimo darbuotojai/karjeros konsultantai turi turėti galimybę stebėti jų suteiktos paslaugos poveikį jauno žmogaus gyvenimui ir identifikuoti paslaugos tobulinimo sritis;
4. Turi būti numatytos papildomos priemonės specialiųjų poreikių turinčių jaunuolių socializacijai ir skatinimui įsitraukti į darbo rinką kartu su savo bendraamžiais.

Žemiau pateikti **rezultatai**, kurių galima laukti, taikant KU principus karjeros konsultavimo paslaugas teikiančiose organizacijose:

1. Organizacijos veikla bus **efektyvesnė**, ir todėl ja bus labiau patenkinti vartotojai ir suinteresuotosios šalys;
2. Vadovybė ir kiti rinkos veikėjai (pvz., darbdaviai) **pripažins** ir aukščiau įvertins organizacijos nuopelnus;
3. Paslaugos **lyginamoji vertė ir jos palaikymas** taip pat bus aukštesnis, kas yra labai svarbu šiuo globalizacijos periodu; tai labai svarbu ir didelio konsultavimo paslaugas teikiančių organizacijų skaičiaus;
4. Pagerės **paslaugos kainos/vertės santykis**, kas padės pritraukti daugiau rėmėjų, o tai leis organizacijai plėstis savo veiklą.

2 SKYRIUS



PAGRINDINIAI KOKYBĖS UŽTIKRINIMO ELEMENTAI (KOKYBĖS UŽTIKRINIMO SISTEMA)

RAKTINIAI ŽODŽIAI:

Kokybės užtikrinimo sistema, harmonizavimas su esamomis sistemomis

ŠIO SKYRIAUS TIKSLAS:

Šio skyriaus tikslas – karjeros konsultavimo proceso kokybės užtikrinimo (KU sistemos) elementų ir jų efektyvumo, tenkinant vartotojų poreikius, analizė.

ĮVADAS:

Kokybės užtikrinimo procesą nuolat įtakoja išoriniai procesai ir aplinkybės. Politiniai įvykiai, visuomenės lūkesčiai, teisės aktai, Europos tendencijos ir kiti faktoriai veikia bet kurios KU sistemos funkcionavimą. Kai kurie išoriniai procesai, tokie kaip reglamentai ir direktyvos daro didesnę įtaką ir yra tiesiogiai susiję su kokybės stebėsenos formatu. Kiti procesai, kaip, pavyzdžiui, šeimyninės aplinkybės, atrodytų, yra toli profesinio orientavimo, tačiau jie taip pat daro pakankamai didelę įtaką ir yra ne mažiau svarbūs.

2.1. Klientų, kuriems teikiamos karjeros konsultavimo paslaugos, apibūdinimas

Nors KU yra pagrindinė politikos kūrėjų ir vykdytojų užduotis, **atspirties taškas kiekviename su kokybe susijusiame procese yra vartotojas/klientas.**

Vienas iš pagrindinių klausimų - **kada prasideda karjeros konsultavimas?**

Ar tada, kai daromas pasirinkimas dėl vidurinio išsilavinimo ar mokymosi tam tikros profesijos; o gal tuomet, kai įstojama į universitetą ar kai pradinukams ar paaugliams organizuojamos pažintinės išvykos į įvairias mokymo įstaigas ar darbu paremtos pamokos? O gal karjeros konsultavimas prasideda šeimoje, kai vaikas aplanko savo tėvų darbovietes ir susipažįsta su jų darbu?

Amžius, kuriame vaikas pradeda galvoti apie profesiją įvairiose srityse, gali labai skirtis. Šis procesas įtraukia jaunuolį į svarstymus, ar pasirinkti akademinį išsilavinimą, kuris suteiks jam arba jai galimybę daryti karjerą pasirinktoje srityje, arba mokytis profesijos.

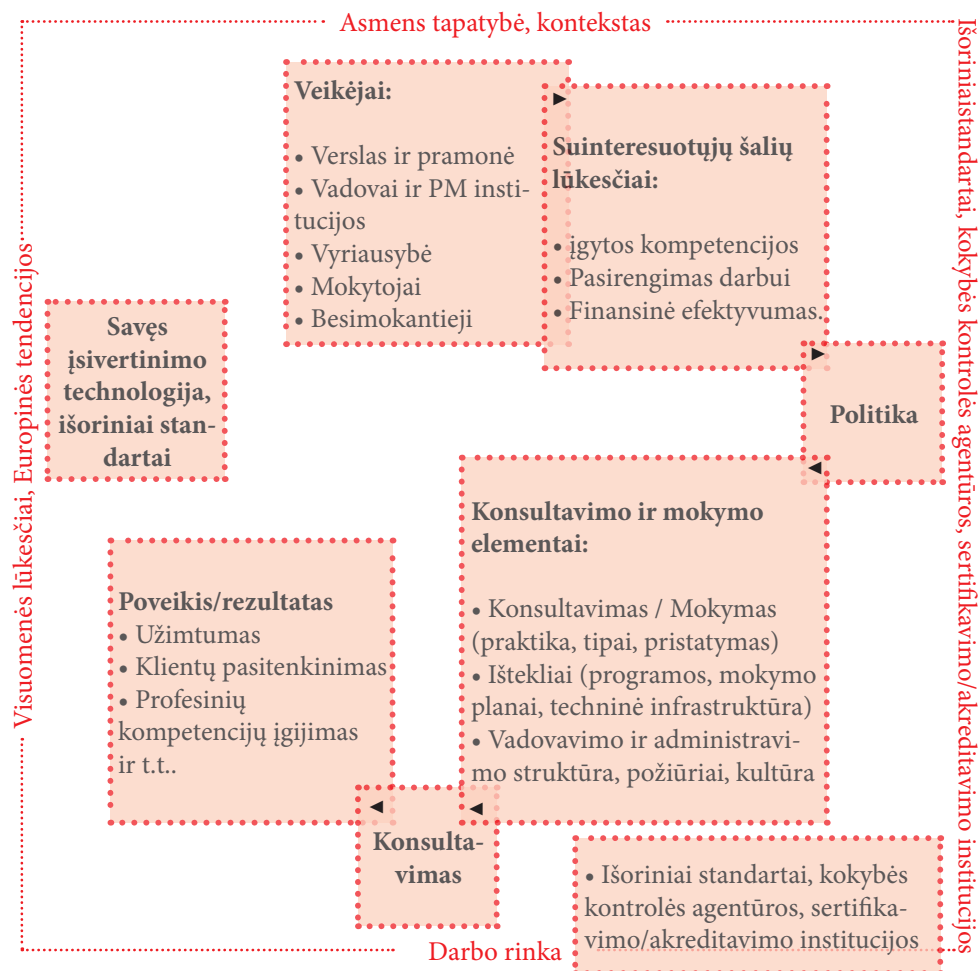


Tuo tarpu specialiųjų poreikių turintiems jaunuoliams karjeros konsultantai gali ne tik padėti pasirinkti profesiją ar mokymosi kryptį/studijas, bet ir paskatinti, padra-
sinti klientą, pakelti jo savimonę ir padėti objektyviai įsisąmoninti turimą potencialą.
Karjeros konsultantai šiai tikslinei grupei yra būtini, nes tik čia pastarieji gali gauti
tinkamas konsultacijas, patarimus, nuo ko reikėtų pradėti.

Kai kam gali atrodyti, kad visi jauni žmonės karjerą pradeda iš panašios startinės po-
zicijos. Tačiau taip nėra, nes kiekvienas yra veikiamas įvairių išorinių faktorių, kurie
daro įtaką jų sprendimams, ir todėl startinės jų pozicijos labai skiriasi. Šie išoriniai
veiksniai dažniausiai veikia nepriklausomai nuo jaunų žmonių valios, ir jų pasekmės
kartais reikalauja organizacijų įsikišimo, kad galėtų padėti jiems ir jų šeimoms. Šis
paramos procesas turi pradėti veikti dar prieš tai, kol jaunas žmogus nutars kreiptis į
karjeros konsultavimo paslaugas teikiančią organizaciją.

Žemiau pateiktas paveikslas (schema) iliustruoja tipinius aspektus ir procesus, turin-
čius įtakos kokybės užtikrinimui karjeros konsultavimo procese.

KU elementai karjeros konsultavimo paslaugų jaunimui teikimo procese



2.2. Šeimos ir visuomenės įtaka

Diskutuodamas ir tęsdamas efektyvų bendravimą su jaunu žmogumi, konsultantas geriau supras kiekvieno jauno žmogaus, ateinančio į konsultaciją, startines galimybes. Konsultantas naudosis **sistema** kaip gairėmis, **padedančiomis surasti geresnius jauno žmogaus nukreipimo į jam tinkamą, pasiekiamą ir realų tikslą kelius.**

Tarkime, kad karjeros konsultavimo paslaugas teikianti organizacija užsibrėžė tikslą įdarbinti kuo daugiau nedirbančių jaunų žmonių. Tai gali būti iš švietimo sistemos pašalinti jauni žmonės, arba patys dėl kokių nors priežasčių ją palikę. Todėl dirbant su tokiu jaunu žmogumi, **pirmiausia reikia išsiaiškinti jo esminius poreikius** jo poreikių skalėje. Galbūt pirmiausia reikės spręsti jo apgyvendinimo problemas, padėti susitvarkyti pašalpos gavimo klausimus, nedelsiant nukreipti į sveikatos priežiūros įstaigą ar spręsti asmeninio saugumo ir netinkamo elgesio problemas. Kitas etapas galėtų būti savigarbos, teigiamo požiūrio, motyvacijos skatinimas ir t.t. Ir tikrai tuomet, kai šios problemos bus pašalintos, jaunas žmogus bus pasiruošęs sugrįžti į švietimo ir mokymo sistemą ir tapti potencialia darbo jėga.

Kadangi konkretūs šios tikslinės grupės poreikiai gali būti labai skirtingi (jie gali būti atsiradę dėl socialinių, ekonominių ar geografinių kliūčių, dėl neįgalumo ar sveikatos problemų, arba dėl kultūrinių problemų) konsultantas turi įvertinti šiuos konkrečius savo kliento poreikius ir atsakingai parinkti startinę poziciją – kiekvienam atvejui skirtingai.

Bet kurio jauno žmogaus, dalyvaujančio karjeros konsultavimo procese, gyvenimas bus nesąmoningai paveiktas. Pavyzdžiui, jaunuolis, ateinantis į karjeros konsultavimo paslaugas teikiančią organizaciją, galbūt ir nesusies šio savo gyvenimo šanso su globaliniais pokyčiais, dėl kurių jis atsidūrė tokioje padėtyje. Nustatant startines šio asmens pozicijas, konsultantas turės įvertinti jo galimybes, atsižvelgiant į jo patirtį, galimybes, siekius, reikmes ir norus. Tada konsultantas turės parengti realų šio individo karjeros arba darbo planą, kuriame numatytas mokymosi etapų planas.

Aukštesnę kvalifikaciją arba didesnę patirtį turintys jauni žmonės gali paprasčiausiai pasiteirauti apie esamą profesijų pasirinkimą ir gali savarankiškai dalyvauti šiame procese. Nepriklausomai nuo to, kokia yra jauno žmogaus startinė pozicija, sistema turi išryškinti kokybės rodiklius ir jų tiesioginį ryšį su karjeros konsultavimo procesu. Kokybės nuostatų apibrėžimas, išryškintas šiame projekte, nubrėš ir išryškins gerąją karjeros konsultavimo patirtį.

Šiuose etapuose jaunų žmonių palaikymas gali tęstis labai ilgai ir todėl darbo su jaunimu proceso esminiai tikslai gali būti nevisai suprantami. Darbą su jaunimu galima laikyti neformaliu švietimu, kuris nukreipia jauną žmogų tuo keliu, kuriuo eidamas jis turi daugiau galimybių daryti kompetentingus pasirinkimus, sprendžiant jam iškilančias problemas ir priimant esminius savo gyvenimo sprendimus. Realybė yra ta, kad jaunas žmogus dirba tam, kad išgyventų. Jis pats priima sprendimą, ar

po konsultacijos jis nori išeiti iš karjeros konsultavimo sistemos. Tačiau tai irgi nėra proceso pabaiga, nes jaunas žmogus gali bet kuriuo metu sugrįžti pas konsultantą.

Turint omenyje aukščiau padarytas išvadas, akivaizdu, kad šios karjeros konsultavimo sistemos supratimas taip pat susijęs su **kliento motyvacija** ir jo/jos **gebėjimu įsiliesti į karjeros konsultavimo procesą**. Pavyzdžiui, pagal Maslow psichologijos teoriją, kurią jis išdėstė 1943 metais savo veikalė „Žmonių motyvacijos teorija“, individas pirmiausiai turi patenkinti savo fiziologinius poreikius, kad galėtų sėkmingai siekti aukštesnių pagal hierarchijos skalę tikslų. Todėl tik tuomet, kai poreikiai kiekviename piramidės pjūvyje yra patenkinti, mes galime kilti aukštyrų iki savirealizacijos poreikio tenkinimo.

2.3. Harmonizavimas su esamomis kokybės užtikrinimo sistemomis

Aukščiau aprašyta sistema yra tipinis modelis, kuris įvairiose šalyse gali būti išreikštas įvairiomis formomis. Kai kuriais atvejais konsultavimo proceso struktūra „indėlis – procesas – rezultatas“ gali būti laikoma sistema. Pavyzdžiui, Connexions (JK) turi išsamią elektroninę Valdymo Informacijos Sistemą (angl. MIS) kurią naudojant reikia požymių įrodymų, konteksto, indėlio, proceso ir rezultato: pavadinimai sutampa su mūsų projekte priimtu rodiklių modeliu. Europos Komisija taip pat pasiūlė struktūros projektą, pagrįstą proceso vadovavimo struktūra. Tačiau šiame darbe mes atsižvelgiame į visas išorines aplinkybes ir reikalavimus, kurie veikia jaunimo profesinio orientavimo procesą.

Nepaisant skirtingo karjeros konsultavimo formato supratimo, aišku, kad karjeros konsultavimas turi būti sinchronizuotas su tam tikrais išoriniais parametrais. Sprendimus dėl suderinimo eigos turi priimti politikos kūrėjai ir vadovai. Jie turi pasirinkti prioritetines harmonizavimo sritis. Tai lėtas ir sunkus procesas, reikalaujantis puikaus proceso išmanymo ir profesionalaus požiūrio į jį.

Deja, jokių receptų nėra. Kai kurie centrai prioritetu gali pasirinkti, pavyzdžiui, suderinimą su vietos darbdavių reikalavimais, tačiau kiti gali pasirinkti harmonizavimą su Europinėmis tendencijomis.

Sistemos supratimas įneša svarų indėlį į proceso valdymo kokybę. Karjeros konsultavimo sistema negali egzistuoti vakuume.

Viena organizacija negali patenkinti visos jaunų žmonių poreikių įvairovės, tačiau, bendradarbiaudama su kitomis jaunimo problemų sprendimu užsiimančiomis organizacijomis, gali daug padaryti šioje srityje. Pavyzdžiui, Jungtinėje Karalystėje neseniai išleistas vyriausybės nutarimas „Every Child Matters“ ir po jo išleisti Pasitikėjimo plėtos reikalavimai įpareigoja kiekvieną bendruomenę į pirmą planą iškelti glaudaus bendradarbiavimo būtinybę, siekiant efektyviai tenkinti jaunų žmonių poreikius. Mes jau

anksčiau rašėme apie metodus, kurie naudojami JK, siekiant užtikrinti JKK kokybę. Yra parengti nacionaliniai JKK standartai, kurių vykdymo ir stebėjimo funkcijos pavestos išoriniam vietos valdžios padaliniiui. Taip organizuotas procesas užtikrina objektyvų išorinį JKK paslaugas teikiančių organizacijų darbo įvertinimą (Connexions). Kai kuriose šalyse, pavyzdžiui Bulgarijoje ir Slovakijoje, vyriausybė išleido direktyvą dėl sistemos taikymo, kuri nėra privaloma. Šiose šalyse jaunimo organizacijos sistemą naudoja kaip gaires, kuriomis vadovaujasi, siekiant geresnio aptarnavimo ir tolesnės plėtros.

3 SKYRIUS



KOKYBĖS UŽTIKRINIMO MODELIS: POŽIŪ- RIAI IR PRINCIPAI

RAKTINIAI ŽODŽIAI:

Kokybės modelis, kokybės užtikrinimas, kokybės standartai, naujos KU tendencijos

SKYRIAUS TIKSLAI

Šio skyriaus tikslas – trumpai apžvelgti kai kuriuos dabartiniu metu pasirinktose Europos šalyse, o taip pat JAV ir Kanadoje naudojamus KU metodus ir tendencijas. Jame taip pat nurodomos pamokos, kurias reikia išmokti, naudojantis įgyta patirtimi, ypatingą dėmesį skiriant kokybės standartų, naudojamų OECD ir Jungtinėje Karalystėje, principams.

ĮVADAS

Įvairiose šalyse naudojami profesinio orientavimo KU modeliai atspindi skirtingas šių šalių tradicijas ir nusistovėjusią tvarką. Vienose šalyse naudojamos labai sudėtingos sistemos, beveik preciziškai įvertinančios konsultavimo paslaugos rezultatus, o kitose šalyse konsultavimas karjerai tradiciškai laikomas sudėtine švietimo sistemos dalimi, ir šiai sričiai dėmesys pradėtas skirti visai neseniai.

Kokybės užtikrinimo modeliuose vartojami skirtingi apibrėžimai ir aspektai. Daugeliu atvejų tai susiję su kai kuriais esamais standartais, tačiau kartais jie aprašomi kaip KU sistemos dalis. Šioje dalyje aprašomos kokybės sritys ir kokybės rodiklių struktūra.

3.1. Konsultavimo karjerai kokybės užtikrinimo tendencijos Europoje

Pastaruoju metu Europos Komisija ir Ekonominio bendradarbiavimo ir plėtros organizacija (OECD) didelį dėmesį skiria konsultavimui karjerai kaip mokymosi visą gyvenimą ir ekonominės ir socialinės plėtros sudedamajai daliai. Jie pabrėžia, kad sklandus perėjimas iš mokymosi į darbą yra lemiamas veiksnys tiek nacionalinei, tiek globalinei ekonomikai. Šiame kontekste kokybės užtikrinimo problemos atsideria politikos kūrėjų dėmesio centre.



Daugelio Europos Sąjungos šalių patirties ir praktikos tyrimai išryškino kai kurias tendencijas. Pasirodo, kad daugelis egzistuojančių rekomendacijų konsultavimui karjerai, nurodymų ir standartų yra nukreipti į šias tikslines grupes ir sritis:

- ✎ vartotojas, t.y. visuomenė;
- ✎ specialistai ir jų kompetencija;
- ✎ konsultavimo paslaugas teikiančių organizacijų suteiktos informacijos kokybė.

Pavyzdžiui, JK kokybės užtikrinimui parengti smulkiai detalizuoti kokybės standartai, kuriuose smulkiai aprašomos konsultavimo specialistų kompetencijos (NACCEG Standards). Šio personalo kompetencija ir charakteristika traktuojama kaip svarbiausias konsultavimo proceso veiksnys. Didžiausias dėmesys skiriamas tam, kaip jie atlieka užduotis, o ne tam, kaip jie yra apmokyti.

Kituose standartuose didžiausias dėmesys skiriamas informacinės medžiagos kokybei arba mokymosi rezultatų analizei. Tačiau skirtumai pastebimi tarp (1) standartų, susijusių su indėliu ir procesu, ir standartų, susijusių su rezultatais; (2) standartų, parengtų iš kliento/vartotojo pozicijos, ir standartų, parengtų iš visuomenės poreikių pozicijos; (3) savęs įsivertinimo standartų ir išorinių akreditavimo standartų; (4) bendrųjų principų ir specifinių išmatuojamų standartų (PLANT 2003).

Analizuojant standartų kūrėjus, paaiškėjo, kad kai kuriuos standartus parengė viena konsultavimo asociacija, tuo tarpu kitus parengė nacionalinės organizacijos arba tarybos.

Gerai parengto standarto pavyzdžiu galėtų būti kokybės užtikrinimo modelio standartas Eurocounsel. Šis modelis pagrįstas trimis pagrindinėmis koncepcijomis:

- ✎ Prieinamumas (klientui, fizinė/socialinė/kalbinė prieiga).
- ✎ Procesas (tikslai, organizacija, stebėjimas, laikas, praleistas su klientu, rekomendacijos, informacija).
- ✎ Rezultatas (žmonių, kurie gavo darbą/apmokymus/išsilavinimą kiekis, kainos ir vertės santykis).

Modelis yra pakankamai nesudėtingas, tačiau kadangi kai kuriuos parametrus sunku išmatuoti, jis lieka funkcionuoti kaip administracinis įrankis.

Danijos konsultavimo karjerai kokybės standartuose išvardinama daug bendrųjų kokybės rodiklių, tokių kaip:

- ✎ koncentravimasis į klientą
- ✎ paslaugų prieinamumas, skaidrumas, nuoseklumas;
- ✎ gerai apmokytas konsultavimo personalas;
- ✎ aktuali, tiksli ir išsami karjeros pasirinkimams reikalinga informacija;
- ✎ nukreipimas pas kitus specialistus;
- ✎ tęstinumas.

Šis trumpas sąrašas neseniai buvo išplėstas, įtraukiant ir etinius principus, kuriais būtina vadovautis, atliekant konsultavimo karjerai veiklą Danijoje. Šiuose principuose nurodyti tokie reikalavimai, kaip nešališkumas, nepriklausomumas, atvirumas, konfidencialumas ir korektiškumas.

Skirtingai nuo Danijos etiškumo, Švedijos principai yra žymiai radikalesni socialine prasme. Švedijos konsultantams nurodoma rūpintis nuskriaustaisiais visuomenės nariais ir rūpintis "teisingumu ir lygybe".

3.2. Konsultavimo karjerai kokybės užtikrinimo tendencijos JAV ir Kanadoje

Analizuojant *informacinių standartų* kokybę, nustatyta, kad Amerikos nacionalinė karjeros projektavimo asociacija (angl. NCDA) išleido kelis rekomendacijų rinkinius, tokius kaip:

- Konsultavimui karjerai ir įdarbinimui skirtos informacinės literatūros rengimo ir įvertinimo bendrieji principai.
- Interneto naudojimo konsultavimui karjerai bendrieji principai.
- Video medžiagos, skirtos konsultavimui karjerai paruošimo ir įvertinimo principai.
- programinės įrangos, skirtos konsultavimui karjerai, vertinimo principai.

