

Akční plán NPF

AN1 – Analytická část

Analytická část Akčního plánu NPF

V poslední dekádě byla realizována celá řada šetření a průzkumů v oblasti kariérového poradenství na národní úrovni, stejně jako i mezinárodních tematických nebo srovnávacích studií zahrnujících poradenská témata v ČR.

Koordinační skupina NPF se shodla na potřebě zpracování analytické studie, která by poskytla spolehlivé a aktuální souhrnné informace a analytické závěry k stavu poradenských služeb v ČR. Informace a závěry z analytické studie budou využity jako východisko pro formativní hodnocení a další realizaci jednotlivých kroků Akčního plánu NPF.

Za tímto účelem se navrhuje zahrnout do plánovaného projektu Podpory kariérového poradenství v celoživotní perspektivě aktivitu týkající se zajištění souhrnných informací a analytických závěrů k stavu kariérového poradenství v ČR

Tato aktivita bude zahrnovat:

- **Analýza sekundárních zdrojů:** od roku 2003 kdy byly zveřejněné výsledky šetření rozvoje národních poradenských systémů ze strany OECD do roku 2010, kdy byl v lednu zveřejněn výstup z průzkumu odborného vzdělávání a přípravy OECD „Učení pro praxi“ byla realizována celá řada celonárodních či dílčích šetření a průzkumů v oblasti poradenství, a to prostřednictvím mezinárodních a národních organizací. Analýza poradenských služeb, realizovaná v současné době v rámci projektu Koncept bude zohledněná při zpracování meta-analytické studie, jednak jako i plánovaný přehled stavu poradenských služeb v ČR, který bude realizován v Euroguidance ČR.
- **Primární analýza/průzkum současného stavu poradenských služeb:** záměr a dizajn průzkumu by měly být určeny na základě výsledků analýzy sekundárních zdrojů, což by zamezilo duplicitu v realizaci jednotlivých šetření. Také by bylo užitečné využít **Evropské společné referenční nástroje pro oblast celoživotního poradenství**, protože tyto zahrnují všechny relevantní aspekty plně vyvinutého systému celoživotního poradenství. Evropské společné referenční nástroje jsou dostupné na adrese:
http://www.cedefop.europa.eu/etv/upload/Projects_Networks/Guidance/expertgroup/Thematic%20Projects/Reference_tools_EN.pdf
- **Analýza zahraničních modelů:** řada evropských zemí realizuje v současnosti reformní činnosti v poradenské oblasti; přehled národních modelů a politik je k dispozici v rámci ELGPN; selekce zahraničních modelů, relevantních pro potřeby ČR, přinese užitečné postřehy a varianty řešení konkrétních otázek; využití těchto zdrojů předpokládá relativně nízké organizační a finanční požadavky.

