

KOKYBĖS UŽTIKRINIMO,  
TEIKIANT KONSULTAVIMO  
KARJERAI PASLAUGAS JAUNIMUI,  
DARBO KNYGA

© 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  
atsakinga už bet kokią jame pateikiamos informacijos naudojimą

# KOKYBĖS UŽTIKRINIMO, TEIKIANT KONSULTAVIMO KARJERAI PASLAUGAS JAUNIMUI, DARBO KNYGA

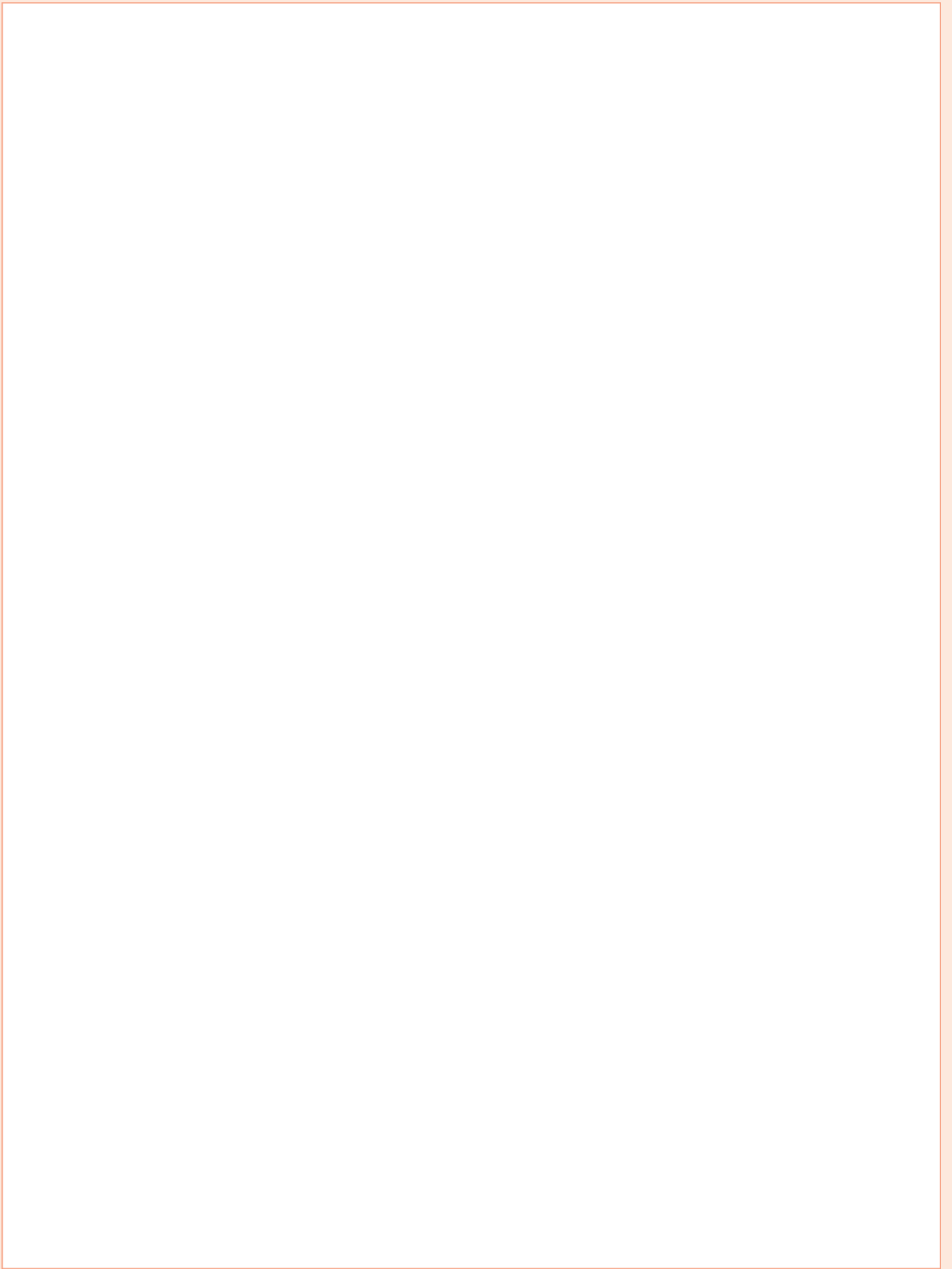
Parengta, įgyvendinant pilotinį projektą