Visi šie bendrieji principai daugiausia siejasi su tinklo naudojimu ir su informacijos kokybe.

Kanadoje taip pat yra išleisti smulkiai detalizuoti nurodymai ir standartai konsultavimui karjerai skirtos informacijos pateikimui. Be to, tokiuose dokumentuose, kaip Kanados standartas arba *Nurodymai karjeros konsultantams*, didelis dėmesys skiriamas konsultavimo karjerai specialistams. Juose apibrėžiamos specializacijos sritys ir kompetencijų lygiai, kuriuos turi turėti karjeros konsultantai, tokie kaip tam tikros *nuostatos* (įžvalgumas, nuovokumas, sąžiningumas, nešališkumas, pažiūrų platumas, orientacija į rezultatą), *kvalifikacija* (gebėjimas dokumentuoti bendravimą su klientais, rinkti, analizuoti ir naudoti informaciją, progresavimas), *žinios* (karjeros kilimo ir teorijos modeliai, karjeros planavimo procesas ir t.t.), arba *elgesio etika*.

3.3. Pamokos, kurias reikia išmokti

Kelių šalių pastarųjų metų praktinio darbo apžvalga išryškino kai kurias pamokas, kurias reikėtų išmokti. Galime pasiūlyti tris pagrindines:

1. būtina sukurti nacionalinę kokybės užtikrinimo sistemą;
2. būtina išlaikyti veiksmingą balansą tarp tikrumo ir lankstumo;
3. gera konsultavimo paslauga priklauso nuo profesionalumo (HAWT-HORN).

Remiantis aukščiau pateikta medžiaga, galima apibendrinti, kad kokybė turi būti išmatuojama dėl įvairių priežasčių, pvz., :

- ⊗ politinių (įteisinti paslaugą);
- ⊗ finansinių (parodyti, kad paslauga yra vertinga);
- ⊗ galimybės įvertinti kliento progresą (įvertinti planuotų tikslų įgyvendinimą);
- ⊗ galimybės registruoti tai, kas vyksta (monitoringas);
- ⊗ strateginio planavimo (organizacijos plėtra);

☞ politikos ir praktikos plėtros (geros praktikos įvertinimas, gairių žymėjimas) (WATT 1998).

Iš atliktų tyrimų rezultatų galima išryškinti pagrindinius konsultavimo karjerai paslaugų kokybės užtikrinimo sistemos aspektus:

Konsultavimo metodų tinkamumas – naudojami konsultavimo metodai turi būti teoriškai ir moksliai pagrįsti, tinkamai parinkti.

Nuolatinis tobulėjimas – konsultavimo paslaugas teikianti organizacija turi turėti nuolatinio savo teikiamos paslaugos tobulinimo kultūrą, palaikant nuolatinį grįžtamąjį ryšį su piliečiais ir suteikiant tęstinio mokymosi galimybę savo personalui.

Atlyginimo teisė – klientai turi turėti teisę, naudodamiesi įteisinta procedūra, pareikšti nusiskundimus, jei jie mano, kad jiems suteikta paslauga jų netenkina.

Kompetentingas personalas – konsultacijas teikiantis personalas turi turėti nacionalinių akreditavimo institucijų patvirtinimą, kad jis turi kompetenciją, reikalingą identifikuoti kliento poreikius ir nukreipti jį tinkama linkme (CAREER GUIDANCE 2004).

3.4. Rekomendacijos kokybės standartų kūrimui

Tik neseniai Ekonominio bendradarbiavimo ir plėtros organizacija (angl. OECD) parengė konsultavimo karjerai paslaugų apžvalgą, kuri apima 37 šalis. Buvo išskirta 10 mokymosi visą gyvenimą konsultavimo sistemos bruožų, kuriais politikos kūrėjai turėtų naudotis kaip kriterijais, analizuodami savo sukurtos mokymosi visą gyvenimą sistemos tinkamumą ir nustatydami **veiksmų prioritetus**. Šie 10 kriterijų yra:

☞ skaidrumas ir lengvas prieinamumas visą gyvenimą, įskaitant gebėjimą patenkinti didelę besikreipiančių klientų poreikių įvairovę;

☞ dėmesys sklandžiam perėjimui iš vieno žmogaus gyvenimo etapo į kitą;

☞ paslaugos lankstumas ir novatoriškumas, gebėjimas atsižvelgti į skirtingus žmonių poreikius ir aplinkybes;

☞ procesai, stimuliuojantys žmones reguliariai dalyvauti apžvalgose ir planavime;

☞ galimybė gauti specialisto patarimus tiems, kuriems to reikia jiems reikiamu momentu;

☞ programos visiems jauniems žmonėms, kad jie išsiugdytų karjeros valdymo gebėjimus;

☞ galimybė susipažinti su mokymosi ir darbo galimybėmis prieš jas pasirenkant;

☞ galimybė gauti paslaugą iš nuo įvairių interesų nepriklausomų organizacijų;

☞ informacijos apie išsamų ir integruotą švietimą, profesijas ir darbo rinką prieinamumas;

☞ aktyvus įvairių veikėjų įtraukimas (WATTS, SULTANA 2003).

Trumpa kokybės standartų tinkamumo apžvalga parodė, kad daugelyje šalių tam tikru lygiu yra atliekamas reguliarus ir sisteminis konsultavimo karjerai paslaugas teikiančių

organizacijų darbo kokybės įvertinimas. Tokių kokybės standartų nėra visai arba, jeigu yra, tai tik atskiriems sektoriams. Jeigu standartai yra, jie dažniausiai nėra privalomai taikomi. organizacijų darbo vertinimas, vadovaujantis šiais standartais, yra daugiau išimtis, nei taisyklė. Tik labai retais atvejais kokybės standartuose yra pateiktos vertinimo procedūros ar numatytos sankcijos už jų nesilaikymą.

3.5. Kokybės užtikrinimo gairės Europos šalyse

3.5.1. Jungtinėje Karalystėje naudojamų kokybės standartų apžvalga

Viena iš tų nedaugelio šalių, kuriose konsultavimo karjerai kokybės standartams skiriamas nuolatinis dėmesys, yra Jungtinė Karalystė. Nors joje nėra sukurta kokybės užtikrinimo sistema, tačiau nepaprastai didelis dėmesys skiriamas personalo kvalifikacijai ir praktinio darbo kokybės užtikrinimo taisyklėms. Dažnai jos apima tik kelias formas.

Standartų rinkinį pirmiausiai parengė Konsultavimo Taryba. Taip vadinama kokybės standartų matrica apima penkias sritis, kurios yra tiesiogiai susijusios su pagalbos suteikimo metodais (pavyzdžiui, kaip efektyviai jiems suteikiama pagalba, kaip užtikrinama, kad būtų ištirti visi variantai, kaip pasirinkti ir kaip rasti informaciją) ir penkias paslaugos sritis, kurios susijusios su paslaugos valdymu (pavyzdžiui, kaip naudojamas grįžtamuoju ryšiu, arba kaip keliami personalo kvalifikacija). konsultavimo karjerai paslaugas teikiančias organizacijas, kurios nori gauti akreditaciją dėl standartų reikalavimų laikymosi, įvertina išorinė institucija, šiuo metu tai yra Konsultavimo Akreditavimo Komitetas. Kiekviena organizacija, norinti gauti valstybės finansavimą konsultavimo karjerai srityje, turi būti akredituota. Standartas, padedant Tarybos konsultantams, taip pat gali būti naudojamas kokybės gerinimui.

Bendru atveju, Jungtinės Karalystės konsultavimo karjeros organizacijos, norėdamos atitikti joms keliamus reikalavimus, turi užtikrinti, kad jų paslauga būtų lengvai pasiekama, gerai organizuota, tiksli, bešališka, išsami, šiuolaikiška ir gerai informuota apie darbo rinką.

Ši informacija, kaip nurodoma oficialiuose dokumentuose, turi apimti:

- ☞ viso darbų diapazono reikalavimus ir poreikį bei reikalavimus, kuriuos reikia tenkinti šiems darbams gauti;
- ☞ darbo rinką ir tendencijas kiekviename sektoriuje;
- ☞ bendruosius įgūdžius, kvalifikaciją ir kitas savybes bei darbo rinkos tendencijas toje srityje, kuri klientą domina, priimant sprendimą dėl mokymosi ir įgūdžių lavinimo;
- ☞ kaip rasti darbą ir jo neprarasti;
- ☞ atitinkamą švietimą, mokymąsi ir įsidarbinimo galimybes, įskaitant:
- ☞ specialias sąlygas klientams, turintiems specifinių poreikių;
- ☞ informaciją apie studentų pasiekimus ir paskyrimo vietas, sukurtas kolegijų,

pagal 1992 metų tolesnio ir aukštojo mokslo akto 50 skyrių;

- § pilną informaciją apie vietines mokymosi įstaigas ir apie karjeros perspektyvas ir galimybes, jas baigus;

- § savo verslo sukūrimą – finansavimo šaltinius ir kitą informaciją, padedančią individams panaudoti įgytą išsilavinimą savo verslui sukurti ir profesines galimybes;

- § profesinę informaciją.

Konsultavimo karjerai organizacijos turi užtikrinti, kad jos galės suteikti išsamią profesinę informaciją apie:

- § vietas ir nacionaliniu lygiu galimas įsigyti profesijas ir galimybes įsidarbinti kiekviename sektoriuje;

- § reikalavimus profesijoms ir jų poreikį;

- § alternatyvius mokymosi ir kvalifikacijos įgijimo būdus;

- § progresavimo galimybes ir pripažintus karjeros siekimo kelius, priklausomai nuo skirtingų pradžios pozicijų;

- § išsilavinimo ir kvalifikacijos reikalavimus konkrečioms profesijoms ir būdus šiam išsilavinimui ir kvalifikacijai pasiekti.

Konsultavimo karjerai organizacijos turi užtikrinti, kad jos:

- § turi tinkamą ir naujausią informaciją apie regiono, šalies ir tarptautinę darbo rinką, ir jos klientas gali priimti sprendimą dėl savo karjeros, žinodamas įsidarbinimo galimybes ir tendencijas;

- § suteikia šią informaciją savo klientams ir jų tėvams/globėjams bei švietimo įstaigoms lengvai suprantama forma.

Suteikiama informacija turi būti:

- § tiksli ir naujausia;

- § subalansuota ir nešališka;

- § siekianti sužadinti kliento viltis ir lūkesčius, tačiau nesuteikianti nerealių pažadų;

padedanti suteikti lygias galimybes, aktyviai atmetanti stereotipus visose jų pasireiškimo formose.(OECD apžvalga)

3.5.2. Profesinio orientavimo kokybės principai Lietuvoje

Profesinio orientavimo sistema Lietuvoje yra kūrimo stadijoje. Dėl šios priežasties kokybės užtikrinimo problemos yra tik strateginio planavimo lygmenyje. Į Lietuvos profesinio orientavimo strategiją yra įtraukti kai kurie pagrindiniai profesinio orientavimo kokybės užtikrinimo rodikliai. Jie glaudžiai susiję su profesinio orientavimo strategijos tikslais. Paslaugų kokybę atspindintys rodikliai yra tokie:

1. Prieinamumas - visi gyventojai turi lygias galimybes naudotis profesinio orientavimo paslaugomis, neatsižvelgiant į jų gyvenamąją vietą, socialinę padėtį ir pan.;

2. Tikslingumas - teikiamos paslaugos atitinka individualius gyventojų bei visuomenės poreikius;

3. Veiksmingumas - įvertinamas profesinio orientavimo paslaugų pokytis, sąlygotas padėtimi darbo rinkoje;

4. Kvalifikuoti profesinio orientavimo specialistai, turintys tinkamą išsilavinimą bei kompetenciją;

5. Aktyvus dialogas su socialiniais partneriais - mokymo institucijomis, darbdaviais, darbo biržomis, profesinėmis sąjungomis, apskričių ir savivaldybių administracijomis;

6. Šiuolaikiškas techninis ir metodinis aprūpinimas - programinės įrangos įvairovė, apčiuotos mokymo programos bei metodinė medžiaga;

7. Informacijos patikimumas - aktuali, teisinga ir patikima informacija apie mokymosi galimybes bei sąlygas ir padėtį darbo rinkoje.

3.5.3. Konsultavimo karjerai kokybė Airijoje

Airijos Nacionalinis konsultavimo karjerai forumas parengė kokybės principus, kurie padės organizacijoms ir agentūroms, užsiimančioms šia veikla, pagerinti klientams suteikiamų paslaugų kokybę. Principuose pažymima, kad konsultavimo karjerai paslauga turi būti prieinama kiekviename žmogaus gyvenimo etape, ir rekomenduojama užtikrinti, kad ši paslauga būtų teikiama su pilna jos teikėjų atsakomybe.

Principai sudaro struktūrą, kuria remiantis vystoma konsultavimo karjerai paslauga. Kokybės užtikrinimo struktūroje išskiriamos vienuolika pagrindinių sričių:

1. Prieinamumas.
2. Tinkamumas.
3. Konfidencialumas įstatymų nustatytuose rėmuose.
4. Lygios galimybės.
5. Nešališkumas.
6. Individualumas.
7. Nuosavybė ir atsakingumas.
8. Integruotas paslaugos kokybės standartas.
9. Komandinis požiūris.
10. Skaidrumas.
11. Reagavimas į nusiskundimus.

3.6. Išplėstinis kokybės modelis (KM), taikytinas konsultuojant specialiujų poreikių turinčius jaunuolius

Projektas „Kokybės užtikrinimas, teikiant karjeros konsultavimo paslaugas jauniui“ ypatingą dėmesį skiria įvairiems jaunų žmonių aplinkos aspektams (politiniai aspektai, visuomenės lūkesčiai, ekonomika ir pan.). Šių duomenų, deja, nepakanka, kai į konsultavimo karjerai procesą įtraukiamas jaunas žmogus, turintis specialiųjų poreikių. Čia pateiktas kokybės modelis bando atsižvelgti į specifinius neturinio palankių sąlygų ir suluošinto jauno žmogaus poreikius ir suteikti jam tinkamą konsultavimo karjerai paslaugą.

Šis modelis susideda iš penkių elementų, kurie sudaro jaunimo konsultavimo karjerai kokybės rodiklių struktūros pagrindą. Juose dėmesys sukonzentruotas į paslaugos teikimo kontekstą, į procesą įtraukiamus žmogiškuosius resursus, paslaugos teikimo procesą, grįžtamąjį ryšį ir suteiktos paslaugos efektyvumą.

3.6.1. Paslaugos suteikimo kontekstas

Teikiant paslaugą specialiųjų poreikių turintiems žmonėms, reikia į paslaugos teikimo procesą įtraukti specifinius komponentus ir nepamiršti šių specifinių reikalavimų:

1. nenukrypti nuo nacionalinių ir Europos teisės aktų dėl šios grupės žmonių;
2. suteikti paslaugą, nepažeidžiant specialiųjų poreikių turinčių žmonių žmogaus ir piliečio teisių;
3. užmegzti kontaktus su atitinkamomis tarnybomis/specialistais, dirbančiais su specialiųjų poreikių turinčiais žmonėmis (mokytojais/auklėtojais, asmeniniais/socialiniais pagalbininkais, patarėjais, gydytojais ir t.t.);
4. pasiūlyti specializuotas paslaugas, pritaikytas specialiųjų poreikių turintiems žmonėms;
5. paslaugos suteikimo aplinka turi būti atitinkamai pritaikyta, su reikalinga įranga (lengvai atpažįstamas biuras, nusileidimai ir liftai pritaikyti neįgaliųjų vežimėliams, garsiniai signalai, informacinė medžiaga pateikiama supaprastintu ir lengvai suprantamu būdu ir t.t).

3.6.2. Žmogiškieji resursai

Personalas, suteikiantis konsultacijas specialiųjų poreikių turintiems žmonėms, turi:

1. būti jautrus ir atidus (pvz., konsultantas po pokalbio gali lengvai patikrinti šiuos du savo bendravimo bruožus, atsakydamas į tokius savęs įsivertinimo klausimus:
 - a. „bendravimo metu sukuriu draugišką atmosferą“

b. „klausdamas apie savo kliento norus ir teikdamas pasiūlymus, esu jautrus ir stengiuosi atspėti tai, ko jie aiškiai nepasako“

c. „aš parodau empatiją, užmezgu grįžtamąjį ryšį, kad žinočiau, kaip klientas mane supranta“

d. „aš reaguoju į savo kliento norus ir pageidavimus“;

e. „aš laikausi mūsų susitarimų“)

2. mokėti naudotis specializuota įranga ir aptarnavimo priemonėmis;

3. išnaudoti visus įmanomus šaltinius ir kanalus, ieškant tinkamo užsiėmimo ir pastovios darbo vietos specialiųjų poreikių turintiems žmonėms.

Specialiųjų poreikių turintiems klientams turi būti:

1. suteiktas patarimas, į ką jis gali kreiptis dėl papildomos pagalbos (pvz., kaip patekti į profesinio apmokymo kursus, dalyvauti pasitikėjimo savimi stiprinimo mokymuose ir kt.).

2. suteiktos konsultacijos kaip rasti, suprasti ir naudotis informacija, prieinama per įvairius šaltinius ir atitinkančia jų poreikius.

3. preliminariai informuotas apie specializuotas jiems skirtas paslaugas.

4. garantuotas pokalbio konfidencialumo ir privatumo užtikrinimas.

5. suteiktas šansas reguliariai palaikyti grįžtamąjį ryšį, kad jis jaustų paslaugos suteikiamą pasitenkinimą.

6. sukurta atmosfera, nuteikianti pasidalinti savo specifinėmis problemomis ir pakalbėti apie barjerus, išskylančius dėl jų socialinės padėties.

3.6.3. Paslaugos suteikimo procesas

Specialiųjų poreikių turinčių žmonių konsultavimo procesas apima tokius žingsnius:

1. preliminariai apibrėžiami kliento lūkesčiai, atidžiai įsigilinus į jo/jos gebėjimus.

2. suformuluojami įmanomi pasiekti tikslai.

3. identifikuojami galimi iššūkiai, su kuriais gali susidurti klientas, ieškodamas darbo.

4. konsultuojama apie būdus, kuriais klientas gali padidinti savo konkurencingumą atviroje darbo rinkoje.

5. pateikiama aiški, prieinama ir naujausia informacija apie naujausias mažesnes specialiųjų poreikių turinčių žmonių įdarbinimo tendencijas.

6. reguliariai atliekami sociologiniai tyrimai, aprašantys kliento daromą pažangą ir pasitenkinimą gauta konsultavimo paslauga (sociologiniai tyrimai gal būti

saugomi pokalbių įrašų arba rašytine forma).

3.6.4. Paslaugos grįžtamasis ryšys

Specialiųjų poreikių turinčių žmonių konsultavimo proceso patikimumo stebėseną turi vykdyti išoriniai stebėtojai – žmonės, tiesiogiai dirbantys su šia tiksline grupe.

3.6.5. Suteiktos paslaugos poveikis

Specialiųjų poreikių turinčių žmonių konsultavimo poveikis – tai:

1. didesnis specialiųjų poreikių turinčių žmonių, kurie buvo konsultuojami, skaičius;
2. po konsultavimo padidėjusios specialiųjų poreikių turinčių žmonių galimybės įsidarbinti.

Tai yra bandymas pateikti lengvai suprantamą ir pritaikomą konsultavimo karjerai modelį, pagrįstą aktyviu konsultantų įtraukimu. Šis modelis taikytinas konsultuojant specialiųjų poreikių turinčius žmones. Svarbus šio kokybės užtikrinimo modelio momentas – lygybė tarp jaunų žmonių konsultavimo struktūrų, pridedant papildomą dalį, skirtą specialiųjų poreikių turinčių žmonių konsultavimui.

3.6.7. Specialiųjų poreikių turinčių žmonių konsultavimo standartai

Specialiųjų poreikių turinčių žmonių konsultavimo proceso kokybės standartų pagrindinės nuostatos yra tokios:

1. Aiškiai apibrėžti specialiųjų poreikių turinčių žmonių konsultavimo tikslai ir metodai.
2. Klientų teisių apsauga:
 - § arbas su klientu, o ne su jo nelaime, ieškojimas jo galimybių, siekimas pagerinti jo padėtį;
 - § aiškus konsultavimo proceso pagrindimas ir tikslus dokumentavimas;
 - § kokybės užtikrinimas ir teisingas konsultavimo metodų, pritaikytų specialiųjų poreikių turintiems žmonėms, įdiegimas.
3. Konsultavimo karjerai organizacijų kokybės standartai:
 - § etatiniai konsultavimo karjerai organizacijos darbuotojai;
 - § darbo aplinka pritaikyta specialiųjų poreikių turintiems žmonėms;
 - § nuolatinis personalo kvalifikacijos tobulinimas, siekiant užtikrinti kvalifi-

kuotą tikslinės grupės konsultavimo procesą.

4. specialiųjų poreikių turinčių klientų aptarnavimą, kokybės standartai:

- § lengvai pasiekiamą ir priimtina konsultavimo vietą ir laiką;
- § plačiai reklamuojama informacija apie galimybes gauti konsultavimo karjerai paslaugas;
- § teikiamos paslaugos kokybės užtikrinimas;
- § finansinė parama konsultavimo karjerai organizacijoms.

4 SKYRIUS



KOKYBĖS RODIKLIAI, TEIKIANT KONSULTAVIMO KARJERAI PASLAUGAS JAUNIMUI

RAKTINIAI ŽODŽIAI:

Kokybės rodiklis, 5 žingsnių kokybės metodas, Rodiklių modelis (RM), kokybės vertinimas, įrodymo šaltinis, rodiklio atlikimo įrodymas

SKYRIAUS TIKSLAS

Šio skyriaus tikslas yra apžvelgti nustatytus jaunimo konsultavimo karjerai kokybės rodiklius. Skyrius yra skiriamas kokybės rodiklių vaidmeniui KU procese, rodiklių nustatymui ir vystymui, ir rodiklių modeliui (RM), sudarytam pagal 5 žingsnių kokybės sistemos metodą, aptarti. Jame taip pat pateikiama keletas papildomų kokybės rodiklių, kurie skirti paslaugų speciaaliųjų poreikių turintiems jaunuoliams kokybei įvertinti .