Analytická část dle návrhu Akčního plánu NPF

- Meta analýzy (metodika, průběh, náklady) – ucelená zpráva na základě klíčových priorit na základě zdrojů a dostupné infrastruktury, sektorů
- Analýza dat, datových zdrojů – sjednocení
- Analýza dat, datových zdrojů využívaných kariérovým poradenstvím a bariér jejich sjednocení
- Analýza sítí a dalších subjektů poskytujících kariérové poradenství:
 - stávajících poskytovaných služeb, jejich kapacity a vytíženosti této kapacity,
 - potenciálu pro kvalitativní i kvantitativní rozšíření poskytovaných služeb,
 - způsobu spolupráce jednotlivých sítí a poskytovatelů poradenských služeb a potenciálu pro rozšíření této spolupráce,
 - kvalifikačních požadavků jednotlivých úrovní poradenských služeb u jednotlivých aktérů (poradci, personalisté atd.), jejich stávajících kompetencí a možností dalšího vzdělávání,
 - ??? nákladů poskytovaných služeb,
- Analýza tematických okruhů v souladu s Evropským společným referenčním rámcem pro oblast celoživotního poradenství:
 - 1) Kariérové poradenství pro mladé lidi
 - Kariérová výchova a poradenství ve školách
 - Kariérové poradenství pro ohrožené skupiny mladých lidí
 - Kariérové služby v terciárním vzdělávání (VŠ, VOŠ)
 - 2) Kariérové poradenství pro dospělé
 - Kariérové poradenství pro nezaměstnané dospělé
 - Kariérové poradenství pro zaměstnané dospělé občany
 - Kariérové poradenství pro starší občany
 - 3) Přístup ke kariérovému poradenství
 - Rozšiřování přístupu ke kariérovému poradenství
 - Kariérové poradenství pro skupiny znevýhodněných občanů
 - 4) Zdokonalování systémů, které podporují kariérového poradenství
 - Zlepšování kariérových informací
 - Vzdělávání a kvalifikace
 - Financování služeb kariérového poradenství
 - Koordinace a strategické řízení
 - Zajišťování kvality kariérového poradenství
 - Hodnocení efektivity kariérového poradenství
- Analýza dostupnosti poradenských nástrojů (testy pro laické použití x diagnostické metody, které mohou používat jen poradci se specifickým vzděláním) a jejich využívání pro jednotlivé skupiny klientů (členění podle věkových skupin a druhu znevýhodnění)
- Shrnutí výsledků a doporučení, které vyplynuly z analýzy
- definování úvazků, způsoby outsourcingu
- Redefinování rolí aktérů (poradci, personalisté atd.) podílejících se na poradenství
- Definovat sítě, kdo s kým, kdo řídí sítě
- Analýza kapacit kariérového poradenství – swot - focusy/kulaté stoly - doporučení/teze
- Vytíženost poradenských kapacit, definování úvazků, nákladů, způsoby outsourcingu

Návrh postupu práce:

1. Doplnit soubor podkladů a zdrojů za přispění členů NPF,
2. Zřídit realizační tým a nastavit harmonogram realizace,
3. Zmapovat a klasifikovat materiály z hlediska témat a zkoumaných oblastí,

4. Posoudit relevanci jednotlivých materiálů z hlediska aktuality a metodologické spolehlivosti,
5. Vytvořit souhrn poznatků a závěrů z jednotlivých materiálů,
6. Integrovat výstupy z jednotlivých materiálů do logického celku,
7. Vytvořit návrh témat a oblastí, jež nebyly zahrnuté do stávajících materiálů, pro aktuální průzkum.

Předběžný seznam zdrojů pro meta-analytickou studii

České zdroje:

- Vyhláška č. 72/2005 Sb., o poskytování poradenských služeb ve školách a školských poradenských zařízeních
- Standardy služeb školských poradenských zařízení, č.j.: 27316/2004-24
- Koncepce poradenských služeb poskytovaných ve škole, Věstník MŠMT č. 7/2005
- Národní politika kariérového poradenství 2003
- Vzdělávání výchovných poradců poskytujících poradenské služby žákům se zdravotním postižením č.j.: 10405/2008-6/IPPP
- Koncepce péče o nadané žáky ve školských poradenských zařízeních ve Věstníku MŠMT
- Analýza poskytování poradenských služeb ve školách, č.j.: 24012/2008-6/IPPP
- Návrh Koncepce péče o mimořádně nadané děti a žáky pro období let 2009-2013, č. j.: 574/2009-6/IPPP
- Analýza poradenských služeb ve školských poradenských zařízeních a školách, č.j.: 5850/2009-6/IPPP
- Vliv kulturních odlišností a sociálního znevýhodnění na výsledky žáků psychodiagnostickém nástroji WISC-III (analýza faktorů ovlivňujících výkonnostní specifika), číslo jednacím nemám, bylo z r. 2009
- Kvalitativní analýza činností školských poradenských zařízení zaměřených na zařazování žáků do základních škol praktických a aktuální situace těchto základních škol, č. j.: 8774/2010-2/IPPP
- Analýza diagnostických metod užívaných pro kariérové poradenství, č.j.: 13103/2010-2/IPPP
- Analýza diagnostických a intervenčních nástrojů užívaných ve školských poradenských zařízeních, návrh na doplnění nástrojové základny 20149/2010-2/IPPP
- Odborné kompetence a profesní kvalifikace poskytovatelů kariérového poradenství v EU a v ČR. 15673/2009-6/IPPP
- Rozvoj systému celoživotního poradenství v školských poradenských zařízeních a nastavení modelů spolupráce a návaznosti služeb s organizacemi z jiných poradenských oblastí 17957/2008-6/IPPP
- ŠKOLSKÝ PORADENSKÝ SYSTÉM V ČESKÉ REPUBLICE (*východiska, rizika, příležitosti, návrh pojetí*) doc. Mgr. et. PaedDr. Jan Michalík, Ph.D.
- Analytické výstupy z projektu Koncept
- Průzkum kariérového poradenství, Euroguidance ČR, podzim 2010
- Výstupy z projektu ITP: Informačně-poradenské služby veřejných služeb zaměstnanosti podporující pracovní uplatnění občanů - Popis stávajícího a návrh nového modelu, říjen 2008,
- Souhrn poznatků z regionálních schůzek s poradenskými pracovníky úřadů práce v pilotních regionech projektu ITP, červen 2007
- Informace 6/2010 MPSV Servisní pracoviště Sekce politiky zaměstnanosti a trhu práce