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



# Turinys

<b>Įžanga</b> .....	6
<b>1. Kokybės užtikrinimas, teikiant konsultavimo karjerai paslaugas jaunimui</b> .....	8
1.1. Kokybės užtikrinimas.....	8
1.2. Veikėjai kokybės užtikrinimo procese.....	9
1.3. Rodiklių modelis .....	9
1.4. 5 žingsnių kokybės metodas.....	10
<b>2. Patarimai sėkmingam kokybės rodiklių modelio įgyvendinimui</b> .....	13
3. Priemonės ir įrankiai sėkmingam kokybės rodiklių modelio įgyvendinimui ir kokybės vertinimui .....	16
3.1 . Priemonės konsultavimo karjerai paslaugų kokybės vertinimui.....	19
2.3. Tools for Measurement of Quality Indicators .....	25
3.1.1. Priemonė kokybės kriterijų, teikiant konsultavimo karjerai paslaugas jaunimui, vertinimui.....	19
3.1.2. Priemonė kokybės rodiklių, teikiant konsultavimo karjerai paslaugas jaunimui, vertinimui, naudojant taškų metodą.....	26
3.2 Priemonės kokybės užtikrinimo proceso įgyvendinimui.....	34
3.2.1. Jūsų teikiamų paslaugų konteksto analizė.....	34
3.2.3. Priemonės konsultavimo proceso ir konsultanto darbo su klientu įvertinimui.....	36
<b>4. Užduotys žinių ir gebėjimų plėtotei bei jų į(si)vertinimui</b> .....	40
4.1. Užduotis „Veikėjai kokybės užtikrinimo procese“.....	40
4.2. Užduotis: „Kokybės sritys, teikiant konsultavimo karjerai paslaugas“.....	41
<b>PRIEDAI</b> .....	43
Profesinio informavimo ir konsultavimo kokybės užtikrinimas Lietuvoje.....	44
FIT Quality Assurance: A case study.....	46
Joint Area Review: Enhanced Youth Inspection. Self-Assessment - the UK example.....	51
<b>4. NAUDINGI ŠALTINIAI IR NUORODOS</b> .....	57



## Santrumpų sąrašas

**RM** (angl. **IM**) **R**odiklių modelis(iai)

**IKT** (angl. **ICT**) **I**nformacinės ir bendravimo technologijos

**KU** (angl. **QA**) **K**okybės užtikrinimas

**KR** (angl. **QI**) **K**okybės rodiklis(iai)

**KM** (angl. **QM**) **K**okybės modelis(iai)

**PRM** (angl. **VET**) **P**rofesinis rengimas ir mokymas

**JKK** (angl. **YCC**) **J**aunimo konsultavimas karjerai

**SPJ** (angl. **YFO**) **S**pecialiujų poreikių turintis jaunimas

**US** (angl. **QAF**) **K**okybės užtikrinimo sistema

## Įžanga



### TIKSLAS

*Kokybės užtikrinimo, teikiant konsultavimo karjerai paslaugas jaunimui, darbo knyga parengta, įgyvendinant ES Leonardo da Vinči programos remiamą pilotinį projektą “Kokybės užtikrinimas, teikiant konsultavimo karjerai paslaugas jaunimui”. Pagrindinis darbo knygos tikslas – pateikti priemonių, naudojamų kokybės užtikrinimo praktikoje, rinkinį, kuris padėtų sėkmingai įgyvendinti kokybės užtikrinimo procesą, teikiant konsultavimo karjerai paslaugas.*