ĮVADAS

Pagrindinis jaunimo konsultavimo karjerai elementas KU procese yra kokybės rodiklių rinkinys, sudarytas pagal 5 žingsnių kokybės sistemos metodą: KONTEKSTAS-INDĖLIS-PROCESAS-REZULTATAS-POVEIKIS. Dėl šios priežasties mes sutelkiame dėmesį vien tikslai į kokybės rodiklius – pavyzdžiui, žiūrint iš teorinės pusės jų vaidmuo KU procese ir 5 žingsnių kokybės metodo reikšmė jaunimo karjeros konsultavimo centrų nuostatų srityje, praktiniams aspektams, tokiems kaip keletas pasiūlymų kaip nustatyti vertinimo kriterijus.

4.1. Kokybės rodikliai ir jų vaidmuo kokybės užtikrinimo procese

„Kokybės rodiklis yra faktorius, kuris padeda kokybės charakteristikos vertinimui arba kokybės tikslų pasiekimui“ (Van den Berghe 1997b).

Rodikliai paprastai yra sudėtiniai statistikos duomenys, kurie apima keletą aspektų. Kokybės rodikliai gali būti apibūdinami kaip tam tikra rodiklių klasė su griežtais turinio ir tikslo reikalavimais (Van den Berghe 1997, 11-17):

Rodikliai yra ženklai, kurie yra tam tikros kokybės buvimo arba nebuvimo įrodymai. Kai tuo pačiu metu jie gali būti kiekybinės arba kokybinės formos. Pastarajai yra skiriamas didesnis dėmesys, pranešant apie sistemos išvadas ir poveikius.

Kokybės rodikliai turi keletą **pagrindinių ypatybių**. Pirmiausia, jie yra sukurti kartu su ir reaguojantys į suinteresuotų grupių atsiliepimus. Svarbus kokybės rodiklių bruožas yra tas, kad jie gali būti vertinami – mes galime nustatyti ir kokybines, ir kiekybines dimensijas. Tuo pačiu metu jie suteikia galimybę suinteresuotų grupių interpretacijoms. Galiausiai, kokybės rodikliai yra priklausomi nuo lygybės ir etikos principų.

Jei kokybę apibūdinsime kaip atitinkančią reikalavimus, tuomet bus specifinių kokybės rodiklių. Jei reikalavimus galima patikrinti, tuomet taip pat bus galima patikrinti

ir reikalavimų atitikimo sėkmę. Taigi, mes galime patvirtinti kokybę pakartotinai, tikrindami intervalais.

Reikalavimai gali apibūdinti kažko požymius, tokio kaip išplėtos ir paprastos charakteristikos, taip pat kaip jos turėtų funkcionuoti, elgtis, veikti, reaguoti ir t. t. Šiuos reikalavimus galima apibrėžti daugeliu būdų, bet paprastai jie yra logiškai išvedami iš subjekto funkcijos tikslo taip pat iš sumanytų ketinimų: jei televizorius yra sukurtas tam, kad gautų tam tikro dažnio diapazonus, tuomet aiški televizoriaus kokybės vertinimo dalis yra jo sugebėjimas teisingai atitikti reikalavimus.

Rodiklių **tikslas** yra dvejopas: viena vertus, jie turi demonstruoti atskaitomybę, o kita vertus, strategijos kūrėjams suteikti informaciją tam, kad padėtų politikos formulavime.

Yra keletas reikalavimų, kuriuos turėtų atitikti KR tam, kad pasiektų savo tikslus ir būtų naudingi pagrindinėms suinteresuotoms grupėms. Kai kurie iš pačių svarbiausių šių reikalavimų gali būti vertinami protingomis sąnaudomis; svarbūs strategijai; išvesti iš programos, draugiški politikai (punktualūs, suprantami ir mažo skaičiaus); techniškai sveiki (galiojantys ir patikimi).

Yra keletas veiksmų, kurie pastaraisiais metais **prisidėjo prie kokybės rodiklių svarbos didinimo**. Štai keletas iš jų: reikalavimai atskaitomybei, lydinčiam viešojo administravimo augimui; kokybės valdymo požiūrių augimas; globalizacija; didėjantis informacijos ir bendravimo technologijų rafinuotumas, suteikiantis galimybę duomenų kaupimui ir lyginimui.

Galiausiai, turėtume paminėti, kad kokybės rodikliams būtina bus metami iššūkiai, kuriuos apibūdino Van den Berge (1997b): rodikliai yra tik įrankis, o ne pabaiga juose. Kokybės rodiklių vystymas PM sistemoms tarptautiniu lygiu lieka ribotas dėl sunkumo pasiekiant sutarimą dėl kokybės aspektų ir resursų kiekio išlaidų, reikalingų tam, kad surinkti ir apdoroti reikalingus duomenis.

4.2. Sisteminis požiūris į kokybę

4.2.1. Kodėl sisteminis požiūris?

DJaunimo konsultavimo karjerai kokybės užtikrinimo (JKK KU) sąvoka yra pagrįsta požiūrių, kurie užtikrina konsultavimo karjerai paslaugų jauniems žmonėms teikimo kokybę, pristatymu.

Gerosios praktikos tyrimų pagrindu, taip pat konsultavimo proceso stebėjimais ir apklausa, atlikta partnerėse šalyse, pastebėta, kad norint kad nustatyti reikšmingus rodiklius, jie turi būti identifikuoti remiantis sisteminiu požiūriu.

Kokybės rodikliai turėtų būti susieti su tam tikrais tikslais, taip pat ir vieni su kitais. Tam, kad padaryti kokybės dinamiką PM sistemoje labiau suprantamesnę, rodikliams turi būti sudaroma suprantama programa, kuri atspindi iš vienos pusės tikslus, o iš

kitos pusės veiklos ir pasiekimo stadijas (įnašas, procesas, gavyba ir rezultatas).

Sisteminis metodas suteikia pagrindą suprantamos rodiklių sistemos plėtrai. Modelis apima kokybės rodiklius, organizuodamas juos su nuoroda į tikslus, kurių siekia JKK. Tačiau, jei norėtume pasiekti gerą kokybę žmonių, turinčių specialiųjų poreikių, konsultavimo srityje, turėtume pateikti naujus rodiklius, kurie atitiktų šios numatytos grupės poreikius. Tačiau šie rodikliai turėtų būti įtraukti į tą patį sisteminį modelį, kadangi jie priskiriami toms pačioms veikloms ir pasiekimo stadijoms (įnašas, procesas, gavyba ir rezultatas).

4.2.2. Sisteminio metodo privalumai

Sisteminio metodo privalumus, nustatytus tyrimų ir stebėjimo metu, galima apibūdinti taip:

1. Naudojant šį metodą vertinama jaunimo konsultavimo karjerai proceso konteksto svarba.

Remiantis tyrimais, galima daryti išvadas, kad yra keletas priežasčių didėjančiam poreikiui į konteksto aspektus.

Pirmiausia, keletas mokymo sistemos parametrų turi būti laikomi konteksto bruožais, kuriuos galima paveikti ir pakeisti per ilgesnį laiką (pvz., edukacinis populiacijos pasiekimas, pagrindinės mokymo sistemos struktūros, vertinant kvalifikacijų ir kompetencijų arba pristatymo mechanizmų paskirstymą, pradinio ir tęstinio mokymo paskirstymą). Be to, PM ir jo rezultatų plėtra priklauso nuo platesnės visuomenės socialinės, ekonominės, politinės ir kultūros plėtros (pvz., socialinio darnumo, ekonominio ciklo, fiskalinės politikos ir viešojo valdymo metodų, demografinių veiksnių). Galiausiai, yra sąsaja su kitomis politikos sritimis, esančiomis mokymo sistemos viduje (pvz., pradinis ir tęstinis mokymas).

Konteksto rodiklių plėtra yra sudedamoji sisteminio metodo dalis, tarnaujanti keletui tikslų. Pirmia, konteksto PM veiklos sąlygos gali būti valdomos taip, kad nustatytų socialinės biografijos sąlygas, kurios gali pozityviai arba negatyviai paveikti rezultatus. Antra, struktūriniai mokymo sistemų konteksto veiksniai gali pasitarnauti kaip pradinė sąlygų matai, lyginant kuriems naujos veiklos iniciatyvų poveikiams gali būti nustatyti. Trečia, kitų politikos sričių tarpusavio ryšiai su PM gali padėti nustatyti specialius PM politikos pasiekimus, lyginant su platesnėmis politikos sritimis (pvz., darbo rinka arba naujovių politika).

2. Naudojant šį metodą, specialus dėmesys yra atkreipiamas į konsultavimo karjerai proceso indėlių aspektus.

Konsultavimo proceso pradžioje turimi resursai ir pasirengimas yra nepakankamai įvertintas. Susitelkiant į rezultatus, dauguma modelių nekreipia dėmesio į prielaidas,

kad užtikrinti veiksmingą jaunimo konsultavimą karjerai.

3. Šis metodas atspindi jaunų žmonių, turinčių specialiųjų poreikių, konsultavimo karjerai specifiką.

4.3. Rodiklių modelis

Projekto partneriai sukūrė **rodiklių modelį (RM)**, kuris atspindi kokybės užtikrinimo proceso specifiką jaunų konsultavimo karjerai srityje. Jis pagrįstas pagrindinių kokybės rodiklių nustatymu, jų derinimu ir įdiegimu.

Rodiklių modelis išdėsto kokybės rodiklius priklausomai nuo skirtingų požiūrių jaunimo konsultavimo karjerai kokybės užtikrinimą. Rodiklių modelis apima tokius pagrindinius aspektus:

4.3.1. Rodiklių modelis sudarytas, remiantis 5 žingsnių sisteminiu kokybės metodu

Rodiklių modelis pateikia kokybės rodiklių (KR) rinkinį, kurį galima taikyti kiekvienoje jaunimo konsultavimo karjerai proceso stadijoje, remiantis 5 žingsnių sisteminiu kokybės metodu.

Rodiklių modelis detaliam pristatomas šio skyriaus 4.4 dalyje.

4.3.2. Kiekybiniai (angl. hard) ir kokybiniai (angl. soft) kokybės rodiklių modeliai

Priklausomai nuo to ar kokybės rodikliai priskiriami tiesioginiams realiems rezultatams /pvz. žmonės, susirandantys darbą/ arba priskiriami kai kuriems nerealiems, bet labai svarbiems rezultatams /pvz. padidėjusi savimotyvacija/, mes skirstome juos į kiekybinius ir kokybinius rodiklius:

Kiekybiniai (angl. hard) rodikliai – tokie, kurie tiesiogiai siejami su kokybės tikslu. Jie yra kiekybiškai įvertinami ir susiję su konkrečiu rezultatu pasiekimu /pvz. įdarbinto jaunimo skaičius, formalių kompetencijų įgijimas/.

Jaunimo konsultavimo karjerai kontekste nustatyti tokie kiekybiniai rodikliai: pagrindinių parodytų kompetencijų įgijimas; įdarbintų jaunų asmenų, kuriems buvo suteiktos konsultavimo paslaugos, skaičius.

Kokybiniai (angl. soft) rodikliai – jie renka informaciją apie „minkštus“, sunkiai kiekybiškai išmatuojamus rezultatus /pvz., kliento progresas ir pan./.

Kokybinių rodiklių tikslas yra suprasti darbumo įgūdžių progresą. Kokybinius rezultatus gali apimti tarpasmeninių įgūdžių įgijimas, motyvacija ir pasitikėjimas, punktualumas, patikimumas ir kiti praktiniai įgūdžiai.

Yra svarbu naudoti kokybinius rodiklius, nes jie pateikia platesnę kliento darbumo įgūdžių įgijimo ir tobulinimo progreso paveikslą.

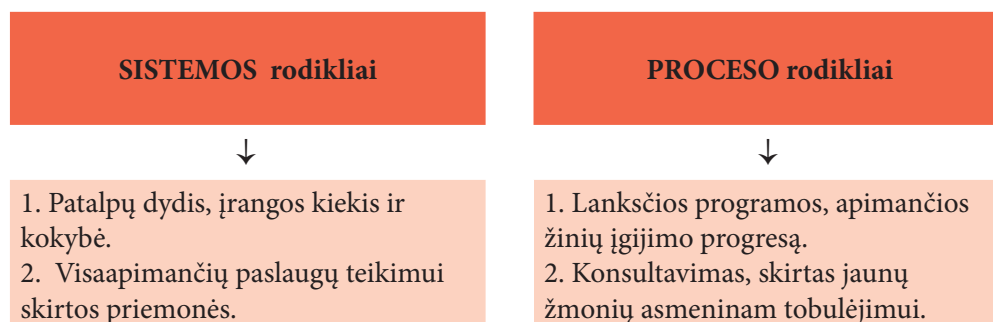
Jaunimo konsultavimo karjerai kontekste nustatyti tokie kokybiniai rodikliai: sustiprintas pasitikėjimas savimi, kliento savigarba ir motyvacija įsiliesti į darbo rinką; pagerėjęs pagrindinių įgūdžių lygis, įskaitant atsakomybės prisiėmimą.

4.3.3. Rodiklių modelio procesas ir sistema

Kokybės užtikrinimo, teikiant konsultavimo karjerai paslaugas jaunimui, procese ne ką mažiau svarbūs ir organizaciniai aspektai.

Tai organizacijos veiklos administravimas ir ir finansų valdymas, kas kokybės užtikrinimo kontekste gali būti vadinama “**sistemos rodikliais**”. Kita vertus, rodikliai, kurie vertina būdus, naudojamus teikiant konsultavimo paslaugas, yra vadinami “**proceso rodikliais**”.

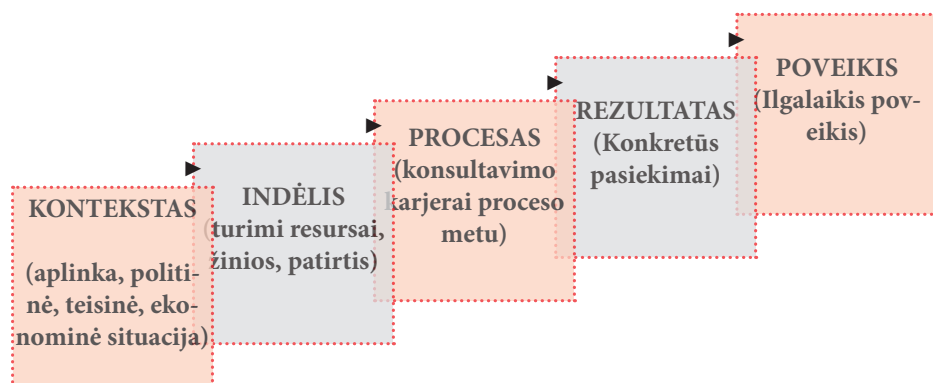
Žemiau pateikiama keletas sistemos ir proceso rodiklių pavyzdžių::



4.4. 5 žingsnių kokybės metodas

Šiame leidinyje pateikta kokybės užtikrinimo koncepcija paremta 5-žingsnių kokybės metodu. Sudarytame kokybės rodiklių rinkinyje (KR) pateikiami kokybės rodikliai kiekvienam iš penkių kokybės užtikrinimo proceso etapų..

5-žingsnių sisteminis kokybės metodas



Plėtojant kokybės rodiklių rinkinį, specialus dėmesys buvo atkreiptas į:

- ⌘ KU poreikių nustatymą JKK srityje vietiniu, nacionaliniu ir Europos lygiu;
- ⌘ Žinojimą apie dabartines darbo rinkos tendencijas nacionaliniu ir Europos lygiu;
- ⌘ Karjeros konsultantų poreikių įrankiams ir priemonėms, skirtoms užtikrinti JKK paslaugų teikimo kokybei, įvertinimą;
- ⌘ Rodiklius, apibūdinančius kontekstą, kokybinius rodiklius, kurie yra labai svarbūs dirbant su jaunais žmonėmis, ypač su jaunais žmonėmis, turinčiais specialiųjų poreikių;
- ⌘ Kokybės rodiklius, kurie specialiai nukreipti į specialiųjų poreikių turinčių jaunuolių konsultavimą karjerai.



4.4.1. Kokybės rodiklių modelis, teikianty konsultavimo karjerai paslaugas jaunimui

Kokybės rodikliai, teikiant konsultavimo karjerai paslaugas jaunimui

KONTEKSTAS	INDĖLIS	PROCESAS	REZULTATAS	POVEIKIS
Bendradarbiavimas su: vietinėmis bendruomenėmis ir tėvais; partnerių įstai-gomis; tinklais nacionaliniu ir Europos lygiu	Atitinkamos konsultavimo personalo žinios apie: darbo rinką, darbo profi-lius, darbdavių reikalavimus, specialius baigusiujų mo-kyklas profilius	<i>Lanksčios programos, kurios apima žinių įgijimo progresą</i>	Bendrujų kompetencijų įgijimas	Įdarbintų jaunų žmo-nių, kuriems buvo suteiktos konsultavimo paslaugos, skaičius
Nacionalinės, vietinės ir organizacijos vidaus politikų koordinavi-mas/sinchronizavimas	Pagrindinės, kompetencijos, plėtojamos mokymo pro-gramoje	Konsultavi-mas, skirtas jaunų žmonių asmeniniam tobulėjimui, skatinant juos pasiruošti darbo rinkai	Pagerintas pa-grindinių įgū-džių, įskaitant atsakomybės prisiėmimą, lygis	Pagerėjusi įsidarbinimo ir darbo išlaiky-mo kokybė
Tinkama, lengvai įgyvendinama šios srities teisinė bazė	Jaunų žmonių noras dalyvau-ti konsultavi-mo karjerai procese	Tinkamas organizacijos veiklos ad-ministravimas ir finansų valdymas	Sustiprintas pasitikėjimas savimi, kliento savigarba ir motyvacija įsilieti į darbo rinką	Klientų įsidarbinimo situacija, praėjus 6 mėnesiams po paslaugų suteikimo
Patalpų dydis, įrangos kiekis ir kokybė, ir įrankiai, skirti visaapimančių konsultavi-mo paslaugų teikimui	Kokybės val-dymo metodų plėtra	Į konsultavi-mo karjerai procesą įdiegta kokybės valdy-mo sistema	Formalių kvalifikacijų įgijimas	Igautų įgūdžių panaudojimas /darbdavio ir darbuotojo požiūris/

Vietinių ir kultūrinių skirtumų įtaka darbo rinkai ir jaunų žmonių sprendimams	Klientų skatinimas susirasti savo vietą darbo rinkoje	Dokumentinių įrodymų apie konsultavimo procesą rinkimas ir kaupimas		Tolimesnė parama jau įsidarbinusiems jauniems žmonėms
	Elektroninių ir mobilių priemonių, skirtų konsultavimo procesui, kiekis ir kokybė			

Papildomi kokybės rodikliai, teikiant konsultavimo karjerai paslaugas specialiųjų poreikių turintiems jaunuoliams

KONTEKSTAS	INDĖLIS	PROCESAS	REZULTATAS	POVEIKIS
Adekvatus pažeidžiamų grupių poreikių įvertinimas, pvz. studijų, statistikos egzistavimas	Specializuotų paslaugų, pritaikytų specialiųjų poreikių jaunuolių poreikiams, teikimas	Lanksčios programos, kurios siūlo išplėstą konsultavimo paslaugų modelį	Konsultavimo procesą baigusiu specialiųjų poreikių turinčių jaunuolių santykinis lygis (lyginant su procesą pradėjusiųjų asmenų skaičiumi)	Tolimesnės pagalbos teikimas jau įdarbintiems asmenims tam, kad sustiprinti jų profesinį tobulėjimą ir karjerą
Konsultavimo karjerai paslaugų, teikiamų žmonėms, turintiems specialiųjų poreikių, prieinamumo lygio plėtra	Geras skirtingų specialiųjų poreikių tinčių jaunuolių pažinimas			
	Specialių priemonių ir įrangos, skirtų neįgaliesiems, turėjimas			

4.4.2. 5-žingsnių kokybės rodiklių modelis žingsnis po žingsnio

1 ŽINGSNIS: KONTEKSTO rodikliai

Konteksto rodikliai apibūdina ekonominius ir socialinius veiksnius, kurie įtakoja konsultavimo karjerai procesą, bet negali jo tiesiogiai valdyti. Į tai įeina verbavimas, socio-ekonominė padėtis, gimimo šalis ir gimtoji kalba, specialiųjų poreikių kategorijos ir studento mobilumas. Yra **skirtingi** konteksto rodiklių **lygiai**. Kaip pavyzdį paimdami pažeidžiamas asmenų grupes, pamatysime labai konkrečių rodiklių, kuriuos galima įvertinti be didelių pastangų. Tačiau kuo bendresnė tikslų formuluotė (ekonominio augimo koeficiento įtakojimas' arba 'nedarbo lygio mažinimas PM', ir pan.), tuo didesnis poreikis vertinti konteksto veiksnius, svarbius PM kokybei.

Nustatyti **pagrindiniai konteksto rodikliai**, į kuriuos reikia atsižvelgti vykdant JKK procesą. Pagrindiniai elementai, kurie nėra tiesiogiai susiję su JKK, bet jį įtakoja, yra:

§ **Bendradarbiavimas su svarbiausiomis suinteresuotomis grupėmis:** norint būti adekvačiais ir socialiniame kontekste, karjeros konsultantai turėtų išlaikyti kontaktus su vietine bendruomene ir tėvais, koordinuoti pastangas ir dalintis patirtimi su partnerėmis įstaigomis, bendradarbiauti su tinklais nacionaliniu ir Europos lygiu.

§ **Visus lygmenis apimančios politikos koordinavimas:** gerosios patirties paieškos atskleidė, kad kuo didesnis skirtingų lygių politikos koordinavimas, tuo supranta mesnės ir veiksmingesnės yra konsultavimo karjerai paslaugos.

§ **Tinkama teisinė bazė:** nepaisant aukščiau minėto koordinavimo ir bendradarbiavimo, įstatyminė sistema yra taip pat svarbi. Tai turėtų atitikti ir atspindėti šios srities specifika, suteikianti konkretų normatyvinį pagrindą.