- Normativní instrukce 29/2009 MPSV Postup při zajišťování bilanční diagnostiky jako poradenského nástroje na úřadech práce
- Normativní instrukce č. 18/2009 MPSV Soustava standardů činností na úřadech práce
- Normativní instrukce č. 14/2009 MPSV Poradenský program Job Club
- Oznámení MPSV ke sběru informací o nabídce oborů vzdělávání na středních školách
- informace MPSV Zabezpečení pracovní diagnostiky pro účely volby povolání
- Materiály z projektu Koncept týkající se poskytování poradenských služeb
- Materiály z projektů výzkumu pro potřeby státu MPSV týkající se poskytování poradenských služeb (např. projekty Aplikace individuálních akčních plánů ve službách zaměstnanosti, Tvorba společného kompetenčního modelu služeb zaměstnanosti ČR, Analýza činnosti informačních a poradenských středisek úřadů práce v procesu přechodu mladých lidí na trhu práce)

Zahraniční zdroje:

Zpráva OECD 2003

Zpráva OECD „Učení pro praxi“ 2010

Improving lifelong guidance policies and systems Using common European reference tools:
http://www.cedefop.europa.eu/etv/upload/Projects_Networks/Guidance/expertgroup/Thematic%20Projects/Reference_tools_EN.pdf

Professionalising career guidance Practitioner competences and qualification routes in Europe:
http://www.cedefop.europa.eu/etv/Upload/Information_resources/Bookshop/531/5193_en.pdf

Blueprint for Life/Work Designs:
<http://206.191.51.163/blueprint/whatis.cfm>

EVALUATING THE BENEFITS OF CAREERS GUIDANCE by DAVID MAYSTON, Centre for Performance Evaluation And Resource Management, Department of Economics University of York

Guidance of Adults in the EU, A catalogue of European co-operation projects on Guidance of Adults, CIRIUS, Euroguidance

Guiding at-risk youth through learning to work Lessons from across Europe
 Luxembourg: Luxembourg: Publications Office of the European Union, 2010

ELGPN Report 2009-2010

AN2 – Vývoj, pilotní ověření a „Implementace poradenských nástrojů“

AN2 – Deskripce, pilotní ověření, analýza a evaluace odborných kompetencí a profesní kvalifikace poskytovatelů kariérového poradenství a implementace inovovaných poradenských nástrojů do poradenské praxe

- 2.1 – Kvalifikace a tvorba standardů v činnosti kariérových poradců

Profesní kvalifikační a kompetenční rámec poskytovatelů kariérového poradenství vychází z požadavku meziresortní koordinace a koordinace napříč sektory při definování základního a navazujícího nebo dalšího vzdělávání poskytovatelů kariérového poradenství. Systémový přístup k platformě vzdělávání kariérových poradců vyžaduje plnohodnotnou součinnost dominantních složek státní správy MŠMT ČR a MPSV ČR, veřejných, státních a soukromých vysokých škol včetně poskytovatelů dalšího vzdělávání a odborné přípravy, profesních asociací a sociálních partnerů.