### KAM SKIRTA ŠI DARBO KNYGA?

*Kokybės užtikrinimo, teikiant konsultavimo karjerai paslaugas jaunimui, darbo knyga skirta:*

- Konsultantams, specialistams, teikiantiems konsultavimo karjerai paslaugas jaunimui;*
- Organizacijų, teikiančių konsultavimo karjerai paslaugas, bei profesinio mokymo įstaigų vadovams;*
- Ekspertams, kuriantiems ir tobulinantiems konsultavimo karjerai paslaugų turinį;*
- Konsultantams, specialistams, teikiantiems konsultavimo paslaugas specialiųjų poreikių turintiems jaunuoliams.*

### STRUKTŪRA

*Darbo knyga sudaryta iš 4 skyrių. Pirmasis skyrius skirtas kokybės užtikrinimo koncepcijos, jo vaidmens konsultavimo karjerai procese pristatymui. Skyriuje taip pat pateikiamas projekto partnerių pasiūlytas kokybės rodiklių rinkinys, taikomų jaunimo konsultavimo karjerai procese.*

*Antrasis darbo knygos skyrius skirtas praktinių patarimų organizacijų, teikiančių konsultavimo karjerai paslaugas, vadovams ir karjeros konsultantams pateikimui. Jame pateikiami patarimai, kaip sėkmingai įgyvendinti projekto partnerių pasiūlytus kokybės rodiklius, taip įgalinant sėkmingą kokybės užtikrinimo proceso įgyvendinimą.*

*Trečiajame darbo knygos skyriuje pateikiami įrankiai ir priemonės, kurias kiekvienas organizacijos vadovas ir/ar konsultantas galėtų naudoti, vykdant kokybės užtikrinimą savo organizacijoje. Skyriuje pateikiama praktinių pavyzdžių kokybės užtikrinimo*



*proceso įgyvendinimui bei konsultavimo karjerai paslaugų kokybės vertinimui.*

*Paskutinis darbo knygos skyrius skirtas užduotims, galinčioms padėti plėtoti ir į(si)vertinti organizacijų vadovų ir konsultantų žinias ir gebėjimus kokybės užtikrinimo, teikiant konsultavimo karjerai paslaugas jaunimui, srityje.*

*Darbo knygos prieduose pateikiama informacija apie pagrindinius profesinio informavimo ir konsultavimo kokybės užtikrinimo principus Lietuvoje, taip pat informacija apie kokybės užtikrinimą reglamentuojančius dokumentus. Prieduose taip pat pateikiamos atvejo studijos, kaip kokybės užtikrinimo procesas vyksta Airijoje ir Jungtinėje Karalystėje, teikiant konsultavimo karjerai paslaugas jaunimui. Atvejo studijos pateikiamos anglų kalba.*





# 1. KOKYBĖS UŽTIKRINIMAS, TEIKIANT KONSULTAVIMO KARJERAI PASLAUGAS JAUNIMUI

Pagrindinis šio skyriaus tikslas – pristatyti kokybės užtikrinimo, teikiant konsultavimo karjerai paslaugas jaunimui, koncepciją ir jo svarbą, pagrindinius kokybės užtikrinimo proceso veikėjus, kokybės rodiklių tipus ir jų sisteminių metodų. Skyriuje taip pat pristatomas rodiklių modelis, kuris buvo parengtas projekto partnerių.

## 1.1. 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 sisteminiiais veiksmais, kurie numatyti jai patikėtoms funkcijoms atlikti.



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.

## 1.2. 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.

### 1.3. Rodiklių modelis

Projekto partneriai sukūrė rodiklių modelį (RM), kuris atspindi kokybės užtikrinimo proceso specifika 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:

#### *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.

#### *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 siejasi su kokybės tikslu. Jie yra kiekybiškai įvertinami ir susiję su konkreto rezultato 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 darbo įgūdžių progresą. Kokybinius rezultatus gali apimti tarpasmeninių įgūdžių įgijimas, motyvacija ir pasitikėjimas, punktualumas, patikimumas ir kiti praktiniai įgūdžiai.