§ **Techninių ir materialių resursų prieinamumas:** patalpos, įrangos kokybė ir kiekybė, reikalinga tam, kad suteikti konsultavimo karjerai paslaugas, , neturėtų būti nepakankamai įvertinti.

§ **Vietinių ir kultūrinių skirtumų įtaka darbo rinkai ir jaunų žmonių sprendimams.**

§ **Adekvatus pažeidžiamų grupių įvertinimas:** čia turėtų būti objektyvus ir adekvatus vertinimas, paremtas tyrimais ir svarbia statistika, nes šios numatytos grupės sudėtingai prigimčiai reikalingas specialus dėmesys.

§ **Konsultavimo karjerai paslaugų, teikiamų žmonėms, turintiems specialiųjų poreikių, prieinamumo lygio plėtra.**

2 ŽINGSNIS: INDĒLIO rodikļi

Priešingai konteksto rodikliem, kuriuos tik dalinai gali iřtakoti PM sistema, indĒlio rodikļi nagrinĒja veiksnius, kuriuos gali tiesiogiai iřtakoti (bent jau keļetas) řios srities veiksniai. IndĒlio rodikļi iř tikrųjų turi tiesioginĒ reikřmĒ tam, kaip ĩgyvendinamas PM procesas arba veiklos. IndĒlio rodikļi suteikia svarbią informaciją apie resursus (finansinius, ųmonių, techninius), naudojamus tam, kad pagerinti JKK paslaugų kokybę. Kokybės uųtikrinimo tikslais yra svarbu, kad indĒlio rodikļi taip pat teiktų informaciją apie skirtingus resursų tipus: skirtingos personalo kategorijos (mokytojai, treneriai, vadovai); materialius ir techninius resursus.

Pagrindiniai **indĒlio rodikļi** apibūkina:

✎ **Konsultavimo personalą:** karjeros konsultantas turĒtų turĒti atitinkamas kompetencijas ir turĒtų bųti gerai susipaųinęs su specifiniais darbo rinkos ir darbo profiliais, darbdavių reikalavimais, baigusiuų mokyklas profiliais.

Tuo pačiu metu, konsultantas turi sugebĒti skatinti klientus susirasti jų pačių vietą darbo rinkoje.

✎ **Klientą:** Klientas taip pat yra svarbi řio etapo dalis. Jauno ųmogaus noras dalyvauti konsultavimo karjerai procese yra pagrindinĒ sąlyga. Tai glaudžiai susiję su ųinojimu apie reikalingos pagalbos poreikį.

✎ **Egzistuojančius konsultavimo įrankius:** Patys svarbiausi nustatyti metodiniai įrankiai yra řie: pagrindinĒs kompetencijos, esančios mokymo programoje; kokybės valdymo metodai; mobilių arba elektroninių konsultavimo instrumentų turĒjimas.

✎ **Specializuotų paslaugų specialių poreikių turintiems jaunuoliams teikimą:** řie susiję su naudojimusi asistento arba patarĒjo internetu paslaugomis, internetinis mokymas nukreiptas į specifinĒ numatytą grupę.

✎ **Tikslų specialių poreikių turinčių jaunuolių paųinimą;**

✎ **Specialių įrankių/įrangos, skirtos neįgaliesiems, turĒjimą:** kadangi numatytos grupĒs poreikiai yra specifiniai, yra svarbu, kad turĒti specialių priemonių, dirbant su řia grupe.

3 ŽINGSNIS: PROCESO rodikļi

Proceso rodikļi yra tie, kurie skirti veikloms, kurios indĒlį paverčia rezultatu ir poveikiu. Jie sutelkti į konsultavimo karjerai proceso atvaizdavimą ir pateikia reikalingos informacijos apie iřteklių panaudojimą, siekiant pagerinti konsultavimo proceso kokybę.

Šis žingsnis – tai pagrindinis konsultavimo karjerai etapas. Konsultantas ir ir kleintas šiame etape bendrauja, susitinka ir diskutuoja aktualiomis temomis. Konsultantas vadovauja procesui, vadovaudamasis į klientą orientuotu metodu. Pagrindiniai **procesio rodikliai**, kurie užtikrina kokybę yra šie:

⌘ **Konsultavimas**, skirtas jaunų žmonių **asmeniniam** tobulėjimui, skatinant juos **pasiruošti darbui**;

⌘ **Lanksčios programos**, kurios apima žinių įgijimo progreso įvertinimą;

⌘ **Tinkamas paslaugas teikiančios organizacijos valdymas** – finansinis, administracinis ir techninis; įdiegta paslaugų kokybės valdymo sistema;

⌘ **Dokumentinių įrodymų apie konsultavimo procesą rinkimas ir kaupimas**;

⌘ **Lanksčios programos**, kurios siūlo išplėstą konsultavimo paslaugų modelį, skirtą specialiųjų poreikių turintiems jaunuoliams.

4 ŽINGSNIS: REZULTATO rodikliai

Rezultato rodikliai apibūdina tiesioginį konsultavimo karjerai veiklų rezultatą, ir jie gali būti tiesiogiai įtakojami kokybės lygio, realizuojant konsultavimo procesą ir indėlį. Todėl, pavyzdžiui, PM sistemos dalyvių formalių kvalifikacijų arba IKT įgūdžių įgijimas gali būti laikomas kaip tiesioginis konsultavimo karjerai proceso rezultatas.

Norint šioje stadijoje užtikrinti veiksmingą kokybės užtikrinimo strategiją, nustatyti pagrindiniai **rezultato rodikliai**:

⌘ **Pagerintas pagrindinių įgūdžių, įskaitant atsakomybės prisiėmimą, lygis**;

⌘ **Formalių kvalifikacijų įgijimas**;

⌘ **Bendrujų kompetencijų įgijimas**;

⌘ **Sustiprintas pasitikėjimas savimi, kliento savigarba ir motyvacija įsiliesti į darbo rinką**;

⌘ **Konsultavimo procesą baigusiu specialiųjų poreikių turinčių jaunuolių santykinis lygis (lyginant su procesą pradėjusiųjų asmenų skaičiumi)**.

5 ŽINGSNIS: POVEIKIO rodikliai

Šiame žiongsnyje koncentruojamasi į veiksnius, kurie tyrinėja ir individo pasikeitimą/ vystymąsi/progresą, ir situaciją makro-ekonominiame lygyje. Šiame rodiklių modelio etape nustatyti šie **poveikio rodikliai**:

⌘ Įdarbintų jaunų žmonių, kuriems buvo suteiktos konsultavimo paslaugos, skaičius;

⌘ Pagerėjusi įsidarbinimo ir darbo išlaikymo kokybė;

Klientų įsidarbinimo situacija, praėjus 6 mėnesiams po paslaugų suteikimo;

⌘ Igautų įgūdžių panaudojimas /darbdavio ir darbuotojo požiūris/;

⌘ Tolimesnė parama jau įsidarbinusiems jauniems žmonėms;

⌘ Tolimesnės pagalbos teikimas jau įdarbintiems asmenims tam, kad sustiprinti jų profesinį tobulėjimą ir karjerą.

4.5. Kokybės rodiklių įvertinimas

„Kai tu gali įvertinti tai apie ką tu kalbi ir išreikšti tai skaičiais, tu apie tai kažką žinai“. (Kelvin)
„Tu negali valdyti to, ko tu negali įvertinti“. (Anon)

Tai yra dažnai cituojami teiginiai, kurie parodo kodėl įvertinimas yra toks svarbus. Tačiau vis dar stebina tai, kad organizacijos dažnai susiduria su įvertinimo proceso valdymo sunkumais.

Yra keletas priežasčių, dėl kurių yra reikalingas kokybės vertinimas, teikiant konsultavimo karjerai paslaugas. Visų pirma, tai turi politinį aspektą, jeigu mes norime įprasminti teikiamas paslaugas. Antra, kokybės įvertinimas turėtų būti vykdomas paslaugų finansavimo tikslais. Kokybės vertinimas gali padėti parodyti rėmėjui, ar paslaugos yra naudingos. Trečia, kokybės vertinimas yra svarbus dėl klientų progreso įvertinimo ir suplanuotų tikslų įgyvendinimo. Ketvirta, kokybės vertinimas yra svarbus kontroliuojant konsultavimo karjerai paslaugų teikimą. Penkta, kokybės vertinimas gali būti naudingas strateginiam planavimui ir vystymuisi. Galiausiai, kokybės vertinimas konsultavime karjerai gali padėti nustatyti gerą patirtį ir ją palyginti.

4.6.1. Kokybės vertinimas

Niekada nesibaigiančio tobulinimo cikle paslaugų įvertinimo atlikimas atlieka svarbų vaidmenį:

- ☞ nustatant ir stebint organizacinių tikslų progresą;
- ☞ nustatant tobulinimo galimybes;
- ☞ lyginant ir vidaus, ir išorinių standartų vykdymą.

Įvertinimas yra atliekamas tam, kad nustatyti kiekvieno ceso efektyvumą ir našumą, siekiant jo tikslų. Tai turėtų apimti kokybės valdymo sistemos (KVS) indėlį į organizacijos tikslus; tai galėtų būti pasiekta vertinant:

- ☞ politikos apibrėžimo išbaigtumą
- ☞ verslo apimtį
- ☞ politikų svarstymus
- ☞ išsidėstymą
- ☞ naudojimą
- ☞ personalo nuomonę apie KVS naudą jų darbui
- ☞ KVS pasikeitimų greitį
- ☞ KVS struktūros svarbą turimam darbui

Peržiūrint organizacijos veiklą, taip pat svarbus žingsnis yra formuluoti strateginių veiklų kryptis. Yra svarbu žinoti, kur yra silpnosios ir stipriosios organizacijos pusės, ir kokį vaidmenį atlieka įvertinimas kokybės ir produktyvumo pageridinimo veiklose, kuomet jis yra ciklo „Planuok – daryk – patikrink – veik“ dalis. Pagrindinės priežastys, kodėl tai reikalinga:

- ☞ Garantuoti, kad kliento reikalavimai **būtų** patenkinti;
- ☞ Gebėti nustatyti aiškius **tikslus** ir juos įvykdyti;
- ☞ Pateikti **standartus** palyginimų atlikimui;
- ☞ Suteikti **matomumą** ir „taškų skaičiavimo švieslentę“ žmonėms, kad jie galėtų patys stebėti savo veiklos lygį;
- ☞ Pabrėžti **kokybės problemas** ir nustatyti **prioritetinio dėmesio** reikalaujančias sritis;
- ☞ Teikti **grįžtamąjį ryšį** veiklos tobulinimo pastangoms realizuoti.

Gera veiklos vertinimo sistema turi susikoncentruoti į klientą ir vertinti teisingus dalykus. Veiklos vertinimai turėtų būti:

- ☞ Prasmingi, vienareikšmiški ir plačiai suprantami;
- ☞ Valdomi ir tvarkomi organizacijos vidaus komandų;
- ☞ Pagrįsti aukštu duomenų integralumo lygiu;
- ☞ Tokie, kad duomenų rinkimas būtų įtvirtintas įprastinėmis procedūromis;
- ☞ Tokie, kurie įgalintų tobulėjimo procesą;
- ☞ Susieti su kritiniais tikslais ir pagrindinėmis organizacijos varomosiomis jėgomis.

4.6.2. Konsultavimo karjerai kokybės vertinimas

Kokybės įvertinimo ir karjeros valdymo intervencijos įtakos klausimas yra gana sudėtingas. Dar daugiau, tai yra žmogaus veikla, kuri dažniausiai priklauso nuo nenuspėjimo ir netikrumo laipsnių (ypatingai santykyje su individualiomis vertybėmis, požiūriais, įsitikinimais ir poelgiais). Štai kodėl nenuostabu, kad poveikis yra sudėtingas, jeigu kartais ir neįmanomas įvertinti. Kai vertiname konsultavimo karjerai paslaugų teikimo kokybę, yra svarbu atskirti atliktas veiklas, rezultatai ir poveikį.

„**Igyvendintos veiklos**“ yra specialios veiklos, kurios buvo įgyvendintos, ir padedančios atsakyti į klausimą „Ką mes padarėme?“. tai gali būti asmeniniai interviu, informaciniai renginiai ir susitikimai. Įgyvendintos veiklos ir jų įvertinimai yra gyvybiškai svarbios sąlygos tam, kad sukurti rezultatus ir poveikius, tokiu būdu užbaigiant pirmąjį proceso žingsnį.

Sekančiame žingsnyje nagrinėjami „**rezultatai**“ ir atsakoma į klausimą „Ar mes darome tai, ką buvome numatę daryti?“ Trumpai tariant, tai nustato atliktas veiklas ir jų rezultatus. Pavyzdžiui, tokiais rezultatais gali būti glaudesnis bendradarbiavimas, padidėjęs žinių lygis ir išplėtoti kontaktai su daugiau žmonių, priklausančių tikslinėms grupėms.

Kai apsvairstome rezultatus, vienas iš dalykų, kurių turime padaryti, yra rasti atsakymą į klausimą, ar organizacija pasiekia tikslines grupes, kurias patys numatė. Ką tikslinės grupės galvoja apie konsultavimo karjerai veiklas? Ar pasisėkė sukurti tinkamą bendradarbiavimą su įvairiais partneriais? Ką partneriai mano apie šį bendradarbiavimą?

„**Poveikiai**“ yra galutinis proceso žingsnis ir jie yra susiję su teikiama konsultavimo paslaugų faktine įtaka – siekiama atsakyti į klausimą „Ar mūsų pastangos ir darbai veikia?“ Labai svarbu yra pabrėžti skirtumą tarp poveikių ir rezultatų. Iš tiesų, tai gali būti labai gerai – ir tai nėra neįprastos priemonės – kad vieno pastangos ir projektai duoda gerus rezultatus, bet tik ribotus poveikius. Jie gali, pavyzdžiui, baigtis geru bendradarbiavimu arba karjeros konsultantai jaučia, kad jie jau pasiekė aukštesnį žinojimo lygį. Bet tai yra tik tada, kad šios jau tapo plačiai nusistovėję tarp karjeros konsultantų ir išverstos į pakeistas veiklas, atsižvelgiant į tikslines grupes, kad mes galėtume pradėti kalbėti apie poveikius.

Labai svarbu yra įvardinti informacijos šaltinius, įrankius, metodus, kurie galėtų būti panaudoti konsultavimo karjerai paslaugų kokybės įvertinimui. Duomenų šaltiniai, kurie gali prislopinti rodiklių vertinimą, gali būti randami daugelyje vietų. Jie gali būti arba kiekybiniai (tokie kaip įrašai ir pagrindiniai skaičiai) arba iš prigimties kokybiniai (tokie kaip vertinimai, požiūriai ir patirtys). Kokybės įvertinimas gali taip pat būti vykdomas, atliekant apklausas, rengiant interviu arba organizuojant fokus grupių susitikimus su įvairiomis tikslinėmis grupėmis, pavyzdžiui, vieną kartą arba du kartus per metus. Kita galimybė yra paklausti dalyvių keletą paprastų klausimų tuoj pat po konsultavimo karjerai užsiėmimų.

4.6.3. Jaunimo konsultavimo karjerai kokybės vertinimas

Žemiau esančiose lentelėse pateikiamas atlikimo įrodymas ir galimi įrodymo šaltiniai, kurie gali padėti įvertinti esamus kokybės rodiklius, naudojamus jaunimo konsultavimo karjerai procese. JKK proceso kokybės rodiklių vertinimo lentelės yra sudarytos, remiantis žemiau išvardintais principais, kurie yra svarbūs kokybės užtikrinimo procese:

- ☞ Piliečių ir vartotojų įsitraukimas į kokybės vertinimo procesą;
- ☞ Specialistų kompetencija;
- ☞ Paslaugų tobulinimas, kuriam turi būti sudarytas vertinimas ir sistemų bei įrankių stebėjimas;
- ☞ Rišlumas, kuris yra svarbus vertinant ryšius tarp vidinių, vietinių, regiono ir nacionalinių profesinio orientavimo strategijų;
- ☞ Nepriklausomas konsultavimo karjerai paslaugų teikimas.

Pagrindiniai informacijos šaltiniai rodiklių, naudojamų JKK kokybės užtikrinimui, yra šie:

- ☞ Teisės aktai, strategijos, veiksmų arba įgyvendinimo planai;
- ☞ Tyrimai, studijos, klientų, darbdavių ir socialinių partnerių apklausos;
- ☞ Oficialūs duomenys apie situaciją darbo rinkoje;
- ☞ Konsultantų užrašai, savianalizė;
- ☞ Klientų atsiliepimai, nuomonės, svarstymai, požiūriai ir paslaugų vertinimas;
- ☞ Klientų apšankai;
- ☞ Patalpų skaičius, įrankių, metodų įranga ir kitos medžiagos naudotos profesinio orientavimo paslaugų teikime.

Kokybės rodiklių, teikiant konsultavimo karjerai paslaugas jaunimui, vertinimas

Proceso etapas	Kokybės rodikliai	Rodiklio kokybės įrodymas	Tiesioginis įrodymo šaltinis
KONTEKSTAS	<p>Bendradarbiavimas su:</p> <ul style="list-style-type: none"> ⌘ vietinėmis bendruomenėmis ir tėvais; ⌘ partnerių įstaigomis; ⌘ tinklais nacionaliniu ir Europos lygiu 	<ul style="list-style-type: none"> ⌘ Ar dabartinis bendradarbiavimas atitinka dabartinius poreikius? ⌘ Ar gerai išvystytas bendradarbiavimas? ⌘ Ar bendradarbiavimas gerai suplanuotas ir suorganizuotas? ⌘ Ar bendradarbiavimas adekvatus organizacijos strategijai? 	<p>Strategija arba veiksmo planas, skirtas bendradarbiavimui su minėtomis tikslinėmis grupėmis;</p> <p>Sudarytų bendradarbiavimo/partnerystės sutarčių skaičius ir turinys;</p> <p>Partnerysčių skaičius su minėtomis tikslinėmis grupėmis vietiniuose, nacionaliniuose, tarptautiniuose projektuose, programose ir kitose veiklose;</p>

Proceso etapas	Kokybės rodikliai	Rodiklio kokybės įrodymas	Tiesioginis įrodymo šaltinis
KONTEKSTAS	Tinkama, lengvai įgyvendinama šios srities teisinė bazė	Ar įstatymai ir taisyklės yra lengvai pritaikomos kasdieninių paslaugų teikimui?	Konsultanto patirtis veikloje naudojant pritaikytus nacionalinius, regioninius, vietinius įstatymus (konsultanto savianalizė ir prisiminimai); Tyrimai apie nacionalinės, regioninės arba vietinės politikos įdiegimą konsultavimo karjerai srityje
	Patalpų dydis, įrangos kiekis ir kokybė, ir įrankiai, skirti visaapimančių konsultavimo paslaugų teikimui	Ar patalpų dydis atitinka konsultavimo paslaugų teikimo poreikius? Ar įrengimų ir įrankių kokybė ir kiekybė atitinka konsultavimo paslaugų teikimo poreikius?	Patalpų, naudojamų konsultavimo karjerai paslaugų teikimui, skaičius; Kompiuterių, naudojamų konsultavimo karjerai paslaugų teikimui, skaičius; Konsultavimo metodikų, naudojamų konsultavimo karjerai paslaugų teikimui, skaičius ir turinys; Įrankių, naudojamų konsultavimo karjerai paslaugų teikimui, skaičius ir turinys
	Vietinių ir kultūrinių skirtumų įtaka darbo rinkamai ir jaunų žmonių sprendimams	Ar vietiniai ir kultūriniai skirtumai įtakoja jaunų žmonių apsisprendimus dėl karjeros?	Oficialūs duomenys, susiję su darbo rinkos situacija; Jaunų žmonių apklausa; Darbdavių apklausa;

Proceso etapas	Kokybės rodikliai	Rodiklio kokybės įrodymas	Tiesioginis įrodymo šaltinis
INDEĖLIS	Atitinkamos profesinio orientavimo personalo žinios apie: darbo rinką ir darbo profilius, darbdavių reikalavimus, specialius baigusiujų mokyklas profilius	Ar konsultavimo personalas atitinka pagrindinius paslaugų teikimo reikalavimus? Ar konsultavimo personalo kompetencija atitinka konsultavimo paslaugų teikimo poreikius?	Konsultanto portfelis: Konsultanto reziumė Dokumentai, įrodantys formalią konsultanto kvalifikaciją; Dokumentai, įrodantys konsultanto kvalifikacijos tobulinimą; Konsultanto vertinimas, atliekamas atitinkamų organizacijos žmonių; Konsultavimo įrankių, metodikų ir t. t. kopijos, parengtos paties konsultanto konsultavimo tikslais; Konsultanto savianalizė.
	Pagrindinės kompetencijos, plėtojamose mokymo programose	Ar kompetencijos, esančios mokymo programoje ir mokymo medžiagoje, atitinka darbo rinkos ir visos visuomenės poreikius?	Mokymo programos ir mokymo medžiagos, naudojamos konsultavimo procese, vertinimas; Tikrinimas, ar pagrindinės mokymo programos kompetencijos atitinka darbo rinkos poreikius; Kliento požiūris į pagrindines siūlomas mokymo programas ir mokymo medžiagos kompetencijas; Socialinių partnerių požiūriai į pagrindines siūlomas mokymo programas ir mokymo medžiagos kompetencijas.
	Jaunų žmonių noras dalyvauti konsultavimo karjerai procese	Ar jauni žmonės yra stipriai motyvuoti dalyvauti konsultavimo karjerai procese? Ar konsultavimo paslaugos pateisina jaunų žmonių lūkesčius?	Jaunų žmonių poreikių, lūkesčių ir motyvacijų tyrimai Konsultanto įrašai iš konsultavimo užsiėmimų