Odborné kompetence a profesní kvalifikace poskytovatelů kariérového poradenství k zajištění potřebných koordinačních procesů zahrnuje následující aspekty:

- vymezení pracovních pozic v kariérovém poradenství (široké kontinuum pracovních pozic od dobrovolnického poradenství, přes kariérové poradenství na úřadech práce, kariérové poradenství ve vztahu k vzdělávací cestě na úrovni primárního, sekundárního a terciárního vzdělávání, odborné kariérové poradenství v systému dalšího vzdělávání vztaheno ke světu práce ...)
- sektor poskytovaných služeb kariérového poradenství profesní a kvalifikační vzdělávání, zaměstnanost a zaměstnatelnost - práce a sociálních věcí, neziskový, nevládní a soukromý sektor
- Standardy činnosti jednotlivých pracovních pozic

Minimální standardy poskytování poradenských služeb v kariérovém poradenství existují dosud pouze ve vzdělávacím sektoru, často jsou vztaženy k akreditačním požadavkům studijních oborů a programů. Minimální standardy jsou všeobecné, pro všechny skupiny osob s potřebou v oblasti kariérového poradenství, nebo pak koncepčně vztaženy na podporu studia osob s postižením a znevýhodněním. *Doporučeno řešit v rámci projektu IPn v celém spektru společenských pozic a potřeb cílových skupin.*

Standard ve vztahu ke struktuře poskytovaných poradenských služeb: management standardizovaného doporučeného postupu, jehož vnitřní struktura se skládá z několika odborně doložených postupů (A) správně zasazených do administračních procesů do legislativního a organizačně technického rámce, (B) doporučený odborný postup, (C) ekonomická část standardu, ukazatele a indikátory. (D) Standard musí zahrnovat informaci srozumitelnou pro klienta. Příklady dobré praxe. *Doporučeno řešit v rámci projektu IPn v celém spektru společenských pozic a potřeb cílových skupin.*

Standardy kvality poradenských služeb v kariérovém poradenství: OBLAST PROCESNÍ: cíle a způsoby poskytování služby, ochrana práv klienta, jednání se zájemcem o službu, smlouva, individuální plánování služby, dokumentace, stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování

služby, návaznosti poskytované služby na další dostupné zdroje, OBLAST PERSONÁLNÍ: personální a organizační zajištění služby, profesní rozvoj poradců, OBLAST PROVOZNÍ: místní a časová dostupnost poskytované služby, informovanost o poskytované službě, prostředí a podmínky, kritické situace, zvyšování kvality poradenské služby. *Doporučeno řešit v rámci projektu IPn v celém spektru společenských pozic a potřeb cílových skupin.*

- Kvalifikační požadavky vztahované ke vzdělávacím standardům kvalifikace poskytovatelů poradenských služeb v kariérovém poradenství reflektuje (A) kvalifikaci získanou v některém z bakalářských a navazujících magisterských studijních oborů a programů v oborech pedagogika, psychologie, speciální pedagogika, sociální pedagogika a sociální práce, již obsahujících předměty studia teorie a metod kariérového poradenství; (B) specializovaný bakalářský nebo navazující studijní obor a program na odborné poradenství (příkladem je tříletý Bc. Program na ČZU v Praze „Poradenství v odborném vzdělávání“), (C) vzdělávací a výcvikové kurzy teorie a specializovaných metod kariérového poradenství, v systému dalšího vzdělávání. *Definování deskriptorů odborného obsahu předmětů kariérového poradenství- doporučeno řešit v rámci projektu IPn v celém spektru společenských pozic a potřeb cílových skupin.*

Na základě výsledků analýzy kvalifikačních požadavků na poskytování poradenských služeb bude vypracován: Návrh kategorizace a „typových pozic“ poradenských pracovníků a popis jejich odborného profilu. Návrh vzdělávací cesty pro jednotlivé kategorie poradenských pracovníků včetně jejich dalšího vzdělávání. Návrh zásad a postupů pro certifikaci jednotlivých kategorií poradenských pracovníků. Evaluace kompetencí stávajících poskytovatelů služeb kariérového poradenství. Jednotlivé návrhy budou široce diskutovány a pilotně ověřeny na signifikantním vzorku poradenských institucí a poradenských pracovníků.