#### *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“.

#### 1.4. 5 žingsnių kokybės metodas

Šiame skyriuje pateikiamas rodiklių modelis, kuriame kokybės rodikliai, nustatyti konsultavimo karjerai paslaugų teikimui, susisteminti remiantis 5 žingsnių kokybės metodu. Šio metodo žingsniai: kontekstas – indėlis – procesas – rezultatas – poveikis.

##### **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.

##### **INDĖLIO RODIKLIAI**

Indėlio rodikliai suteikia svarbią informaciją apie resursus (finansinius, žmonių, techninius), naudojamus tam, kad pagerinti JKK paslaugų kokybę. Kokybės užtikrinimo tikslais yra svarbu, kad indėlio rodikliai taip pat teiktų informaciją apie skirtingus resursų tipus: skirtingos personalo kategorijos (mokytojai, treneriai, vadovai); materialius ir techninius resursus.

##### **PROCESO RODIKLIAI**

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

##### **REZULTATO RODILIAI**

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

Šiame žingsnyje koncentruojamasi į veiksnius, kurie tyrinėja ir individo pasikeitimą/vystymąsi/ progresą, ir situaciją makro-ekonominiame lygyje.

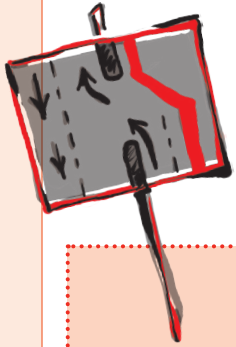
Kokybės rodiklių modelis, teikiant konsultavimo karjerai paslaugas jaunimui

KONTEKSTAS	INDĖLIS	PROCESAS	REZULTATAS	POVEIKIS
Bendradarbiavimas su: iėtinėmis bendruomenėmis ir tėvais; partnerių įstaigomis; tinklais nacionaliniu ir Europos lygiu	Atitinkamos konsultavimo personalo žinios apie: darbo rinką, darbo profilius, darbdavių reikalavimus, specialius baigusiujų mokyklas profilius	Lanksčios programos, kurios apima žinių įgijimo progresą	Bendrujų kompetencijų įgijimas	Įdarbintų jaunų žmonių, kuriems buvo suteiktos konsultavimo paslaugos, skaičius
Nacionalinės, vietinės ir organizacijos vidaus politikų koordinavimas/sinchronizavimas	Pagrindinės, kompetencijos, plėtojamos mokyimo programoje	Konsultavimas, skirtas jaunų žmonių asmeniniam tobulėjimui, skatinant juos pasiruošti darbo rinkai	Pagerintas pagrindinių įgūdžių, įskaitant atsakomybės prisiėmimą, lygis	Pagerėjusi įsidarbinimo ir darbo išlaikymo kokybė
Tinkama, lengvai įgyvendinama šios srities teisinė bazė	Jaunų žmonių noras dalyvauti konsultavimo karjerai procese	Tinkamas organizacijos veiklos administravimas ir finansų valdymas	Sustiprintas pasitikėjimas savimi, kliento pagarba ir motyvacija įsiliėti į darbo rinką	Klientų įsidarbinimo situacija, praėjus 6 mėnesiams po paslaugų suteikimo
Patalpų dydis, įrangos kiekis ir kokybė, ir įrankiai, skirti visaapimančių konsultavimo paslaugų teikimui	Kokybės valdymo metodų plėtra	Į konsultavimo karjerai procesą įdiegta kokybės valdymo sistema	Formalių kvalifikacijų įgijimas	Įgautų 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			