Proceso etapas	Kokybės rodikliai	Rodiklio kokybės įrodymas	Tiesioginis įrodymo šaltinis
INDELIS	Kokybės valdymo metodų plėtra	Ar kokybės užtikrinimo metodai patenkina esamus poreikius? Ar konsultavimo paslaugų teikime yra naudojami kokybės užtikrinimo metodai?	Sukurtų programų, priemonių arba sistemų kokybės valdymas (turinys ir naudojimas kasdieniniame darbe)
	Klientų skatinimas surasti savo vietą darbo rinkoje	Ar klientai yra motyvuojami ieškoti savo vietos darbo rinkoje? Ar konsultavimo metodai ir įrankiai pateisina klientų lūkesčius?	Konsultanto įrašai apie konsultavimo procesą ir kliento motyvaciją įsilieti į darbo rinką; Metodikos ir medžiagos, naudojamos konsultavimo procese, įvertinimas; Specialūs įrankiai ir metodai, skirti kliento verslumo igūdžių vystymui, naudojami konsultavimo procese;
	Elektroninių ir mobilių priemonių, skirtų konsultavimo procesui, kiekis ir kokybė	Ar mobilių arba elektroninių konsultavimo priemonių skaičius atitinka konsultavimo paslaugų teikimo poreikius?	IKT įrankių, skirtų asmens karjeros plėtrai, skaičius ir turinys; Organizacijos elektroninio konsultavimo paslaugų skaičius ir turinys; Nuotolinių karjerosvaldymo mokymo programų, skaičius ir turinys.
PROCESAS	Lanksčios programos, apimančios žinių įgijimo progresą	Ar programos vertinimo metodai leidžia įvertinti asmens, baigusio programą, progresą? Ar klientas ir konsultantas gali dirbti su programa lanksčiu būdu?	Įrankių ar metodų, skirtų asmens progreso konsultavimo programų diegimo vertinimui, skaičius ir turinys; Konsultanto patirtis dirbant su programa (įrodyta su konsultanto portfelio programa); Kliento požiūris į programos lankstumą

Proceso etapas	Kokybės rodikliai	Rodiklio kokybės įrodymas	Tiesioginis įrodymo šaltinis
PROCESAS	Konsultavimas skirtas jaunų žmonių asmeniniam tobulėjimui, skatinant juos pasirengti darbo rinkai	Ar klientai yra pasiruošę įsidarbinimui po konsultavimo paslaugų? Ar konsultavimo užsiėmimų turinys yra pritaikytas asmeniniam tobulėjimui?	Klientų, kurie gavo konsultavimo paslaugas per tam tikrą laikotarpį, skaičius; Konsultavimo užsiėmimų turinys; Konsultanto patirtis ir savianalizė (įrodyta su konsultanto aplanku); Kliento atsiliepimai ir vertinimai apie konsultavimo paslaugas
	Tinkamas organizacijos veiklos administravimas ir finansų valdymas	Ar organizacija pajėgi valdyti konsultavimo karjerai paslaugų teikimą? Ar organizacija yra pajėgi užtikrinti konsultavimo paslaugų teikimo finansavimą? Ar finansinis ir administracinis organizacijos valdymas atitinka klientų poreikius? Ar finansinis ir administracinis organizacijos valdymas atitinka konsultavimo personalo poreikius?	Organizacijos vidaus taisyklės; Organizacijos konsultavimo karjerai paslaugų teikimo strategija; Dokumentai, įrodantys finansinį organizacijos pajėgumą; Organizacijos administracinio personalo kompetencija ir kvalifikacija.
	Į konsultavimo karjerai procesą įdiegta kokybės valdymo sistema	Ar konsultavimo karjerai proceso metu yra vykdomas kokybės valdymas? Ar kokybės valdymo taikymą patvirtina įrašai ir dokumentai?	Kokybės užtikrinimo vidaus politika (kokybės užtikrinimo pagrindinių kriterijų ir sistemos vertinimas organizacijoje); Kokybės valdymo sistemos taikymo planas konsultavime karjerai; Įrašai ir dokumentai iš taikymo proceso; Taikančio personalo kompetencija ir kvalifikacija

Proceso etapas	Kokybės rodikliai	Rodiklio kokybės įrodymas	Tiesioginis įrodymo šaltinis
PROCESAS	Dokumentinių įrodymų apie konsultavimo procesą rinkimas ir kaupimas	Ar tinkamas įrankių skaičius, vertinant ir aprašant konsultavimo procesą? Ar tinkamas įrankių turinys, vertinant ir aprašant konsultavimo procesą?	Įrankių ir metodų, naudojamų konsultavimo proceso vertinime ir aprašyme, skaičius ir turinys;
REZULTATAS	Bendrujų kompetencijų įgijimas	Ar konsultavimo paslaugos padeda klientams įgyti bendrąsias kompetencijas?	Konsultanto įrašai apie kliento pasiekimus; Kliento savianalizė apie jo/jos pasiekimus; Atsiliepimai iš darbdavių (pas kuriuos buvo įdarbinti klientai).
	Pagerintas bendrųjų įgūdžių, įskaitant atsakomybės prisiėmimą, lygis	Ar konsultavimo paslaugos padeda klientams patobulinti bendruosius įgūdžius?	Specializuoti įrankiai ar metodai, įrodantys kliento progresą; Kliento atsiliepimai; Konsultanto įrašai apie kliento pasiekimus; Atsiliepimai iš darbdavių (pas kuriuos buvo įdarbinti klientai).
	Sustiprintas pasitikėjimas savimi, kliento savigarba ir motyvacija įsilieti į darbo rinką	Ar konsultavimo paslaugos padeda klientams sustiprinti pasitikėjimą savimi, savigarbą ir motyvaciją įsilieti į darbo rinką?	Kliento atsiliepimai; Konsultanto įrašai apie kliento pasiekimus ir progresą;
	Kliento atsiliepimai; Konsultanto įrašai apie kliento pasiekimus ir progresą;	Ar konsultavimo paslaugos padeda klientams įgyti formalias kvalifikacijas?	Dokumentai, įrodantys formalių kvalifikacijų įgijimą

Proceso etapas	Kokybės rodikliai	Rodiklio kokybės įrodymas	Tiesioginis įrodymo šaltinis
POVEIKIS	Įdarbintų jaunų žmonių, kuriems buvo suteiktos konsultavimo karjerai paslaugos, skaičius	Ar konsultavimo paslaugos padeda klientams įsidarbinti?	Klientų apklausos; Oficialūs duomenys iš darbo rinkos agentūrų; Tyrimai apie klientų įsidarbinimą ir jų pasitenkinimą, gavus konsultavimo karjerai paslaugas; Klientų atsiliepimai
	Pagerėjusi įsidarbinimo ir darbo išlaikymo kokybė	Ar konsultavimo paslaugos padeda klientams būti sėkmingais darbe? Ar konsultavimo paslaugos padeda pagerinti kliento darbo galimybes?	Klientų apklausos; Oficialūs duomenys iš darbo rinkos agentūrų; Tyrimai apie klientų įsidarbinimą ir jų pasitenkinimą, gavus konsultavimo karjerai paslaugas; Klientų atsiliepimai
	Klientų įsidarbinimo situacija, praėjus 6 mėnesiams po paslaugų suteikimo	Ar konsultavimo paslaugos atitinka klientų poreikius? Ar konsultavimo paslaugos atitinka darbo rinkos poreikius?	Klientų apklausos; Oficialūs duomenys iš darbo rinkos agentūrų; Tyrimai apie klientų įsidarbinimą ir jų pasitenkinimą, gavus konsultavimo karjerai paslaugas; Klientų atsiliepimai
	Įgytų įgūdžių panaudojimas / darbdavio ir darbuotojo požiūris/	Ar įgyti įgūdžiai atitinka darbdavio poreikius? Ar įgyti įgūdžiai yra tinkami dabartinėje darbo rinkos situacijoje?	Darbuotojų atsiliepimai ir apklausos; Tyrimai apie klientų įsidarbinimą ir jų pasitenkinimą, gavus konsultavimo karjerai paslaugas; Darbdavių apklausos

POVEIKIS	Tolimesnė parama jau įsidarbinusiems jauniems asmenims	Ar parama atitinka jaunų žmonių poreikius? Ar parama tinkama, esant dabartinei ekonominei ir socialinei situacijai?	Darbuotojų atsiliepimai ir apklausos; Darbdavių apklausos
	Vietinės ir nacionalinės darbo rinkos įvertinimas, siekiant užtikrinti, ar konsultavimo karjerai turinys yra aktualus	Ar konsultavimo karjerai paslaugos atitinka darbo rinkos poreikius?	Oficialūs duomenys apie darbo rinkos situaciją; Dabartinių darbuotojų apklausos (buvę karjeros konsultantų klientai); Tyrimai apie klientų įsidarbinimą ir jų pasitenkinimą, gavus konsultavimo paslaugas; Darbdavių apklausos.

Specialiųjų poreikių turinčių jaunų žmonių kokybės rodiklių vertinimas

Proceso etapas	Kokybės rodiklis	Rodiklio atlikimo įrodymas	Tiesioginis įrodymo šaltinis
Kontekstas	Adekvatus pažeidžiamų grupių poreikių įvertinimas, pvz. studijų, statistikos egzistavimas. Konsultavimo karjerai paslaugų, teikiamų žmonėms, turintiems specialiųjų poreikių, prieinamumo lygio plėtra	Ar esamas pažeidžiamų grupių įvertinimas atspindi jų specifines charakteristikas? Ar patalpų arba konsultavimo centrų įrengimas atitinka specialiųjų poreikių turinčių jaunų žmonių poreikius? Ar informacinė medžiaga yra prieinama žmonėms, turintiems specialiųjų poreikių	Kokybės vertinimas, specialiai pritaikytas žmonėms, turintiems specialiųjų poreikių; Poreikių analizės ataskaitos, statistika, ir t. t. Patalpų, tinkamai įrengtų jauniems neįgaliems žmonėms, buvimas ir skaičius Esamų konsultavimo paslaugų skaičius Įvairūs informacinės medžiagos tipai, pritaikyti specifiniams klientų poreikiams. Kliento atsiliepimai.
Proceso etapas	Kokybės rodiklis	Rodiklio atlikimo įrodymas	Tiesioginis įrodymo šaltinis

Indėlis	<p>Specializuotų paslaugų, pritaikytų specialiųjų poreikių jaunuolių poreikiams, teikimas</p> <p>Geras skirtingų specialiųjų poreikių turinčių jaunuolių pažinimas</p> <p>Specialių priemonių ir įrangos, skirtų neįgaliesiems, turėjimas</p>	<p>Ar specializuoto paslaugos atitinka joms keliamus tikslus?</p> <p>Ar konsultantas yra gerai apmokytas, kad pateisintų kliento lūkesčius?</p> <p>Ar procese naudojami įrankiai ir įranga atitinka specialiųjų poreikių turinčių jaunuolių poreikius?</p>	<p>Apklausa apie specializuotas paslaugas, naudojamas konsultuoti jaunimą, turintį specialiųjų poreikių</p> <p>Specializuotų paslaugų, skirtų patenkinti pažeidžiamų grupių poreikius, skaičius</p> <p>Dokumentai, įrodantys konsultanto kvalifikacijos tobulinimą, siekiant patenkinti klientų poreikius</p> <p>Aplankas, atspindintis suteiktas specializuotas paslaugas.</p> <p>Konsultavimo įrankių ir metodikų, skirtų tikslinių grupių poreikių patenkinti, kopijos.</p> <p>Konsultanto savęs vertinimas.</p>
Procesas	<p>Lanksčios programos, siūlančios išplėstą konsultavimo paslaugų modelį</p>	<p>Ar programos yra pritaikytos klientų specialiesiems poreikiams?</p>	<p>Programos pakeitimo galimybių skaičius, nepaveikiant tikėtino rezultato.</p> <p>Kliento atsiliepimai.</p> <p>Konsultanto patirtis dirbant su lanksčiomis programomis.</p>
Rezultatas	<p>Konsultavimo procesą baigusiu specialiųjų poreikių turinčių jaunuolių santykinis lygis (lyginant su procesą pradėjusių asmenų skaičiumi)</p>	<p>Kiek jaunų žmonių gavo naudos iš konsultavimo proceso?</p>	<p>Kliento atsiliepimai</p> <p>Konsultanto įrašai apie kliento pasiekimus, proceso pabaigoje.</p> <p>Statistika apie klientų iš numatytų konsultuojamų grupių skaičių.</p>
Poveikis	<p>Tolimesnės pagalbos teikimas jau įdarbintiems asmenims tam, kad sustiprinti jų profesinį tobulėjimą ir karjerą</p>	<p>Ar jau yra įdarbintų specialiųjų poreikių turinčių jaunų žmonių, remiamų tam, kad jie išlaikytų savo darbo vietą ir tolimesnei profesinei plėtrai jų kompanijoje?</p>	<p>Konsultanto įrašai apie kliento progresą, trukusį ilgesnį laiką.</p> <p>Darbdavių atsiliepimai.</p> <p>Kliento atsiliepimai</p> <p>Apklausa apie dabartinius darbuotojus (buvusius klientus).</p>

2 DALIS

PRAKTINĖ DALIS

1 SKYRIUS



JŪSŲ VAIDMUO KOKYBĖS UŽTIKRINIMO PROCESĖ

RAKTINIAI ŽODŽIAI:

Suinteresuoti asmenys, KU procesas, jaunimo konsultavimas karjerai

SKYRIAUS TIKSLAS

Pagrindinis skyriaus tikslas yra pristatyti skirtingas suinteresuotas grupes KU procese. Skyriuje aptariama, kaip KU procese dalyvauja politikos kūrėjai, konsultavimo paslaugas teikiančių organizacijų vadovai, jaunimo lyderiai, paslaugų turinio kūrėjai, konsultantai, taip pat dirbančiais su specialiujų poreikių turinčiais asmenimis, jaunimo darbuotojai ir klientai.

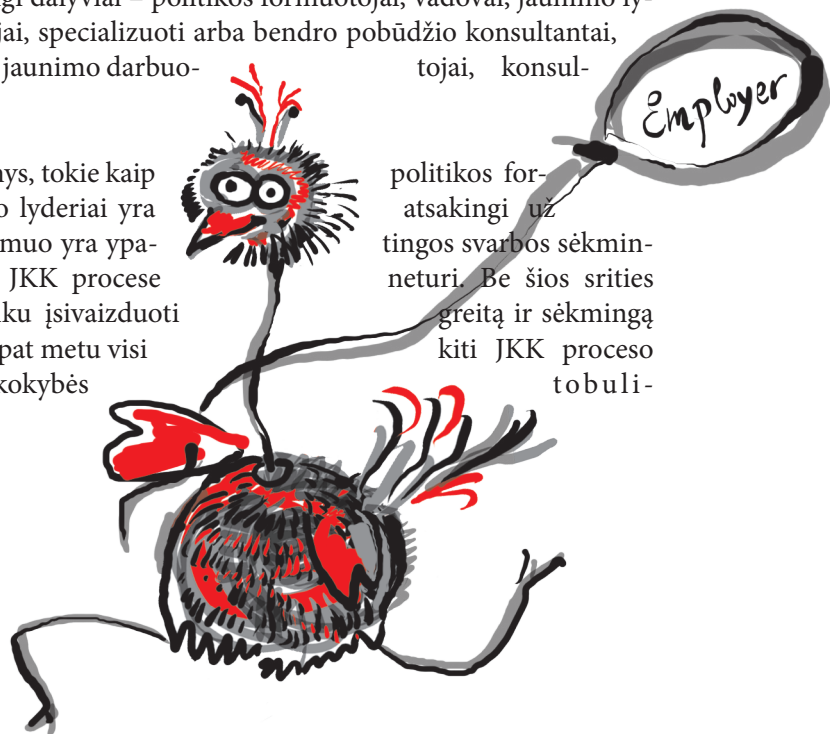
ĮVADAS

Pasaulinėje rinkoje visos konsultavimo karjerai paslaugos turi būti suderintos, dinaminės ir pagrįstos žiniomis. Jos turi suteikti tam tikrą kokybės lygį ir turi turėti aiškų vaizdą apie jos tikslus. Kartais kokybės tikslai priklauso nuo vaidmens, kuris atliekamas KU procese. Dėl to svarbu konsultavimo karjerai procese įvardinti skirtingus vaidmenis ir aptarti jų svarbą KU.

Yra skirtingi jaunimo paslaugų ir įstaigų, teikiančių JKK paslaugas, tipai. Priklausomai nuo veiklos pobūdžio, skirtingi dalyviai – politikos formuotojai, vadovai, jaunimo lyderiai, paslaugų turinio kūrėjai, specializuoti arba bendro pobūdžio konsultantai, profesionalūs arba savanoriai jaunimo darbuotojai, konsultantai mokyklose ir t. t.

Kai kurie suinteresuoti asmenys, tokie kaip formuotojai, vadovai ir jaunimo lyderiai yra KU sistemos lygyje ir jų vaidmuo yra ypač svarbus KU metodų įdiegimui JKK procese vizijos ir politikos būtų sunku įsivaizduoti KU metodų pritaikymą. Tuo pat metu visi dalyviai turi savo vaidmenis kokybės tobulinime.

politikos formuotojai, atsakingi už sėkmingą JKK proceso tobulinimą. Be šios srities greitą ir sėkmingą kiti JKK proceso tobulinime.



1.1. Skirtingi suinteresuoti asmenys jaunimo konsultavimo karjerai procese

§ Politikos kūrėjai

Žmonės, kurie dirbantys už konsultavimo karjerai sritį atsakingose ministerijose ar kitose valstybinėse įstaigose, dažniausiai vadinami politikos kūrėjais. Kai kuriose šalyse yra specialios kokybės užtikrinimo agentūros, užsiimančios konsultavimo karjerai kokybės užtikrinimu, kai kuriose šalyse yra ministerijų departamentai arba savivaldybės, atsakingos už kokybės valdymą šioje srityje. Kai kurie iš ekspertų ir politikų yra atsakingi už svarbų kokybės užtikrinimo sistemos įkūrimą ir vystymąsi šalyje arba vietiniame lygmenyje. Čia yra pateikta keletas politikos kūrėjų praktinių pavyzdžių:

§ Aukščiausio lygio politikas JKK srityje, toks kaip ministras, viceministras arba aukštesni valdininkai (departamentų direktoriai, vyresni ekspertai). Tokiems politikos kūrėjams viena iš svarbiausių svarstomų problemų yra suprasti kokybės užtikrinimo poreikius ir svarbą bei skatinti kokybės užtikrinimo vystymąsi. Taip pat jie turėtų paskatinti pagrindines suinteresuotas grupes tiesiogiai dalyvauti kokybės užtikrinimo procese. Šių asmenų atsakomybė - naudojant tokius politinius dokumentus kaip šalies ir miesto biudžetas ir egzistuojančios sąlygos teikiant paslaugas, pasiūlyti konkrečią šalies/miesto viziją konsultavimo karjerai kokybės vystymui;

§ Ekspertai ir jaunesnieji valdininkai ministerijose ir atsakinguose miesto departamentuose galėtų vykdyti įvairias veiklas, susijusias su kokybės gerinimu. Jie galėtų pateikti aukštesniems valdininkams kokybės užtikrinimo strategiją ir įtikinti juos paremti šią strategiją. Jie taip pat yra svarbus elementas perduodant šalies politiką kai kuriuose praktiniuose vertinimuose. Be tam tikros kompetencijos ir kvalifikuotų jaunų ekspertų šalies/miesto struktūrose nebus galima tinkamai įgyvendinti netgi geriausios politinės vizijos. Jie yra atsakingi už skirtingų išorinių kokybės vertinimo mechanizmų, taikomų teikiant JKK paslaugas, sukūrimą;

§ Darbdaviai

Darbdaviai atlieka svarbų vaidmenį kokybės užtikrinimo praktikoje. Jų vizija apie JKK paslaugų vystymą ir vizija apie šalies požiūrį šioje sferoje nulemia visuotinį požiūrį į kokybės užtikrinimą. Jeigu darbdaviai aktyviai dalyvauja įvairioje partnerinėje veikloje, jeigu šalis jiems paskiria įvairias konsultavimo karjerai užduotis, tada pagrindiniai kokybės tikslai yra pastebėti darbdavių, ir kokybės užtikrinimo metodai yra laikomi vertingais. Tai iškart pakelia konsultavimo karjerai vertę. Kol kai kuriose šalyse, pavyzdžiui tokiose kaip Vokietija ir Airija, darbdaviai dalyvauja skirtinguose profesinio švietimo ir mokymo politikos lygiuose, kai kuriose Europos Sąjungos šalyse darbdaviai vis dar yra tik formalus šalies partneris konsultavimo karjerai atžvilgiu.

§ Vadovai

JKK paslaugas teikiančių organizacijų vadovai yra svarbi kokybės užtikrinimo proceso suinteresuota grupė. Jie tikriausia yra pats svarbiausias faktorius sėkmingam kokybės užtikrinimo veiklos vystymuisi. Yra daugybė JKK paslaugas teikiančių organizacijų

su skirtingomis struktūromis. Tai jaunimo karjeros centrai, studentų karjeros centrai, jaunimo veiklos centrai, daugiakultūriniai centrai, jaunimo informavimo centrai, įdarbinimo agentūros. Kai kurie iš jų yra paprasčiausios darbo pasiūlos įstaigos, kai kurie teikia JKK paslaugas. Kai kurie iš jų yra dirbantys su įvairiu jaunimu ir teikia bendro pobūdžio paslaugas, kai kurie dirba su specifinėmis tikslinėmis grupėmis tokiomis kaip jauni žmonės su negalia, mažumos, imigrantai ir t.t. Vadovaujantis kokybės užtikrinimo požiūriais, vadovai turi detalai žinoti apie savo teikiamas paslaugas ir tikslines grupes, kurioms jos skirtos. Vadovai turėtų tinkamai suprasti vidinių ir išorinių kokybės užtikrinimo požiūrių vaidmenį. Tuo metu, kai išorinis kokybės valdymas yra neveiklus, vidinis kokybės valdymas yra pilnai priklausomas nuo jų žinių ir motyvacijos. Vadovai yra atsakingi už tinkamą kokybės rodiklių ir kokybės modelių įgyvendinimą savo organizacijoje.