2.2 – Propojení existujících „roztříštěných“ poradenských systémů a vytvoření jednotného rozhraní pro poradenské služby

Z analýzy poradenských služeb (realizované v projektu Koncept) vyplývá, že **kariérové poradenství** je a pravděpodobně i zůstane **roztříštěné mezi různé organizace** a typy poradců. Často tvoří jen dílčí část komplexu služeb, které dané poradenské pracoviště poskytuje. Přesto mají tito poradci společné **specifické potřeby** a nároky na informační podporu. Proto navrhujeme vytvořit **univerzální nástroj**, informační systém pro poradce, který budou moci všichni využít.

Základním cílem zavedení takového informačního systému je podpora **standardního a kvalitního poradenského procesu**. Dalšími přínosy je možnost podpory budoucího **monitorování, vyhodnocování a pružného zacílení** poskytovaných služeb ve vybudované informačně-poradenské síti. Neméně důležitou součástí nástroje je podpora **profesního rozvoje poradce a komunitní sítě odborníků** v kariérovém poradenství.

Za tímto účelem se navrhuje zahrnout do plánovaného projektu **Podpory kariérového poradenství v celoživotní perspektivě** aktivitu týkající se podpory jednotného rozhraní pro poradenské služby kariérového poradenství v celoživotní perspektivě.

Tato aktivita bude zahrnovat:

- **Využití páteřního systému.** Informační systém pro poradce bude připojen na navrhovaný páteřní systém a při podpoře poradců bude využívat dat, které páteřní systém poskytne. Zejména klasifikace povolání, kompetence, informace o kurzech dalšího vzdělávání, volných místech, školách a studijních oborech.
- **Katalog klientů.** Základem pro práci s klienty bude katalog klientů. Poradce si v něm povede záznamy o práci s klientem. Bude moci zpětně vyhledat klienta, který jej už dříve navštívil. S trvalým uchováním údajů musí klient potvrdit souhlas.
- **Připojení osobního profilu.** Na základě explicitního svolení klienta bude poradce moci propojit záznamy v katalogu s osobním profilem klienta, který mohou potenciálně sdílet i jiné aplikace. Klientův profil bude zahrnovat údaje o dosaženém formálním vzdělávání, získaných kompetencích a odborných dovednostech, například na základě certifikátů, zkoušek nebo osvědčení, historii zaměstnání a získané odborné praxe. Poradce bude moci obohatit klientův profil o diagnostické výsledky, doporučení a hodnocení. Zároveň také bude moci využít informace, které do osobního profilu klienta zapíší jiné systémy. Nahlížení do osobního profilu klienta musí respektovat zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.
Je nutné rozlišit, která data může klient vkládat sám a která budou podléhat autorizaci veřejného orgánu (např. diplom o dosaženém vzdělání).
- **Plán a historie.** Záznamy o jednom klientovi se budou skládat z jednotlivých kroků. Záznamy budou sloužit především pro plánování aktivit klienta a sledování výsledků těchto aktivit. Jednotlivé kroky mohou být různého typu. Triviálním typem kroku může být datum a poznámka, která shrnuje poradenský rozhovor. Systém bude nabízet škálu důmyslnějších typů

kroků pro specifické poradenské aktivity s podporou dat získaných z páteřního systému: výběr povolání, hledání kurzu dalšího vzdělávání a pod.