1.5. Kokybės rodikliai, teikiant konsultavimo karjerai paslaugas specialiųjų poreikių turintiems jaunuoliams

Žemiau pateikiami kokybės rodikliai, taikomi 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 turinčių jaunuolių pažinimas			
	Specialių priemonių ir įrangos, skirtų neįgaliesiems, turėjimas			



## 2. Patarimai sėkmingam kokybės rodiklių modelio įgyvendinimui

Norint teikti veiksmingas ir aukštos kokybės konsultavimo karjerai paslaugas, svarbu laikytis tam tikrų standartų ir taisyklių. Todėl pagrindinis šio skyriaus tikslas – pateikti patarimų organizacijų, teikiančių konsultavimo karjerai paslaugas jaunimui, vadovams ir konsultantams, siekiant sėkmingai įgyvendinti kokybės rodiklių modelį konsultavimo karjerai procese. Skyriuje pateikiami patarimai konkrečių kokybės rodiklių įgyvendinimui.

Norint teikti veiksmingas ir aukštos kokybės konsultavimo karjerai paslaugas, svarbu laikytis tam tikrų standartų ir taisyklių. Todėl pagrindinis šio skyriaus tikslas – pateikti patarimų organizacijų, teikiančių konsultavimo karjerai paslaugas jaunimui, vadovams ir konsultantams, siekiant sėkmingai įgyvendinti kokybės rodiklių modelį konsultavimo karjerai procese. Skyriuje pateikiami patarimai konkrečių kokybės rodiklių įgyvendinimui.



PATARIMAI VADOVAMS

	Kokybės kriterijus	Patarimai kriterijų įvertinimui ir įgyvendinimui
Kontekstas	<b>Bendradarbiavimas su vietos bendruomenėmis, tėvais, partnerinėmis institucijomis ir organizacijomis bei partnerių tinklai nacionaliniame ir Europos lygmenyje</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⚙️ Aiškiai įvardykite tikslą ir vadovaukitės juo, vykdant bendradarbiavimo veiklas ir įvertinant jų kokybę. Sukurkite mechanizmą(us), užtikrinantį(čius) paslaugų teikėjo galimybę užmegzti ir palaikyti kontaktus su vietos bendruomenėmis bei tarptautiniais tinklais ir organizacijomis.</li> <li>Pažinkite vietos bendruomenės ir klientų socialinį gyvenimą ir jo struktūrą. Gebėkite paaiškinti galimybes pasiekti vietines bei tarptautines struktūras.</li> <li>Įvertinkite bendradarbiavimo vietiniu, nacionaliniu ir tarptautiniu lygmeniu mastą</li> </ul>
	<b>Tinkama, be sunkumų įgyvendinama teisinė bazė</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⚙️ Gerai susipažinkite su teisine baze, kultūriniu paslaugų teikimo pagrindu, darbo rinkos specifika.</li> </ul>
	<b>Patalpų erdvumas, įrangos ir priemonių visaverčių karjeros konsultavimo paslaugų teikimui kiekis ir kokybė</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⚙️ Numatykite pakankamą finansavimą reikalingos techninės įrangos įsigijimui</li> <li>Paslaugų teikimui pasirinkite tinkamas patalpas ir jas tinkamai įrenkite</li> <li>Užtikrinkite, kad paslaugų teikimo procesas yra pakankamai aprūpintas metodinėmis priemonėmis ir instrumentais efektyviam konsultavimo procesui</li> </ul>
	<b>Tinkamas socialiai pažeidžiamų grupių poreikių nustatymas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⚙️ Numatykite pakankamai lėšų naujausios informacijos įsigijimui socialiai pažeidžiamų grupių konsultavimo srityje</li> <li>Užtikrinkite galimybę konsultuotis su asmeniniu, kompetingu socialiai pažeidžiamų asmenų konsultavimo srityje</li> </ul>
	<b>Karjeros konsultavimo paslaugų prieinamumo specialiųjų poreikių turinčiam jaunimui plėtra</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⚙️ Pritaikykite konsultavimui skirtą fizinę aplinką, atsižvelgiant specialiųjų poreikių turinčių jaunuolių poreikius</li> <li>Sukurkite internetines prieigas, dalomąją medžiagą, konsultacijų telefonu sistemą ir kitas priemones, reikalingas informacijos prieinamumo specialiųjų poreikių asmenims užtikrinimui.</li> </ul>