§ Paslaugų turinio kūrėjai

Paslaugų turinio kūrėjai yra svarbūs asmenys kokybės užtikrinimo procese. Konsultavimas karjerai dažnai yra paremtas mokymu. Daugumai iš mažos kvalifikacijos jaunuolių reikia papildomų mokymų prieš įsiliejant į darbo rinką. Mokymo kokybė ir jos svarba klientų poreikiams nusako jų įsidarbinimo sėkmę ir karjeros vystymąsi. Yra įvairovė ugdymo karjerai veiklų, kurias siūlo įvairios organizacijos. Kai kuriose ES šalyse mokymo veiklos karjeros centruose yra sudarytos su darbdavių pagalba ir taip greitai didina įdarbinimo galimybes besimokantiems. Kai kalbama apie ugdymo karjerai kokybę, mes dažnai remiamės keliais pagrindiniais faktoriais, tokiais kaip atitikimas besimokančiųjų poreikiams, lankstumas ir kursų atvirumas, programų ryšiai su tikrąja rinka, darbdavių reikalavimų apmąstymas, žinios apie naujas profesijas ir t. t.

§ Karjeros konsultantai

Karjeros konsultantai kasdien susiduria su kokybės užtikrinimo problemomis. Kai kurie konsultantai yra specializuoti konsultantai su universitetiniu išsilavinimu arba specialiomis tam tikros srities žiniomis, kai tuo metu kiti yra tik įprastiniai jaunimo darbuotojai, kurie teikia paslaugas jaunimui. Kai kuriais atvejais karjeros konsultantai turi žemą arba vidutinę eksperto lygį, ir jiems reikia daug kokybės užtikrinimo metodų ir žinių. Štai kodėl tinkamo kokybės rodiklio, kokybės modelio ir KR vystymasis yra svarbi paslaugų sulyginimo dalis ir kartais būtina išgyvenimui. Karjeros konsultantai turėtų pasitarti su vadovais, kaip pritaikyti KU praktiką savo darbe. Daugeliu atvejų jie turėtų būti apmokomi kokybės stebėjimo srityje.

§ Klientai

Klientai, kuriems teikiamos konsultavimo karjerai paslaugos, taip pat atlieka svarbų vaidmenį KU procese. Yra skirtingi tokių paslaugų vartotojų tipai. Kai kurie vartotojai yra kvalifikuoti vartotojai, tokie kaip studentai, baigiantys studijas, kuriems paprastai reikalingas specifinis sektoriumi pagrįstas konsultavimas, kai kurie vartotojai yra mažai kvalifikuotas jaunimas, kuriems dažnai reikia konsultavimo ir mokymo kombinacijos, kai kurie vartotojai yra „autsaideriai“, mažumos arba neįgalieji, kuriems reikalinga speciali pagalba ir specialios pastangos jų integracijai į darbo rinką. Pasirinkdami paslaugą, pateikdami atsiliepimus ir dalyvaudami paslaugų teikime, vartotojai

taip pat įtakoja kokybės procesą. Nors kartais jie yra pasyvūs KU dalyviai, jų požiūris į paslaugas ir jų suvokimas apie paslaugų efektyvumą įtakoja jų ateitį. Šiuolaikinėse moderniose masinio informavimo priemonėse yra daug būdų, kuriais galima išreikšti nuomonę ir kritikuoti, tokiais kaip blogai, diskusijų kambariai, el. paštas ir tokiu būdu skatinti tam tikrų paslaugų kokybės vystymą.

2 SKYRIUS



KAIP PRADĖTI KOKYBĖS UŽTIKRINIMO PROCESĄ

RAKTINIAI ŽODŽIAI

Kokybės sritys, kokybės tikslas, organizacijos/asmenys atsakingi už kokybės stebėjimą

SKYRIAUS TIKSLAS

Šiame skyriuje pateikiami laipsniški nurodymai, kaip organizacijoje pradėti kokybės užtikrinimo procesą. Specialus dėmesys turi būti atkreiptas į KU poreikių nustatymą, taip pat į keletą pagrindinių aspektų, nustatančių sritis, kuriose bus atliekamas kokybės užtikrinimo procesas.

ĮVADAS

Norint įstaigoje valdyti ir realizuoti kokybės užtikrinimo procedūras, svarbu sugebėti nustatyti pagrindinius viso proceso parametrus. Šiame etape būtina sugebėti atsakyti į klausimą “Kodėl reikia pradėti KU procesą? Kokia bus nauda?”, taip pat ir “Kaip tu rėtume tai padaryti?”. Kaip jau minėta anksčiau, kokybės užtikrinimas turi tikslą, ir šis tikslas gali būti skirtingas priklausomai nuo skirtingų proceso suinteresuotų grupių požiūrio. Skirtingos suinteresuotos grupės taip pat turi sutarti dėl kokybės sričių. Dažnai nėra įmanoma arba nėra reikalinga stebėti kokybę visose veiklos srityse. Taigi, reikia nusistatyti svarbiausias sritis.

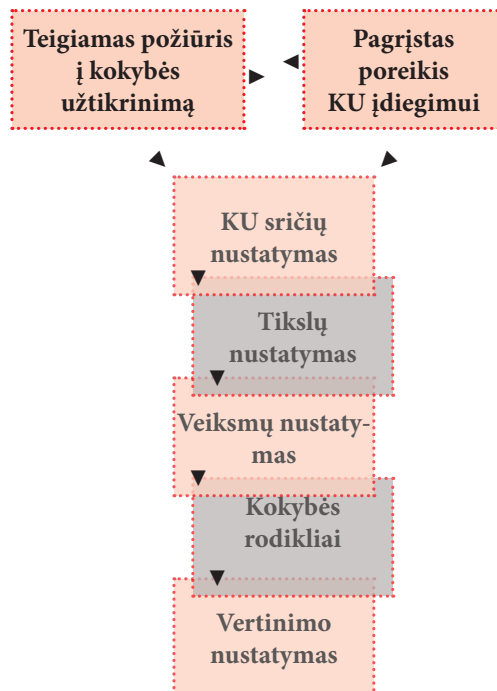
2.1. Kokybės užtikrinimo proceso pradžia

Norint pradėti ir plėtoti kokybės užtikrinimo procesus, būtina laikytis kai kurių svarbių reikalavimų. Juos reikia žinoti ir sugebėti kiekvienam iš jų pateikti pagrįstą grįžtamąjį ryšį/atsakymą

Pastaba:

Galima naudoti savo vertinimo sistemą, tiriant konsultavimo karjerai paslaugų ir klientų poreikių santykį.

KU proceso pradžia



1 žingsnis

Pagrįstas poreikis KU įdiegimui

Veiksmai:

- Išanalizuoti įstaigos situaciją;
- Atsakyti į klausimą “Kokia KU įdiegimo nauda organizacijai, personalui ir vartotojams?”
- Situacijos organizacijoje analizė:
 - Ar patiriate didžiuosius pokyčius?
 - Kokie yra prioritetai ir sunkumai?
 - Ar tai yra geras metas pradėti kokybės inicijavimą?
- Ką reikia padaryti norint pradėti kokybės užtikrinimo procesą?
- Pasikonsultuoti su personalu, savanoriais ir, jeigu galima, klientais.
- Sutarti dėl kokybės svarbos ir reikšmės organizacijai.
- Sutarti dėl siekiamos naudos

Teigiamas požiūris į kokybės užtikrinimą

Veiksmai:

- Nebijoti naujų procedūrų/veiksmų, susijusių su KU įdiegimu;
- Susipažinti su gerosios patirties pavyzdžiais;
- KU turi būti pristatomas kaip teigiamas procesas, galintis sustiprinti ir pagerinti darbą, ir gali būti naudojamas personalo motyvavimui.

2 žingsnis

KU sričių nustatymas

Veiksmai:

- Nurodyti, kuriose srityse KU bus diegiamas:
 - Valdyme;
 - Konsultavimo procese;
 - Vertinant išteklius
 - Vertinant bendradarbiavimą;
- Gali būti naudinga patyrinėti panašių organizacijų atliktą darbą tam, kad įgauti išvalgą į šį dalyką ir veiklą. Senas posakis “Neišradinėti dviračio” eina kartu su organizacijų mokymusi vienas iš kitų.

3 žingsnis

Tikslų nustatymas

Veiksmai:

- Nustatyti aiškius KU proceso tikslus – jie turi būti:
 - specifiniai
 - išmatuojami;
 - realistiški;
- Nustatyti uždavinius kiekvienam tikslui pasiekti;
- Reguliariai atnaujinti KU tobulinimo veiklas, kad atitiktų nustatytą tikslą.

4 žingsnis
Veiksmų nustatymas

Veiksmai:

- Sukurti planą, kaip gerinti nustatytą kokybę.
- Nuolat sugrįžti prie to paties plano tam, kad patikrinti, ar buvo atlikti numatyti veiksmai.

/Daugiau informacijos galima rasti sekančiame skyriuje/

5 žingsnis
Kokybės rodiklių nustatymas

Veiksmai:

- Prašome perskaityti šio vadovo 4 skyriaus 1 dalį. Joje pateikiamos detalės apie nustatytus rodiklius, kuriuos reikia naudoti kiekviename jaunimo profesinio orientavimo proceso etape.
- Nustatyti šiuos KR pagal savo situaciją.

6 žingsnis
Vertinimo procedūros nustatymas

Veiksmai:

- Nustatyti, kaip yra organizuojamas KU diegimo stebėjimas;*
- Įvertinti progresą;*
- Pritaikyti veiksmų planą prie reguliaraus stebėjimo rezultatų.*



3 SKYRIUS



KAIP VALDYTI IR ORGANIZUOTI KOKYBĖS UŽTIKRINIMO PROCESĄ

RAKTINIAI ŽODŽIAI:

Kokybės užtikrinimo procesas, kokybės užtikrinimo proceso valdymas

SKYRIAUS TIKSLAS:

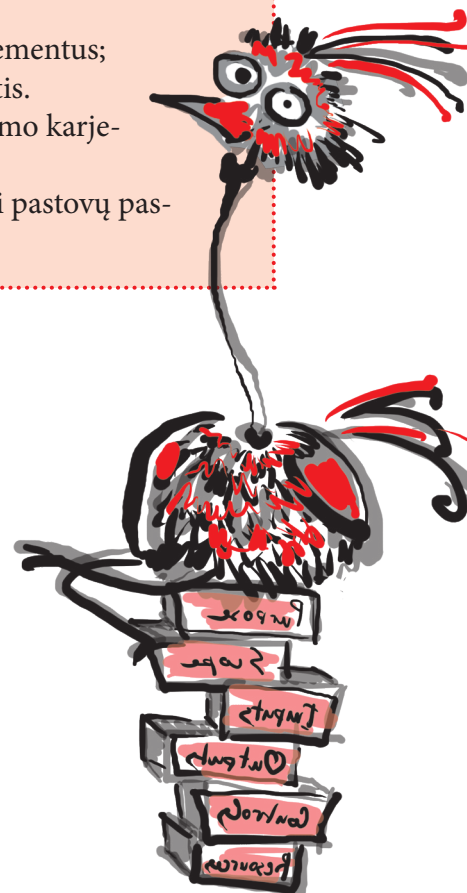
Šio skyriaus pagrindinis tikslas – pristatyti pagrindinius aspektus, susijusius su kokybės užtikrinimo proceso organizavimu ir valdymu, o taip pat pateikti praktinių pasiūlymų veiksmingam kokybės užtikrinimo proceso valdymui.

ĮVADAS

Procesai yra pagrindiniai visų organizacijų kūrimo principai. Jie transformuoja indėlius, kuriuos sudaro veiksmai, metodai ir operacijos, į poveikius.

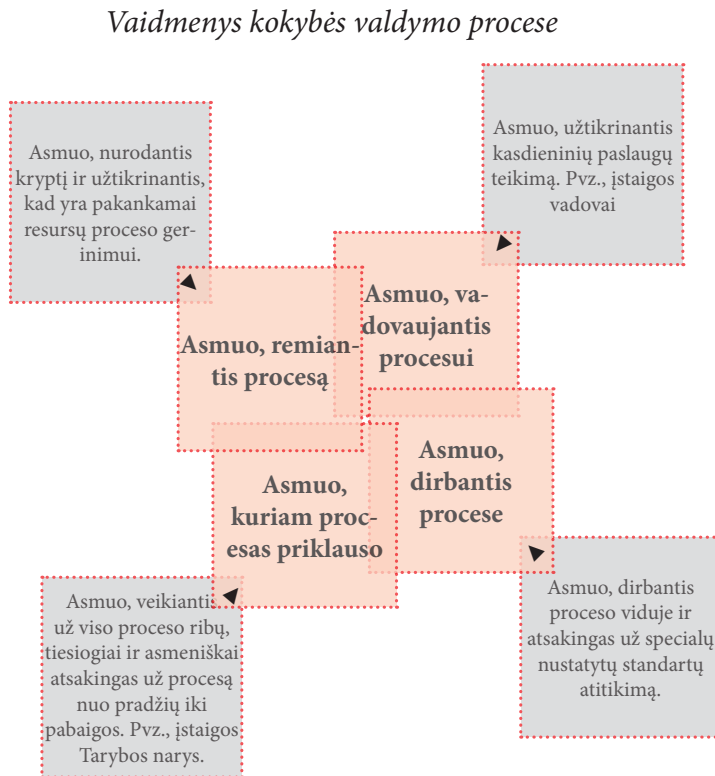
Kokybės užtikrinimo procesas yra labai svarbus kiekvienos organizacijos veiklos aspektas. Dėl šios priežasties veiksmingas proceso valdymas ir organizavimas yra svarbus klausimas. Organizuojant KU procesą, būtina įsitikinti, kad jis atitinka šiuos reikalavimus:

- ✎ paremtas konsultacijomis: turi apimti patarimus, nuomones ir požiūrius;
- ✎ paremtas derybomis: turi būti įdiegtas diskusijų, įveiktų kliūčių ir pasiektų susitarimų pagalba;
 - Tinkamas: atitinkantis kokybės užtikrinimo subjektą;
 - Orientuotas į klientą: p[rocesas sukoncentruotas į klientą/individą.
- ✎ Subalansuotas: turi būti teisingas ir nešališkas;
- ✎ Integuotas: apimantis visus svarbius proceso elementus;
- ✎ Didėjantis: esamo sustiprinimas ir leidimas plėstis.
- ✎ Paremtas plėtra: padedantis nustatyti konsultavimo karjerai plėtros kryptis;
 - ✎ paremtas kokybe ir kiekybe: procesas turi apimti pastovų paslaugų kokybės ir vertinimo tobulinimą.



3.1. Vaidmenys kokybės valdymo procese

Paprastai veiksmingam kokybės užtikrinimo proceso valdymui reikalingi 4 pagrindiniai veikėjai, atliekantys šiuos vaidmenis:



SVARBU:

Visų 4 veikėjų dalyvavimas suteikia subalansuotą ir gerai suorganizuotą užduočių ir įsipareigojimų paskirstymą tam, kad KU procesas būtų veiksmingas. Kai kuriais atvejais, vienas asmuo gali prisiimti 2 veikėjų įsipareigojimus (Pvz.. asmuo, kuriam procesas priklauso, ir asmuo, remiantis procesą).

3.2. Pagrindiniai kokybės valdymo proceso elementai

Pagrindiniai procese nustatyti elementai yra šie:

Tikslas → parodo proceso savininko lūkesčius. Tikslų apibūdinimas visada turėtų prasidėti nuo "Tikslas yra ...".

Apimtis → tiksliai nurodo, kur prasideda ir baigiasi procesas, ir kas yra į jį įtraukta, o ko specialiai atsisakyta.

Indėliai → dalykai, kurie proceso yra paverčiami į galutinį produktą ar paslaugą, reikalingą proceso klientui. Indėliai gali būti materialūs.

Rezultatai → produktai arba paslaugos, kurie turėtų atitikti specifikacijas, dėl kurių iš anksto susitarta su gavėju, t. y., su klientu.

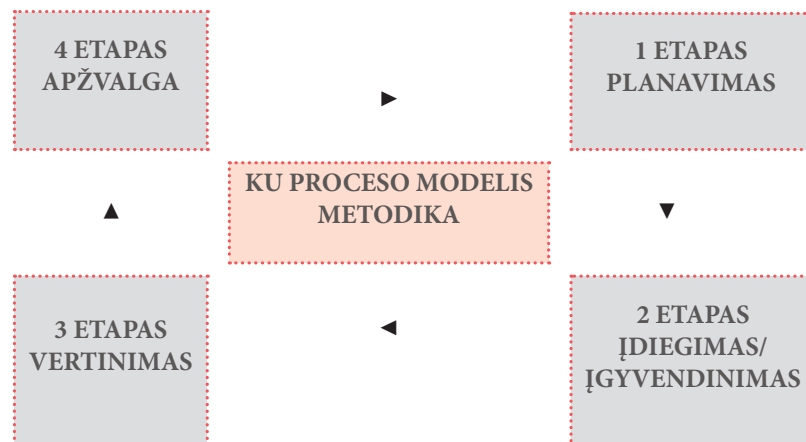
Kontrolė → gali būti numatyta vidinė bei išorinė kontrolė, pvz, kliento nurodymai, teisiniai reikalavimai ir autoriaus teisės – visi yra nustatomi išorės, tuo tarpu, kai vidaus kokybės kontrolė ir organizacinės procedūros yra kilę iš organizacijos vidaus.

Ištekliai → dalykai, kuriuos pastoviai turi turėti procesas, kad galėtų indėlius paversti į poveikius. Resursai gali būti materialūs.

3.3. Kokybės užtikrinimo proceso modelis

Kokybės užtikrinimo procesas apima 4 tarpusavyje susijusius etapus, kurie gali būti įdiegti laikantis numatytos metodikos:

Kokybės užtikrinimo proceso ciklas



1 etapas

Kas yra planavimas?

Planavimas – tai aiškių ir išmatuojamų politikos, procedūrų, užduočių ir žmogiškųjų resursų tikslų nustatymas. Jis taip pat siejasi su indėlio ir poveikio standartų nustatymu, kuris siejasi su tikslais, skirtais paremti kokybės užtikrinimo kūrimą ir įdiegimą.

Tiksmai ir siekiai turi būti suformuluoti aiškiais, suprantamais terminais ir, kiek tik įmanoma, turi būti sujungti su išmatuojamų rodiklių apibrėžimais. Tai leis patikrinti numatytų tikslų pasiekimą vėlesniuose etapuose. Tikslų apibrėžimui yra patogu naudoti SMART metodą:

S (angl. Specific) – specifinis;

M (angl. measurable) – išmatuojamas;

A (angl. Achievable) – pasiekiamas;

R (angl. Realistic) – realus;

T (angl. Timing) – apibrėžtas laike.

Pavyzdžiui: jaunimo konsultavimo karjerai kokybės užtikrinimo tikslas yra padidinti klientų, kuriems yra teikiamos konsultavimo karjerai paslaugos, skaičių 15%.

NAUDINGI PATARIMAI:

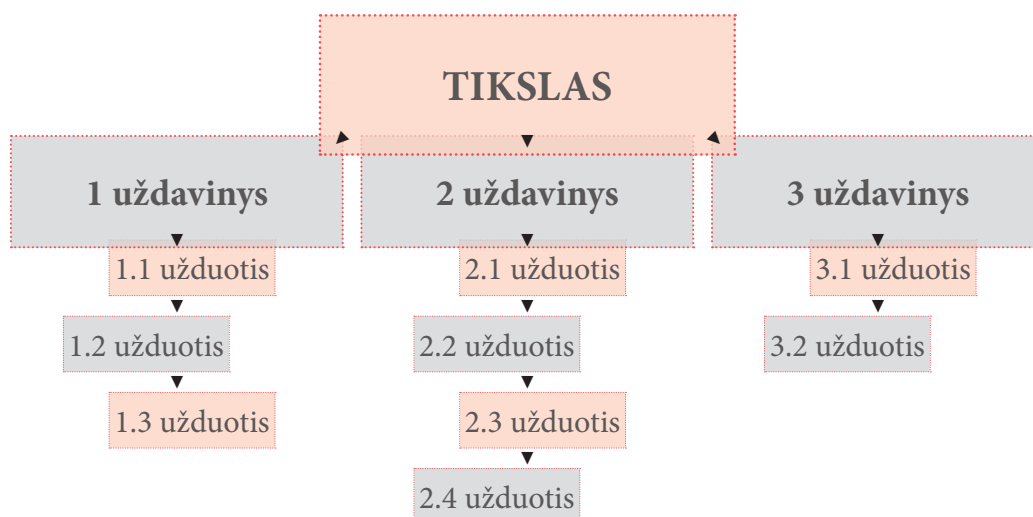
⌘ Svarbu numatyti, kokios užduotys turi prisidėti prie nustatytų siekių ir tikslų pasiekimo.

⌘ Sėkmingam planavimui gali padėti darbų išskaidymosschema (DIS).

⌘ Numatytos užduotys turi būti tokio dydžio ir aiškumo, kokių reikia veiksmingam viso kokybės užtikrinimo proceso įgyvendinimui.

Žemiau esančioje schemoje pateikiamas darbų išskaidymo schemas (DIS) schemas pavyzdys:

Darbų išskaidymo schemas pavyzdys (DIS)



Žemiau pateiktas kokybės užtikrinimo plano pavyzdys.

Jis apima pagrindinius dalykus, apie kuriuos reikia pagalvoti ir kuriuos reikia nustatyti planavimo procese.

Kokybės užtikrinimo plano pavyzdys

Kokybės rodikliai (ką turime įvertinti?)	Klausimai, į kuriuos reikia atsakyti (koks yra rodiklio pasiekimo įrodymas?)	Apribojimai	Vertinimo procedūros (matai)	Prioritetas (aukštas, vidutinas, žemas)	Trukmė	Išlaidos/ resursai

2 etapas

Įdiegimas/Įgyvendinimas

Kokybės užtikrinimo proceso įgyvendinimo etape yra svarbu nustatyti pagrindinius principus, kurie padeda pagrindą suplanuotų veiksmų įgyvendinimui tam, kad užtikrinti efektyvumą. Šie principai turi būti susiję su nustatytais tikslais.

Tokį ryšį galima pasiekti daugeliu būdų, pavyzdžiui, taisyklių naudojimas, skatinimas, nurodymų pateikimas, kaip reikia veikti vietiniu lygiu, pagrindinių veikėjų pajėgumo didinimas dėl kokybės klausimų, naudojant mokymą, vidinių kokybės sistemų kombinavimą tiekėjo lygiu, atliekant išorinius patikrinimus ir t. t.