- **Profesionální diagnostika.** Součástí systému budou diagnostické testy, které vyžadují odbornou interpretaci zaškoleného poradce a pokrývají všechny cílové skupiny kariérového poradenství (žáci, studenti, uchazeči a zájemci o zaměstnání, zaměstnanci). Testy by měly pokrývat celou strukturu osobnosti, a to od testů zájmů, přes výkonové, osobnostní dynamické, směřující k nastavení profesních předpokladů a orientace, s reflexí zdravotního stavu a situace na trhu práce. Systém by měl zejména podporovat definici vlastní testové baterie, samostatné vyplnění testu na počítači, tisk výsledků, případně řízený export výsledků do dalších systémů, provádění retestů (jako podpora pro sledování plnění plánu kariérového rozvoje klienta). Tyto testy budou sloužit i pro verifikaci dat vkládaných klienty, které budou využívány poradenskými institucemi pro návaznou poradenskou činnost (např. IPS při úřadech práce, poradci a zprostředkovatelé na úřadech práce, pracoviště Pedagogicko-psychologických poraden). Bude reflektována již existující nabídka ověřených a standardizovaných nástrojů (návazně na projekt KONCEPT).
- **Plánování schůzek a komunikace s klientem.** Systém by měl poskytovat základní nástroje pro plánování schůzek a komunikaci s klientem. Plánovací kalendář poradce a změny dohodnutých termínů e-mailem, případně SMS nebo telefonicky.
- **Statistiky a hlášení.** Záznamy poradce o práci s jednotlivými klienty bude možné využít také pro vytvoření přehledu poskytnutých služeb. Přehled bude sloužit poradcům jako podklad pro analýzy vlastní práce služeb nebo pro souhrnné informace o využívání systému, které budou sloužit jeho provozovateli.
- **Registr poradců.** Registrace poradců, kterou navrhujeme v rámci podpory poradenské sítě, si vyžádá počítačovou podporu pro vedení agendy. Zároveň je seznam registrovaných poradců cenným informačním zdrojem, který by měl být přístupný minimálně na navrhovaném rozcestníku. Proto je registr poradců začleněn do projektu implementace páteřního systému.
- **Rozcestník pro poradce.** Součástí systému pro poradce bude specializovaný rozcestník pro odborníky. Na rozdíl od rozcestníku pro občany bude komplexní a bude poskytovat široké informace o odborných článcích, projektech a nástrojích, které se vzdáleně týkají tématu, nebo o jejichž užitečnosti se ještě diskutuje. Výchozím zdrojem pro takový rozcestník se může stát výstup z analýzy informačních zdrojů a poradenských nástrojů.
- **Kazuistiky.** Systém poskytne prostor pro vytvoření a udržování databáze případových studií. Její naplnění a správa nebude součástí budování informačního systému. Měla by být úkolem komunity poradců nebo samostatného projektu.
- **Diskusní fórum a prvky sociální sítě.** Pro podporu komunity poradců nabídne systém diskusní fórum pro výměnu zkušeností členů sítě poradců. K diskusi nad jednotlivými případovými studiemi nebo položkami z rozcestníku poradce využije systém prvků, které používají sociální sítě. Umožní jednotlivé články označovat, hodnotit doporučovat přátelům apod.
- **Vzdělávání poradců a standardy činnosti.** Metodické centrum sítě poradců nebo jiný řídicí orgán využije systém pro zveřejňování standardů poradenské činnosti a nabídky specializovaného vzdělávání pro poradce.

Klíčové okruhy k řešení:

- tvorba modulu pro sebe-testování; pro poradce; e-poradce
- implementace (systémová integrace) nástrojů profesionální diagnostiky
- klíčové je ošetření legislativní náležitostí – ochrana osobních údajů (např. návrhem na změnu některých zákonů).

2.3 – Standard kvality poradenských služeb

Nastavení standardů kvality ve službách kariérového poradenství v ČR

Na základě zprávy ELGPN (European Lifelong Guidance Policy Network) za období 2009 – 2010 již 8 evropských zemí (Rakousko, Dánsko, Francie, Řecko, Irsko, Portugalsko, Švédsko a Velká Británie) zavedlo systém zajišťování kvality služeb kariérového poradenství zahrnující všechny sektory (vzdělávání, zaměstnanost; služby pro všechny věkové kategorie včetně občanů se specifickými potřebami; služby jak veřejné, tak soukromé atd.). Níže uvedený návrh koncepce nastavení standardů kvality vychází z řeckého národního projektu financovaného z prostředků ESF.

Cílem této aktivity je zajištění kvality služeb kariérového poradenství v ČR. Jedná se o nastavení modelu počáteční a průběžné evaluace služeb kariérového poradenství ve veřejném i soukromém sektoru, a to jak v oblasti vzdělávání, tak zaměstnanosti.