<b>APRŪPINIMAS REIKIAMAIS IŠTEKLIAMS</b>	<b>Atitinkama konsultavimo paslaugas teikiančių darbuotojų kompetencija</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✎ Aprūpinkite darbuotojus naujausiais informaciniais</li> <li>✎ ištekliais, specializuota literatūra, priemonėmis ir instrumentais, kad jie galėtų teikti paslaugas, atitinkančias esamą situaciją ir reikalavimus</li> <li>✎ Nuolat domėkitės situacija darbo rinkoje, darbo vietų pobūdžio kaita ir darbdavių poreikiais.</li> </ul>
	<b>Specializuotų paslaugų, pritaikytų specialiųjų poreikių turintiems jaunuoliams, pasiūla</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✎ Būkite susipažinę su naujausiomis tendencijomis, teikiant specializuotas paslaugas specialiųjų poreikių turintiems jaunuoliams</li> <li>✎ Užtikrinkite specializuotų paslaugų, skirtų specialiųjų poreikių turintiems jaunuoliams, pakankamą finansavimą</li> </ul>
	<b>Geras specialiųjų poreikių turinčių jaunuolių specifinių poreikių pažinimas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✎ Kelkite kiekvienam konsultantui reikalavimus, susijusius su geru specialiųjų poreikių jaunuolių pažinimu</li> <li>✎ Aprūpinkite darbuotojus naujausiais informacijos šaltiniais, atliktais tyrimais ir kita medžiaga, reikalinga geram šios tikslinės grupės pažinimui</li> <li>✎ Keiskitės gerą patirtimi su kitomis organizacijomis</li> </ul>
	<b>Aprūpinimas specializuota įranga ir priemonėmis neįgaliesiems</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✎ Užtikrinkite pakankamą finansavimą patalpų įrengimui ir aprūpinimui specializuotomis priemonėmis</li> <li>✎ Jeigu patalpos, kuriose teikiamos paslaugos neįgaliesiems yra ne pirmajame aukšte, pasirūpinkite tinkamu jų prieinamumu (įrenkite liftą ar rampą privažiavimui)</li> <li>✎ Pasirūpinkite specializuota programine įranga skirtingą negalią turintiems jaunuoliams</li> <li>✎ Susipažinkite su naujausiomis technologijomis ir priemonėmis, skirtomis konsultuoti specialiųjų poreikių turinčius jaunuolius</li> </ul>
<b>PROCESAS</b>	<b>Lanksčios programos, skirtos specialiųjų poreikių jaunuolių konsultavimui</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✎ Suteikite daugiau laisvės darbuotojams taikyti programas, dirbant su specialiųjų poreikių turinčiais jaunuoliais</li> <li>✎ Padėkite darbuotojams, pateikdami jiems kitų organizacijų patirties lanksčiame programų taikyme</li> <li>✎ Keiskitės gerą patirtimi su kitomis organizacijomis</li> </ul>