Viena iš pagrindinių užduočių, kurias reikia atlikti kokybės užtikrinimo proceso įgyvendinimo etapo metu, yra rinkti informaciją ir duomenis, reikalingus sekantiems kokybės užtikrinimo proceso etapams. Tai daroma dviem pagrindiniais žingsniais:

1 ŽINGSNIS:

Informacijos ir duomenų rinkimas pradedamas nuo aiškaus paslaugų, teikiamų jauniems žmonėms, apibūdinimo. tam svarbu atsakyti atsakyti į žemiau pateiktus klausimus:

- ☞ Kas yra teikiamos paslaugos tikslinė grupė?
- ☞ Kokios yra teikiamų paslaugų rūšys?
- ☞ Kokie yra teikiamų paslaugų tikslai? Kaip yra vertinamas jų pasiekimas?
- ☞ Kiek organizacijos darbuotojų įtraukta į procesą?
- ☞ Koks yra veiklų tvarkaraštis?

2 ŽINGSNIS:

Antrajame žingsnyje svarbu numatyti metodus ar priemones reikalingos informacijos, duomenų ir faktų rinkimui, taip pat ir asmenis, atsakingus už konkrečios informacijos, duomenų ar faktų, reikalingų kokybės įvertinimui, rinkimą. Duomenų rinkimo planavimui gali padėti žemiau pateikta duomenų rinkimo plano forma.

Informacijos/duomenų rinkimo planas (pavyzdys):

Kokybės rodiklis	Duomenų rinkimo procedūra / metodas / priemonė (įrodymo šaltiniai)	Asmuo (-enys), atsakingi už duomenų rinkimą	Duomenų rinkimo ir paskesnio tyrimo data (-os)	Galutinis duomenų gavimo terminas

Vertinimo etapą sudaro 2 pagrindiniai jo elementai:

Paslaugų vertinimas paslaugų vertinimas pagal jų tikslus, taip pat analizuojant iš kliento (ų) gautą informaciją;	ir	Poveikio vertinimas rezultatų pasiekimo vertinimas sistemos ir individo lygyje
---	----	--

Vertinimo etape svarbu **nustatyti konsultavimo karjerai paslaugų teikimo silpnąsias ir stipriąsias puses**. Taip pat yra svarbu išvardinti pagrindinius veiksnius, kurie teigiamai arba neigiamai įtakoja paslaugų teikimą.

Vertinimo metodai:

Vienas iš metodų, kuris gali padėti apibendrinti tokią informaciją ir duomenis yra SSGG analizė. Ji sugrupuoja pagrindines informacijos dalis į dvi kategorijas:

VIDAUS VEIKSNIAI	IŠORĖS VEIKSNIAI
↓ Stiprybės ir silpnybės , atsirandančios organizacijos viduje.	↓ Galimybės ir grėsmės , kurias pateikia išorinė aplinka.
↓ Veiksniai gali apimti konsultavimo karjerai paslaugų personalą, finansus, įrangą s, metodiką ir paslaugų turinį.	↓ Išoriniai veiksniai gali apimti makro-ekonominius veiksnius, technologinius pokyčius, įstatymus ir socio-kultūrinius pokyčius, taip pat ir rinkos pokyčius.

SSGG analizės rezultatai dažnai yra pristatomi matricos forma. Jie padeda surasti santykį tarp vidaus ir išorės santykių ir ieško idealiausio būdo, kaip pagerinti paslaugas. Žemiau esančioje lentelėje pateikiamas SSGG matricos pavyzdys:

SSGG matricos pavyzdys

	STIPRYBĖS	SILPNYBĖS
GALIMYBĖS	<p>Kurios <i>stiprybės</i> gali padėti išnaudoti egzistuojančias <i>galimybes</i>?</p> <p>Pvz., aukšta konsultavimo karjerai personalo kompetencija padeda pritaikyti naujoviškas konsultavimo karjerai paslaugų teikimo metodikas</p>	<p>Kurios <i>galimybės</i> gali padėti pašalinti egzistuojančias <i>silpnybes</i>?</p> <p>Pvz., finansavimo galimybės konsultavimo karjerai paslaugų teikime gali pašalinti IKT paremtų priemonių stokos problemą</p>
GRĖSMĖS	<p>Kurios <i>stiprybės</i> gali padėti išvengti egzistuojančių <i>grėsmių</i>?</p> <p>Pvz., finansinis organizacijos pajėgumas gali padėti išvengti paslaugų teikimo nutrūkimo grėsmės dėl sumažėjusio finansavimo</p>	<p>Koks yra santykis tarp egzistuojančių <i>silpnybių</i> ir <i>grėsmių</i>? Kokios yra jų neutralizavimo galimybės?</p> <p>Pvz., yra santykis tarp mažo skaičiaus personalo (silpnoji grandis) ir sumažinto finansavimo iš išorės grėsmės. Yra galimybė neutralizuoti šią situaciją įdarbinant keletą vadovų tam, kad užtikrinti išorinį konsultavimo karjerai paslaugų teikimo finansavimą.</p>

SSGG analizė suteikia kiekvienai organizacijai galimybę daryti sprendimus dėl kon-

sultavimo karjerai paslaugų tobulinimo.

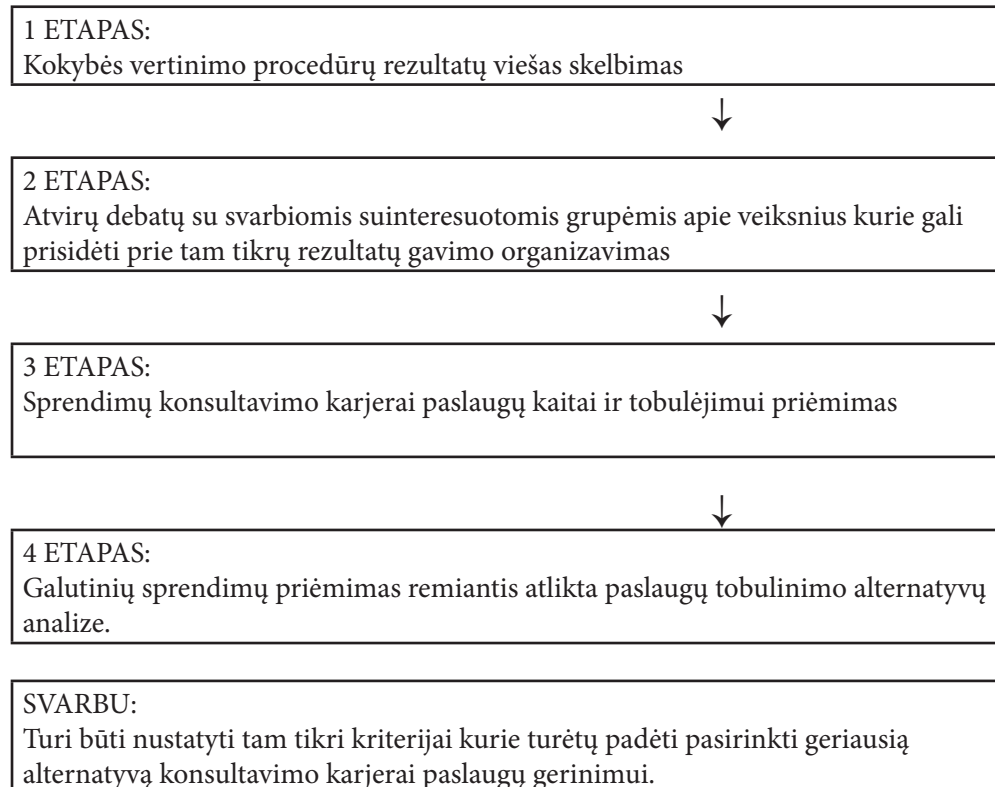
SSGG analizė gali būti naudinga visam kokybės užtikrinimo procesui. Ji taip pat parodo, ar buvo pasiektas kokybės užtikrinimo proceso tikslas.

4 etapas

APŽVALGA

Kokybės užtikrinimas ir plėtra yra nuolatinis ir sisteminis procesas. Jis turi būti pastoviai peržiūrimas kartu su išorinės veikėjų vertinimu ir savęs vertinimu, apžvelgiant atsiliepimus ir planuojant kaitos procesus.

Apžvalgos proceso etapai:



Žemiau pateikiamas alternatyvų analizės pavyzdys. Kiekvienas įvardintas kriterijus gali būti įvertintas 4 balų skalėje, kurioje balų reikšmės yra tokios:

4 – Puikiai 3 – Gerai 2 – Vidutiniškai 1 – Prastai

Konsultavimo karjerai paslaugų gerinimo alternatyvų vertinimas (pavyzdys)

Pasirinktas kriterijus	Sprendimų, skirtų pagerinti konsultavimo karjerai paslaugas, alternatyvos		
	1 alternatyva	2 alternatyva	3 alternatyva
1 kriterijus			
2 kriterijus			
3 kriterijus			

3.4. Kokybės užtikrinimo proceso kokybė

Žemiau pateikti pagrindiniai klausimai, į kuriuos reikia atsakyti tam, kad nustatytumėte kokybės užtikrinimo proceso kokybę:

Klausimai kokybės užtikrinimo proceso kokybei užtikrinti

KU proceso etapas	Pagrindiniai klausimai
1 ETAPAS PLANAVIMAS	<input type="checkbox"/> Ar apibrėžti tikslai/siekiai yra aiškūs ir išmatuojami? <input type="checkbox"/> Kokie yra jūsų organizacijos konsultavimo karjerai paslaugų teikimo tikslai/siekiai? <input type="checkbox"/> Kaip vertinsite laipsnį, pagal kurį yra siekiama šių tikslų/siekių? <input type="checkbox"/> Apibūdinkite naudojamą kokybės metodo planavimo proceso procedūrą.
2 ETAPAS ĮDIEGIMAS/ ĮGYVENDINIMAS	<input type="checkbox"/> Kaip atliekate suplanuotus veiksmus? <input type="checkbox"/> Apibūdinkite pagrindinius įgyvendinimo proceso principus.
3 ETAPAS PERŽIŪRA	<input type="checkbox"/> Apibūdinkite vertinimo procesą. <input type="checkbox"/> Kaip užtikriname, kad jūsų vertinimas būtų reikšmingas ir sisteminis? <input type="checkbox"/> Kokios suinteresuotos grupės dalyvauja vertinimo procese? <input type="checkbox"/> Kokius vaidmenis atlieka skirtingos suinteresuotos grupės? <input type="checkbox"/> Kaip dažnai atliekate vertinimą?

4 ETAPAS
PERŽIŪRA

- Kaip organizuojate grįžtamojo ryšio rinkimą ir kaitos procedūras?
- Kaip užtikrinate sisteminių grįžtamąjį ryšį?
- Kaip užtikrinate, kad vertinimo rezultatai būtų toliau naudojami?
- Kaip susiejate tikslus/siekus su vertinimu?

4 SKYRIUS



KOKYBĖS KRITERIJŲ MODELIO ĮGYVENDINIMAS

RAKTINIAI ŽODŽIAI:

Jaunimo konsultavimo karjerai kokybės modelio įgyvendinimas; jaunimo konsultavimo karjerai paslaugų kokybės vertinimas

SKYRIAUS TIKSLAS:

Šio skyriaus pagrindinis tikslas yra **pateikti konkrečias rekomendacijas ir nurodymus kokybės kriterijų modelio įgyvendinimui, teikiant konsultavimo karjerai paslaugas jaunimui.**

Pirma skyriaus dalis yra skiriama rekomendacijų vadovams bei konsultantams pateikimui. Antroje dalyje pateikiami **jaunimo konsultavimo karjerai paslaugų kokybės vertinimo pavyzdžiai.**

ĮVADAS

☞ Norint teikti veiksmingas ir aukštos kokybės konsultavimo karjerai paslaugas, svarbu laikytis tam tikrų standartų ir taisyklių. Todėl šioje dalyje pateikiamos rekomendacijos karjeros konsultantams ir vadovams, kurios žingsnis po žingsnio gali būti naudojamos jaunimo konsultavimo karjerai procese.



4.1. Kokybės užtikrinimo proceso įgyvendinimas: žingsnis po žingsnio

1 ETAPAS KONTEKSTAS

Rodiklis: *Bendradarbiavimas su vietinėmis bendruomenėmis ir tėvais; partnerių įstai-
gomis; tinklais nacionaliniu ir Europos lygiu*

Patarimai vadovams:

Vadovas pirmiausia turėtų:

- ☞ Sugebėti aiškiai nustatyti tikslą ir juo vadovautis, taip pat ir apie kokybės vertinimą, skirtingų bendradarbiavimo veiklų metu. Pavyzdžiui, bendradarbiavimo su vietos mokyklomis tikslas galėtų būti nustatyti studentų problemas ir pateikti jas konsultantams.
- ☞ Numatyti mechanizmus, kurie užtikrintų konsultavimo karjerai paslaugas teikiančių organizacijų bendradarbiavimą su vietos bendruomene ir tarptautiniais tinklais/įstaigomis.
- ☞ Pažinti vietos bendruomenę ir klientų socialinį gyvenimą bei socialinę struktūrą.
- ☞ Inicijuoti bendravimo ir bendradarbiavimo su vietos bendruomene, nacionaliniais ir Europiniais tinklais strategijos rengimą.

Taip pat gali būti naudinga:

- ☞ Įvertinti bendradarbiavimo lygį vietiniu, nacionaliniu ir tarptautiniu lygiu.

Patarimai konsultantams:

- ☞ Konsultantams turėtų būti aiškūs bendradarbiavimo tikslai.
- ☞ Jie turėtų atlikti aktyvų vaidmenį ne tik vykdant vadovų nurodymus, bet ir siūlyti mechanizmus, gerinančius bendradarbiavimą vietiniu, nacionaliniu ir tarptautiniu lygiu.
- ☞ Jie turėtų vadovams pateikti grįžtamąjį ryšį apie bendradarbiavimo plėtrą. Šiam tikslui pasiekti turi būti naudojami reguliarių kontaktų ir diskusijų tarp jų ir vadovo mechanizmai.

Rodiklis: Nacionalinės, vietinės ir organizacijos vidaus politikų koordinavimas/sinchronizavimas

Patarimai vadovams:

- § Svarbu, kad vadovai būtų gerai susipažinę su konsultavimo karjerai nacionaline politika.
- § Vadovas turi sukurti ir pristatyti organizacijos vidaus politiką, kuri atitinka nacionalines ir/arba regionines kryptis. Tačiau, tai turėtų atspindėti organizacijų specifiką, t. y. numatytos grupės profilį, darbo rinkos regiono ypatumus, ir t. t.

Patarimai konsultantams:

Karjeros konsultantai turėtų:

- § Pritaikyti ir įgyvendinti organizacijos strategiją;
- § Siūlyti vadovams galimus pakeitimus, kurių poreikis kyla iš tiesioginio darbo su klientu

Rodiklis: Tinkama, lengvai įgyvendinama šios srities teisinė bazė

Patarimai vadovams:

- § Įstatyminė sistema yra gana svarbi. Ji turi atitikti ir atspindėti šios srities ypatumus, suteikdama konkretų teisinį pagrindą ir vadovas turėtų būti gerai su juo susipažinęs.

Patarimai konsultantams:

- § Sekti atnaujintą ir tikslią darbo rinkos informaciją vietiniu, nacionaliniu ir tarptautiniu lygmeniu;
- § Kitiškai vertinti ir interpretuoti darbo rinkos statistiką.

Rodiklis: Patalpų dydis, įrangos kiekis ir kokybė, ir įrankiai, skirti visaapimančių konsultavimo paslaugų teikimui

Patarimai vadovams:

- § Skirti pakankamai finansų išteklių įsigijimui, įskaitant techninės įrangos pirkimą
- § Pasirinkti tinkamas patalpas ir jas įrengti;
- § Užtikrinti konsultavimo karjerai procesą Metodinėmis ir techninėmis priemonėmis.

Patarimai konsultantams:

- ⌘ Sugebėti pasirinkti iš turimų įrankių/priemonių tinkamiausią (-ius) konkrečiam klientui;
- ⌘ Užtikrinti jaukią aplinką (įskaitant patalpų pertvarkymą, ir t. t.) tam, kad klientui būtų sudarytos tinkamos sąlygos;
- ⌘ Reguliariai atnaujinti žinias apie esamus konsultavimo karjerai įrankius.

Rodiklis: **Vietinių ir kultūrinių skirtumų įtaka darbo rinkai ir jaunų žmonių sprendimams**

Patarimai vadovams:

- ⌘ Žinoti apie vietinės ir regioninės darbo rinkos ypatumus;
- ⌘ Megzti kontaktus su potencialiais jaunų konsultuojamų žmonių darbdaviais

Patarimai konsultantams:

- ⌘ Būti gerai susipažinusiems su kultūriniais skirtingų klientų grupių ypatumais vietiniu ir regioniniu lygiu;
- ⌘ Turėti žinių apie vietinės darbo rinkos ypatumus – labiausiai paplitusių įmonių profilius, pirmaujančių pramonijų tipus, potencialių darbdavių reikalavimus;
- ⌘ Turėti žinių apie psichologines klientų, turinčių skirtingas biografijas, charakteristikas – etninės, religinės, ir t. t.

Rodiklis: **Adekvatus pažeidžiamų grupių poreikių įvertinimas, pvz. studijų, statistikos egzistavimas**

Patarimai vadovams:

- ⌘ Rūpintis organizacijos veiklos finansavimu, kad konsultantai galėtų rinkti informaciją – statistiką, tyrimus, specializuotą literatūrą – apie pažeidžiamų grupių konsultavimą;
- ⌘ Pažeidžiamoms grupėms suteikti ekspertą-konsultantą /jei to reikia/

Patarimai konsultantams:

- ☞ Turėti žinių apie pažeidžiamų grupių tipus ir jų specifinius poreikius;
- ☞ Naudojant tyrimus ir statistiką, reguliariai atnaujinti žinias apie specifinių pažeidžiamų grupių poreikius.
- ☞ Atlikti tyrimus ir apžvalgas, paremtas klientų grįžtamoju ryšiu, suteikus paslaugas.

Rodiklis: **Konsultavimo karjerai paslaugų, teikiamų žmonėms, turintiems specialiųjų poreikių, prieinamumo lygio plėtra**

Patarimai vadovams:

- ☞ Išplėtoti fizinį prieinamumą prie p[atalpų, kuriose teikiamos konsultavimo paslaugos;
- ☞ Sukurti paslaugas internetinių forumų, konsultavimo telefonu pagalba, kurios turėtų sustiprinti paslaugų pasiekiamumą.

Patarimai konsultantams:

- ☞ Sustiprinti metodų ir informacinės medžiagos, naudojamų konsultavimo karjerai proceso metu, prieinamumą (supaprastinta kalba, aiškus ir dideliu šriftu atspausdintas dizainas, ir t. t.)
- ☞ Plėtoti savo žinias ir gebėjimus, susijusius su empatijos kūrimu ir neverbaline komunikacija, kad geriau bendrauti ir informuoti specialiųjų poreikių turinčius jaunas žmones
- ☞ Reguliariai atnaujinti žinias apie naujausias priemones, kad prieiti prie mažiau galimybių turinčių jaunų žmonių
- ☞ Sugebėti pasinaudoti turima įranga pagal tikslinės grupės poreikius

2 ETAPAS INDELIS

Rodiklis: **Atitinkamos konsultavimo personalo žinios apie darbo rinką, darbo profilius, darbdavių reikalavimus, specialius baigusiujų mokyklas profilius**

Patarimai vadovams:

- Vadovai turėtų:
- ☞ Aprūpinti personalą naujausiais informacijos šaltiniais, specializuota literatūra, įrankiais ir priemonėmis, kad neatsilikti nuo šiuolaikinių paslaugų teikimo tendencijų.
 - ☞ Būti susipažinę su darbo rinkos tendencijomis, besikeičiančiais ir atsirandančiais darbdavių poreikiais.

Patarimai konsultantams:

Konsultantas turėtų sugebėti:

- § Planuoti, kurti, įdiegti ir vertinti karjeros projektavimo programas;
- § Padėti klientams atpažinti jų profesijos pasirinkimo/karjeros plėtros poreikius;
- § Įgalinti klientus nusistatyti realistiškus tikslus, pasitelkti veiksmingas strategijas ir valdyti pokyčius;
- § Padėti klientams rengiant karjeros planus ir nustatant savo galimybes darbo rinkoje;
- § Naudoti pasiruošimui įsilieti į darbo rinką tinkamus išteklius ir technikas;
- § Bendradarbiauti su įdarbinimo agentūromis, darbdavių organizacijomis ir kitomis suinteresuotomis grupėmis, kad maksimizuoti konsultavimo karjerai paslaugų naudą;
- § Nukreipti individus į atitinkamus pagalbinius bendruomenėje vietas bendruomenėje.

Rodiklis: **Jaunų žmonių noras dalyvauti konsultavimo karjerai procese**

Patarimai konsultantams:

- § Skatinti jaunų žmonių norą dalyvauti konsultavimo karjerai procese
- § Nustatyti pagrindines jauno žmogaus kompetencijas ir parinkti atitinkamą strategiją jo motyvavimui
- § Nustatyti sritis, kuriose jaunam žmogui reikalinga ypatinga parama.

Rodiklis: **Kokybės valdymo metodų plėtra**

Patarimai vadovams:

Kokybės valdymo metodų plėtra yra gana svarbi organizacijos vadovo užduotis. Pagrindiniai patarimai yra šie:

- § Plėtoti organizacijos kokybės valdymo strategiją, atspindinčią įstaigos ir teikiamų paslaugų ypatumus;
- § Pristatyti strategiją konsultavimo personalui ir su jais aptarti jos pritaikymo galimybes

Patarimai konsultantams:

- § Vystyti savęs vertinimo įrankius/priemones, kad įgalinti konsultavimo karjerai paslaugų kokybės užtikrinimą;
- § Vadovautis organizacijos kokybės valdymo strategija savo veikloje.