Počítá se s nastavením kritérií měřitelnosti kvality služeb shora na základě konsenzu významných aktérů v oblasti kariérového poradenství (resp. členů Národního poradenského fóra), a to v těchto oblastech:

- 1) řízení poskytování služeb kariérového poradenství;
- 2) jejich organizace a plánování;
- 3) lidské zdroje - kvalifikace a další vzdělávání kariérových poradců;
- 4) spokojenost klientů;
- 5) dostupnost služeb;
- 6) prostory a vybavení pro poskytování služeb.

Potřeba tvorby standardů kvality souvisí s roztržitostí poskytovatelů služeb poradenství a absencí legislativního rámce. Rezoluce Rady EU z roku 2004 “Strengthening Policies, Systems and Practices in the field of Guidance throughout life in Europe” apeluje na rozvoj vysoké kvality široce dostupných služeb poradenství a na vytvoření mechanismů zlepšování kvality těchto služeb.

V návaznosti na tento dokument rozšířený o Rezoluci z roku 2008 je potřeba v oblasti standardizace kvality služeb kariérového poradenství stanovit následující cíle:

- 1) vytvořit společné standardy kvality v oblasti poradenství ve veřejném i soukromém sektoru;
- 2) vytvořit know-how pro zajišťování kvality v oblasti poradenství;
- 3) vytvořit nezbytný právní rámec pro monitoring a evaluaci služeb poradenství;
- 4) zvýšit kvalitu poradenských služeb;

Cílovými skupinami této aktivity jsou:

- 1) poskytovatelé služeb poradenství ve veřejném sektoru;
- 2) soukromí poskytovatelé služeb kariérového poradenství;
- 3) místní samosprávy.

Navrhované metody:

- 1) analýza existujících dat;
- 2) nastavení kritérií, systému indikátorů a důkazných materiálů, a to ve spolupráci se skupinou složenou z poradců z praxe;
- 3) pilotní ověření systému na poradenských službách ve veřejném i soukromém sektoru;
- 4) získání zpětné vazby od samotných poskytovatelů poradenských služeb;
- 5) zrevidování kritérií a indikátorů;
- 6) konzultace s ministerstvy a dalšími důležitými subjekty.

Návrh implementace:

- 1) studie nejvýznamnějších systémů zajišťování kvality poradenských služeb v zahraničí (zejména britský Matrix quality standards a kanadský Blueprint for life/work design);
- 2) studie již existujících standardů kvality služeb existujících na národní úrovni (např. v rezortu práce a sociálních věcí);
- 3) nastavení návrhu vhodného modelového systému pro zajištění kvality služeb poradenství včetně procesu evaluace služeb.

Pozn. Tento systém je nastaven na základě evaluace vstupních dat o sledovaných službách. Např. dánský model pracuje spíše s daty získanými od klientů. Ideální by byla kombinace obou modelů, např. doplnění výše uvedeného modelu o pravidelné průzkumy veřejného mínění nebo o sběr dat od klientů služeb.

Zdroje:

Rezoluce Rady EU - Strengthening Policies, Systems and Practices in the field of Guidance throughout life in Europe (2004):

http://ec.europa.eu/education/lifelong-learning-policy/doc/guidance/resolution2004_en.pdf

Rezoluce Rady EU - EU Resolution on better integrating lifelong guidance into lifelong learning strategies (2008):

http://www.consilium.europa.eu/uedocs/cms_Data/docs/pressdata/en/educ/104236.pdf

Zpráva ELGPN za období 2009 – 2010 (zatím je k dispozici jen draftová verze)

Řecký projekt nastavení standardů kvality v poradenských službách:

<http://www.elgpn.eu/elgpn/db/view/25>

Britský model Matrix Quality Standards:

<http://www.matrixstandard.com>

Kanadský model standardů kvality Blueprint for Life/Work Design:

<http://www.blueprint4life.ca>

Národní cena kariérového poradenství (ČR):

<http://www.euroguidance.cz/cz/akce/narodni-cena-karieroveho-poradenstvi-2010.html>

Standardy kvality sociálních služeb (ČR): http://www.mpsv.cz/files/clanky/5965/skss_final_web.pdf

Plant, P.: Quality in career guidance, OECD 2001:

<http://www.oecd.org/dataoecd/35/47/2698228.pdf>