<b>PASIEKIMAI</b>	<b>Specialiųjų poreikių asmenų, baigusių specializuotas programas, rodiklis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✎ Inicijuokite apklausų organizavimą, ataskaitų rengimą bei statistikos rinkimą, siekiant nustatyti specialiųjų poreikių asmenų, baigusių specializuotas programas, rodiklį</li> <li>✎ Skleiskite informaciją apie konsultavimo paslaugų naudą</li> <li>✎ Aprūpinkite priemonėmis nuolatinio grįžtamojo ryšio gavimui iš klientų, kuriems buvo suteiktos paslaugos</li> <li>Nuolat bendradarbiaukite su vietos ir nacionalinėmis institucijomis, siekiant pabrėžti specialiųjų poreikių jaunuolių socialinės ir profesinės integracijos svarbą</li> </ul>
<b>POVEIKIS</b>	<b>Tęstinės pagalbos įdarbintiems specialiųjų poreikių turintiems jaunuoliams teikimas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✎ Aprūpinkite darbuotojus metodais ir priemonėmis tęstinės pagalbos teikimui</li> <li>✎ Išlaikykite kontaktus su darbdaviais, siekiant gauti informaciją apie savo buvusius klientus</li> <li>✎ Inicijuokite apklausas apie buvusių klientų esamą situaciją</li> </ul>

### 3. Priemonės ir įrankiai sėkmingam kokybės rodiklių modelio įgyvendinimui ir kokybės vertinimui

*Pagrindinis šios skyriaus tikslas – pateikti praktinių pavyzdžių, skirtų kokybės užtikrinimo proceso įgyvendinimui ir kokybės vertinimui, teikiant konsultavimo karjerai paslaugas jaunimui. Skyriuje pateikiama įvairių priemonių ir įrankių, kurie padėtų kokybės užtikrinimo procese.*

#### 3.1 . Priemonėskonsultavimo karjerai paslaugų kokybės vertinimui

##### 3.1.1. Priemonė kokybės kriterijų, teikiant konsultavimo karjerai paslaugas jaunimui, vertinimui

*Tikslas:*

*Įvertinti balais kiekvieną kokybės kriterijų, teikiant konsultavimo karjerai paslaugas jaunimui ir pateikti išvadas dėl konsultavimo karjerai paslaugų kokybės savo organizacijoje.*

*Naudojimo instrukcija:*

*Jums pateikiama priemonė kokybės rodiklių įvertinimui balais. Pirmoji lentelė skirta bendrųjų kokybės rodiklių įvertinimui, antroji – papildomų kokybės rodiklių, teikiant konsultavimo karjerai paslaugas specialiųjų poreikių turintiems jaunuoliams, įvertinimui. Pirmojoje lentelės grafoje pateikiami kokybės*

kriterijai, kurie projekto partnerių įvardinti kaip aktualūs teikiant konsultavimo karjerai paslaugas jaunimui. Antroje lentelės grafoje pateikiami pamatiniai klausimai, į kuriuos reikia atsakyti, vertinant kiekvieną iš kriterijų. Trečiojoje grafoje kiekvienas vertintojas rašo savo vertinimą 0-2 balų sistemoje. Balų reikšmės:

- 0 – neadekvatu rodiklio įgyvendinimo įrodymui;
- 1 – dalinai adekvatu rodiklio įgyvendinimo įrodymui;
- 2 – pilnai adekvatu rodiklio įgyvendinimo įrodymui.

Kokybės rodiklių, teikiant konsultavimo karjerai paslaugas jaunimui, vertinimas

Kokybės rodikliai	Rodiklio kokybės įrodymas	Balai (0-2)	KOMENTARAI
Bendradarbiavimas su: vietinėmis bendruomenėmis ir tėvais; partnerių įstaigomis; tinklais nacionaliniu ir Europos lygiu	Bendradarbiavimas su: vietinėmis bendruomenėmis ir tėvais; partnerių įstaigomis; tinklais nacionaliniu ir Europos lygiu		
Nacionalinės, vietinės ir organizacijos vidaus politikų koordinavimas/sinchronizavimas	Ar paslaugos atitinka reikalavimus ir pagrindinius nacionalinius, regioninius ir vidaus politikos aspektus?		
Tinkama, lengvai įgyvendinama šios srities teisinė bazė	Ar įstatymai ir taisyklės yra lengvai pritaikomos kasdieninių paslaugų teikimui?		