Rodiklis: **Klientų skatinimas susirasti savo vietą darbo rinkoje**

Patarimai konsultantams:

- § Padėti klientams suprasti mokymo įstaigų suteikiamų kvalifikacijų vertę ir kur jos tinka nacionalinėse ir tarptautinėse kvalifikacijų sistemose;
- § Pasirinkti ir naudoti atitinkamas karjeros informacijos duomenų bazines ir vertinimo įrankius, kad padėti individams jų karjeros plėtroje;
- § Padėti klientams suprasti ir pritaikyti informaciją apie darbo rinką, kad pasiekti jų karjeros tikslus;
- § Padėti klientams nustatyti darbo rinkos teikiamas galimybes, naudojant vietines ir nacionalines priemones, valstybės ir privačių įdarbinimo mechanizmus, interneto išteklius;

Rodiklis: **Elektroninių ir mobilių priemonių, skirtų konsultavimo procesui, kiekis ir kokybė**

Patarimai konsultantams ir mokytojams:

- § Rinkti ir nuolat atnaujinti informaciją apie naujausias prieinamas elektronines ir mobilias konsultavimo priemones;
- § Reguliariai skaityti straipsnius ir skelbimus, specializuotus tinklalapius, blogus, apie mobilias arba internetines jaunų žmonių konsultavimo paslaugas;

Rodiklis: **Specializuotų paslaugų, pritaikytų specialiųjų poreikių jaunuolių poreikiams, teikimas**

Patarimai vadovams:

- § Žinoti apie specializuotų paslaugų tendencijas, apie specifines paslaugas, teikiamas mažiau specialiųjų poreikių turintiems jaunuoliams
- § Užtikrinti specializuotų paslaugų teikimo finansavimą

Patarimai konsultantams:

- § Tobulinti žinias ir gebėjimus bei domėtis paslaugų teikimo būdais, kurie geriausiai atitiktų specialiųjų poreikių turinčių jaunuolių poreikius;
- § Gebėti pasirinkti tinkamiausias ir naudingiausias paslaugas, skirtas specialiųjų poreikių turintiems jaunuoliams;
- § Nuolat teikti vadovams klientų atsiliepimus apie specializuotų paslaugų naudą.

Rodiklis: **Geras skirtingų specialiųjų poreikių turinčių jaunuolių pažinimas**

Patarimai vadovams:

- ⌘ Gilinti žinias apie skirtingus specialiųjų poreikių turinčių jaunuolių profilius
- ⌘ Teikti personalui naujausią informaciją apie egzistuojančius išteklius, statistiką, tyrimus, apžvalgas ir t. t.,
- ⌘ Dalintis gerą patirtimi su kitomis organizacijomis ir vadovais

Patarimai konsultantams:

- ⌘ Pradėti darbą, remiantis geru specialiųjų poreikių turinčių jaunų žmonių skirtingų profilių supratimu
- ⌘ Gilinti žinias apie skirtingus specialiųjų poreikių turinčių jaunų žmonių profilių tipus ir gebėti jas veiksmingai taikyti
- ⌘ Dalintis gerą patirtimi su partnerinėmis organizacijomis ir karjeros konsultantais

Rodiklis: **Specialių priemonių ir įrangos, skirtų neįgaliesiems, turėjimas**

Patarimai vadovams:

- ⌘ Užtikrinti finansinę pagalbą, kad aprūpinti biurą reikiamomis priemonėmis ir įranga
- ⌘ Užtikrinti specializuotos programinės įrangos žmonėms su skirtingais neįgalumo požymiais turėjimą
- ⌘ Žinoti apie naujausias technologijas ir priemones, tinkamas konsultavimo karjerai paslaugoms, kurios gali būti teikiamos specialiųjų poreikių turintiems jauniems žmonėms

Patarimai konsultantams:

- ⌘ Kaupti naujausią informaciją ir apie naujas priemones ir įrangą ir susipažinti, kaip jomis naudotis
- ⌘ Gebėti pritaikyti priemones ir įrangą specialiųjų poreikių turinčių jaunuolių konsultavimui, kad jis teiktų naudą tikslinei grupei

3 ETAPAS PROCESAS

Rodiklis: **Konsultavimas, skirtas jaunų žmonių asmeniniam tobulėjimui, skatinant juos pasiruošti darbo rinkai**

Patarimai vadovams:

- § Suteikti konsultantams ir specializuotam personalui, dirbančiam su jaunais žmonėmis, susipažinti su specializuota literatūra, įrankiais ir instrumentais;

Patarimai konsultantams:

- § Susikcentruoti į individualius jaunų žmonių poreikius ir interesus;
- § Taikyti vartotojui tinkančius metodus, sugebėti nustatyti kliento nuotaiką, motyvuoti, skatinti jį/ją dalyvauti konsultavimo procese;
- § Būti konfidencialiu, ir tą turi žinoti klientas.
- § Siekti gauti kliento atsiliepimą ir konsultavimo paslaugų įvertinimą.

Rodiklis: **Dokumentinių įrodymų apie konsultavimo procesą rinkimas ir kaupimas**

Patarimai konsultantams:

- § Sukurti ir įdiegti konsultavimo proceso dokumentavimo ir aprašymo sistemą, sudarytą naudojant skirtingus šablonų tipus, kad įvertinti konsultavimo paslaugų kokybės progresą ir klientų poreikių atitikimą;
- § Įsitikinti, kad įrankių turinys yra tinkamas konsultavimo proceso vertinimui ir aprašymui
- § Pasikeisti nuomone ir informacija su kolegomis iš kitų įstaigų apie egzistuojančius dokumentinius ir aprašymo įrankius ir priemones

Rodiklis: **Į konsultavimo karjerai procesą įdiegta kokybės valdymo sistema**

Patarimai vadovams:

- § Įdiegti vidaus kokybės užtikrinimo politiką (vertinant pagrindinius organizacijos kokybės užtikrinimo kriterijus ir sistemą);
- § Suplanuoti kokybės valdymo sistemos įgyvendinimą;

Patarimai konsultantams:

- § Gebėti įvertinti kokybės valdymo proceso įgyvendinimą, naudojantis įrašais ir dokumentais
- § Teikti kokybės valdymo proceso įrašus arba ataskaitas;
- § Turėti reikalingą kompetenciją ir kvalifikaciją, kad įgyvendinti konsultavimo procesą;

Rodiklis: Lanksčios programos, kurios siūlo išplėstą konsultavimo paslaugų modelį specialiųjų poreikių turintiems asmenims

Patarimai vadovams:

- ☞ Duoti daugiau laisvės konsultantui, kuris dirba su specialiųjų poreikių turinčiais jaunais žmonėmis, kad galėtų taikyti lanksčias programas
- ☞ Padėti suteikiant kitų vadovų atsiliepimus apie jų patirtį, dirbant su lanksčiomis programomis
- ☞ Dalintis gerąja patirtimi, įgyvendinant lanksčias programas

Patarimai konsultantams:

- ☞ Gilinti žinias apie specialiųjų poreikių turinčių jaunų žmonių elgesį ir skirtingus darbo su jais metodus
- ☞ Sustiprinti pasitikėjimą savimi
- ☞ Būti gerai informuotam apie galimybes naudotis skirtingomis programų kombinacijomis
- ☞ Pasirinkti kombinaciją ar variaciją, kuri geriausiai patenkina specialiųjų poreikių turinčių jaunų žmonių poreikius
- ☞ Taikyti šias lanksčias programas konsultavimo procese, kliento poreikius imant kaip atskaitos tašką procesui

4 ETAPAS REZULTATAS

Rodiklis: Pagerintas bendrųjų įgūdžių, įskaitant atsakomybės prisiėmimą, lygis

Patarimai vadovams:

- ☞ Suteikite konsultantams galimybę naudotis pecializuotais įrankiais ir priemonėmis, kurie leistų nustatyti kliento progresą;

Patarimai konsultantams:

- ☞ Konsultavimo proceso pabaigoje, patikrinkite kliento progresą naudodami jų atsiliepimus apie užduotis, panašias į tas, kurios buvo pradiniame proceso etape. Palyginkite ir įvertinkite progresą;
- ☞ Aprašykite klientų pasiekimus;
- ☞ Pabandykite sužinoti darbdavių atsiliepimus, pas kuriuos buvo įdarbinti klientai.

Rodiklis: Sustiprintas pasitikėjimas savimi, kliento savigarba ir motyvacija įsilieti į darbo rinką

Patarimai konsultantams:

- § Įvertinkite kliento progresą naudodami:
- § jo/jos atsiliepimus, pateikdami klausimų sąrašą, susijusį su asmeniniais įgūdžiais ir kompetencijomis;
- § jo/jos norą pradėti konkrečius veiksmus, einant į darbo rinką;
- § konkrečius veiksmus, einant į darbo rinką /rašant CV, motyvacinį laišką, darbinantis į konkretų darbą/;

Rodiklis: Konsultavimo procesą baigusią specialiųjų poreikių turinčių jaunuolių santykinis lygis (lyginant su procesą pradėjusiųjų asmenų skaičiumi)

Patarimai vadovams:

- § Inicijuoti apklausas, ataskaitas, statistikos rinkimą apie specialiųjų poreikių turinčių jaunų žmonių užbaigimo koeficientą, ir personalui pateikti egzistuojančių ataskaitų santraukas;
- § Skleisti informaciją apie konsultavimo proceso naudą (internetas, biuleteniai, ir t. t.)
- § Jungtis į tinklą su vietinėmis ir nacionalinėmis valdžios institucijomis, kad pabrėžti kokybės vertinimo svarbą ir specialiųjų poreikių turinčių jaunų žmonių socialinę ir profesinę integraciją.

Patarimai konsultantams:

- § Diskutuoti apie kliento progresą proceso metu, pvz. kaip jie mato savo aplinką, ar jų lūkesčiai pateisinami, ir t. t.
- § Drąsinti ir skatinti pasitikėjimą savimi, reguliariai nurodant naudą ir pažangą, kurią padarė klientas;
- § Nustatyti principus ir klientui suteikti informaciją apie tai, kaip jis tobulėja, kokį pasiekė etapą ir ką dar reikia pasiekti.

5 ETAPAS POVEIKIS

Rodiklis: Įgautų įgūdžių panaudojimas /darbdavio ir darbuotojo požiūris/

Patarimai konsultantams:

- ☞ Pabandyti gauti atsiliepimus iš darbdavių – jų pasitenkinimas gavus konsultavimo karjerai paslaugas;
- ☞ Išlaikyti kontaktus su buvusių klientų darbdaviais, sužinoti jų nuomonę apie naujai įdarbintus darbuotojus;
- ☞ Stebėti profesinę buvusių klientų veiklą;

Rodiklis: Įdarbintų jaunų žmonių, kuriems buvo suteiktos konsultavimo paslaugos, skaičius

Patarimai konsultantams:

- ☞ Išlaikyti kontaktus su klientais – el. paštu, blogais, forumais ar netgi papildomomis konsultacijomis;
- ☞ kaupti įrašus apie kiekvieno kliento pasiekimus:
 - Ar sugebėjo įsidarbinti;
 - Ar darbas laikinas, ar nuolatinis?
 - Ar klientai patenkinti darbu;
 - Kodėl kai kurie iš klientų nesugebėjo įsidarbinti;

Rodiklis: Tolimesnės pagalbos teikimas jau įdarbintiems asmenims tam, kad sustiprinti jų profesinį tobulėjimą ir karjerą

Patarimai vadovams:

- ☞ Suteikti konsultantams galimybes naudoti priemones tęstinės pagalbos teikimui
- ☞ Išlaikyti kontaktus su darbdavių tinklu, kad gauti informaciją apie buvusius klientus
- ☞ Inicijuoti apklausas ir statistikos tinkimą apie buvusių klientų situaciją

Patarimai konsultantams:

§ Teikti paramą, padedančią adaptuotis darbo vietoje, pvz. įsitikinti, kad klientas save teigiamai pristatė

§ Siekti tolimesnio kliento progreso, siekiant ilgalaikio suteiktos paslaugos poveikio, pvz. kaupti įrašus apie klientų pasiekimus ir progresą, įskaitant ne tik artimiausius, bet ir ilgalaikius poveikius

4.2. Galimi kokybės rodiklių vertinimo būdai

Gali būti įvairių būdų ir galimybių vertinti kokybės rodiklių įgyvendinimą jaunimo konsultavimo karjerai procese. Nuo mūsų pačių priklauso, kokias vertinimo sistemas pasirinksiame.

4.2.1. Kokybės rodiklių vertinimas balais

Vienas iš būdų vertinti nustatytų kokybės rodiklių įgyvendinimą jaunimo konsultavimo karjerai procese yra jų vertinimas balais. Gali būti įvairių balų skalų, kurios gali būti naudojamos kiekvieno rodiklio vertinimui.

Vienas iš būdų įvertinti kiekvieno kokybės rodiklio įgyvendinimą yra 5 balų skalės naudojimas. Kiekvieno balo reikšmės galėtų būti tokios:

5 – rodiklio įgyvendinimas yra puikus;

4 – rodiklio įgyvendinimas yra geras;

3 – rodiklio įgyvendinimas yra vidutinis;

2 – rodiklio įgyvendinimas yra blogas;

1 – rodiklio įgyvendinimas yra labai blogas.

Kita galimybė yra taikyti 0-2 balų skalę, vertinant kiekvieną nustatytą kokybės rodiklį. Tokia skalė yra paplitusi įvairiose vertinimo sistemose Lietuvoje. Balų reikšmės:

0 – neadekvatu rodiklio įgyvendinimo įrodymui;

1 – dalinai adekvatu rodiklio įgyvendinimo įrodymui;

2 – pilnai adekvatu rodiklio įgyvendinimo įrodymui.

Dar viena vertinimo galimybė, naudojama Airijos konsultavimo karjerai kokybės užtikrinimo praktikoje, yra kiekvieno rodiklio žymėjimas raidėmis. raidžių reikšmės yra tokios:

A – taip, rodiklio įgyvendinimas yra tinkamas;

B – kartais yra tinkamas, jam reikalingas didesnis dėmesys;

C – įgyvendinimas nėra visada tinkamas, todėl jam teikiamas toblinio prioritetas;

D – rodiklio įgyvendinimas nėra tinkamas, jam reikalingas didesnis dėmesys;

E – rodiklio atlikimas nėra tinkamas.

Vertinimo balais pavyzdžių galima rasti „Kokybės užtikrinimo, teikiant konsultavimo karjerai paslaugas jaunimui, darbo knygoje“.

4.2.2. *Kokybės rodiklių vertinimas taškais*

Konsultavimo karjerai paslaugų kokybė taip pat gali būti vertinama, naudojant taškų sistemą. Yra naudinga, kai pagrindinis KU proceso tikslas yra įvertinti paslaugų teikimo kokybę, o taip pat įvertinti ir visą sistemą.

Kokybės vertinimas naudojant taškų sistemą leidžia KU proceso suinteresuotoms grupėms nustatyti prioritetus visam kokybės rodikliui, esančiam rodiklių modelyje. Prioritetas rodikliams suteikiamas, skiriant jiems skirtingą taškų kiekį ir taip pabrėžiant jų svarbą visame kokybės modelyje.

Viena iš galimybių naudoti taškų sistemą kokybės užtikrinimo proceso vertinimui yra naudoti 100 taškų skalę. Tokia skalės taškų suma leidžia vertintojui suteikti tinkamą taškų sumą kiekvienam kokybės rodikliui.

Kokybės rodiklių vertinimo, naudojant taškų sistemą, pavyzdį galima rasti „Kokybės užtikrinimo, teikiant konsultavimo karjerai paslaugas jaunimui, darbo knygoje“.

3 DALIS

~

Šaltiniai

Bimrose, J., Hughes, D., Collin, A.: *Quality Assurance Mechanisms for Information, Advice and Guidance: A Critical Review*. Available at: <http://www2.warwick.ac.uk/fac/soc/ier/publications/bydate/qacr.pdf>

Career Guidance: A Handbook for Policy Makers. OECD/European Communities 2004.

Hawthorn, R. (1995) **First Steps: a Quality Standards Framework for Guidance across all Sectors**. London: Royal Society of Arts.

Henderson, L., Hignett, K., Sadler, J., Hawthorn, R. and Plant, P. (2004) *Study on Quality Guidelines and Criteria in Guidance*. CEDEFOP.

OECD Review of Information, Guidance and Counselling Services: England. Available at:
<http://www.oecd.org/dataoecd/48/19/4098654.pdf>

Plant, P. (2003): *Quality in Careers Guidance: Issues and Methods*. Available at:
<http://www.oecd.org/dataoecd/35/47/2698228.pdf>

Watts, A.G., Sultana, R.G., *Career Guidance Policies in 36 Countries: Contrasts and Common Themes*. Available at:
http://www2.careers.govt.nz/findings_on_career_advice_1.html
www.matrixstandard.com/about/index.php

Plymouth City Council Youth Work Curriculum 2001, revised 2006.

Maslow's Hierarchy of Needs, 1943, 'A Theory of Human Motivation'.

Every Child Matters – Government Policy 2005.

Quality Development and Measurement in Educational and Vocational Guidance. A Manual for Regional Guidance Centres in Denmark, Ramboll Management, 2004

Quality Management Systems, Department of Trade and Industry, UK
Henderson L., Hignett K., Sadler J., Hawthorn R., Plant P., CEDEFOP Commissioned Preliminary Study on Quality Guidelines and Criteria in Guidance (Final Report), 2004

Plant P., *Quality in Careers Guidance*, 2001

Process Understanding & Improvement, Department of Trade and Industry, UK
Hughes D., *Why evaluate guidance?*, // <http://www.careers2006.qut.edu.au/is2006/Preliminary%20Reading/Deidre%20Hughes%20Why%20evaluate%20guidance.pdf>

Plant P., *Quality in Career Guidance: Issues and Methods, International Journal for Educational and Vocational Guidance*, Vol. 4, 2004, p. 141–157

Herman J.L., Morris L.L., Fitz-Gibbon C.T., *Evaluator's Handbook*, Los Angeles, 1987

Stecher B.M., Davis W.A., *How to Focus an Evaluation*, Los Angeles, 1987

Process Understanding & Improvement, Department of Trade and Industry, UK

European Commission, *Fundamentals of a Common Quality Assurance Framework for VET in Europe*, Brussels, 2005

Sultana R.G., Watts A.G. *Career Guidance in Public Employment Services across Europe, International Journal for Educational and Vocational Guidance*, Vol. 6, 2006, p. 29–46

Open Campus Learning, Glasgow Caledonian University/Liz Thomson Consultancy, AEGI Handbook,

Diploma for Connexions Personal Advisers, Module 5: Improving Service Delivery to Young People through Reflective Practice in Context, 2001

Quality Development and Measurement in Educational and Vocational Guidance. A Manual for Regional Guidance Centres in Denmark, Ramboll Management, 2004

Open Campus Learning, Glasgow Caledonian University/Liz Thomson Consultancy, AEGI Handbook,

Centre for Education and Training Development/Glasgow Caledonian University and Partners, ISSEE Quality Guidelines (Workbook), 2000

Leonardo Evangelista, *Quality Assurance in Careers Guidance Services – a Tri-variable Model*, 2003, <http://www.leonardoevangelista.it>

TERMINŲ ŽODYNAS

<i>5 žingsnių kokybės metodas (angl. 5-step approach to quality)</i>	Kokybės rodiklių rinkinys (KR), taikomas kiekviename jaunimo profesinio orientavimo proceso etape: Kontekstas-indėlis-procesas-poveikis-rezultatas.
<i>Apžvalga (angl. Review)</i>	Etapas, skirtas kokybės užtikrinimo proceso rezultatų aptarimui, kuris paprastai baigiasi sprendimais gerinti konsultavimo karjerai paslaugų teikimą.
<i>Darbų išskaidymo schema (angl. Work breakdown structure)</i>	Metodas, skirtas paversti kokybės užtikrinimo proceso tikslus į darbą ir užduotis, kurios turi būti atliktos.
<i>Igyvendinimas (angl. Implementation)</i>	Faktinis kokybės užtikrinimo plano įgyvendinimas. Įrodymų rinkimas yra pagrindinė šio etapo dalis.
<i>Igyvendinimo vertinimas (angl. Performance measures)</i>	Kiekybiniai ir kokybiniai matavimai, naudojami iliustruoti nustatytų kokybės rodiklių veikimą.
<i>Įrodymo šaltinis (angl. Source of evidence)</i>	Informacijos arba duomenų dalis, įrodanti nustatytų kokybės rodiklių egzistavimą.
<i>Kokybės rodiklis (angl. Quality indicator)</i>	Faktorius, kuris padeda kokybės charakteristikos vertinimui arba kokybės tikslų pasiekimui (Van den Berghe 1997b).
<i>Kokybės užtikrinimas (angl. Quality assurance)</i>	Apima visas organizacijos procedūras, sistemes, veiklas ir politiką, siekiant užtikrinti, kad: <ol style="list-style-type: none"> 1. Teikiami produktai ar paslaugos atitiktų reikalavimus pagal kai kuriuos specifinius standartus ir procedūras. 2. Sistema atitiktų nustatytus techninius reikalavimus. 3. Būtų pateiktas ir išlaikytas tam tikras pasitikėjimo laipsnis.
<i>Kokybės užtikrinimo procesas (angl. Quality assurance process)</i>	Ciklas, apimantis 4 tarpusavyje susijusius etapus: kokybės užtikrinimo sistemos/metodo planavimas, įdiegimas, vertinimas ir nustatymas, peržiūra.
<i>Kokybės užtikrinimo sistema (angl. Quality assurance framework)</i>	Išorinių sąlygų ir reikalavimų, įtakančių jaunimo konsultavimo karjerai procesą, rinkinys.

KOKYBĖS UŽTIKRINIMAS, TEIKIANT KONSULTAVIMO KARJERAI
PASLAUGAS JAUNIMUI

Autoriai:

Rosen Petkov, Tsvetelina Ilieva – Student Computer Art Society (Bulgarija)
Dora Bratanova, Thomas Noyer – Marie Curie Association (Bulgarija)
Teodor Hrehovcik – University of Presov (Slovakija)
Indrė Augutienė, Zina Baltrėnienė – Jaunimo karjeros centras (Lietuva)
Juliette Morgan, Kerry McCormic – Plymouth City Council Youth Service
(Jungtinė Karalystė)

Iš anglų kalbos vertė:

Daiva Stankevičiūtė, Indrė Auugutienė

Dizainas ir maketavimas:

Mila Ivanova, Paulius Januškevičius

Elektroninė leidinio versija pasiekama internetu:
<http://www.vqac.org>