<p>Patalpų dydis, ęžrangos kiekis ir kokybė, ir įrankiai, skirti visaapimančių konsultavimo paslaugų teikimui</p>	<p>Ar patalpų dydis atitinka konsultavimo paslaugų teikimo poreikius? Ar įrengimų ir įrankių kokybė ir kiekybė atitinka konsultavimo paslaugų teikimo poreikius?</p>		
<p>Vietinių ir kultūrinių skirtumų įtaka darbo rinkamai ir jaunų žmonių sprendimams</p>	<p>Ar vietiniai ir kultūriniai skirtumai įtakoja jaunų žmonių apsisprendimus dėl karjeros?</p>		
<p>Atitinkamos profesinio orientavimo personalo žinios apie: darbo rinką ir darbo profilius, darbdavių reikalavimus, specialius baigusųjų mokyklas profilius</p>	<p>Ar konsultavimo personalas atitinka pagrindinius paslaugų teikimo reikalavimus? Ar konsultavimo personalo kompetencija atitinka konsultavimo paslaugų teikimo poreikius?</p>		
<p>Pagrindinės kompetencijos, plėtojamos mokymo programoje</p>	<p>Ar kompetencijos, esančios mokymo programoje ir mokymo medžiagoje, atitinka darbo rinkos ir visos visuomenės poreikius?</p>		
<p>Jaunų žmonių noras dalyvauti konsultavimo karjerai procese Ar konsultavimo paslaugos pateisina jaunų žmonių lūkesčius?</p>	<p>Ar jauni žmonės yra stipriai motyvuoti dalyvauti konsultavimo karjerai procese?</p>		

<p>Kokybės valdymo metodų plėtra Ar konsultavimo paslaugų teikime yra naudojami kokybės užtikrinimo metodai?</p>	<p>Ar kokybės užtikrinimo metodai patenkina esamus poreikius?</p>		
<p>Klientų skatinimas surasti savo vietą darbo rinkoje</p>	<p>Ar klientai yra motyvuojami ieškoti savo vietos darbo rinkoje?</p>		
<p>Elektroninių ir mobilių priemonių, skirtų konsultavimo procesui, kiekis ir kokybė</p>	<p>Ar mobilių arba elektroninių konsultavimo priemonių skaičius atitinka konsultavimo paslaugų teikimo poreikius?</p>		
<p>Lanksčios programos, apimančios žinių įgijimo progresą</p>	<p>Ar programos vertinimo metodai leidžia įvertinti asmens, baigusio programą, progresą?</p>		
<p>Konsultavimas skirtas jaunų žmonių asmeniniam tobulėjimui, skatinant juos pasirengti darbo rinkai</p>	<p>Ar klientai yra pasiruošę įsidarbinimui po konsultavimo paslaugų?</p>		
<p>Tinkamas organizacijos veiklos administravimas ir finansų valdymas</p>	<p>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?</p>		

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?		
Dokumentinių įrodymų apie konsultavimo procesą rinkimas ir kaupimas	Ar tinkamas įrankių skaičius, vertinant ir aprašant konsultavimo procesą?		
Bendrųjų kompetencijų įgijimas	Ar konsultavimo paslaugos padeda klientams įgyti bendrąsias kompetencijas?		
Pagerintas bendrųjų įgūdžių, įskaitant atsakomybės prisiėmimą, lygis	Ar konsultavimo paslaugos padeda klientams patobulinti bendruosius įgūdžius?		
Sustiprintas pasitikėjimas savimi, kliento savigarba ir motyvacija įsiliėti į darbo rinką	Ar konsultavimo paslaugos padeda klientams sustiprinti pasitikėjimą savimi, savigarbą ir motyvaciją įsiliėti į darbo rinką?		
Formaliųjų kvalifikacijų įgijimas	Ar konsultavimo paslaugos padeda klientams įgyti formalias kvalifikacijas?		
Įdarbintų jaunų žmonių, kuriems buvo suteiktos konsultavimo karjerai paslaugos, skaičius	Ar konsultavimo paslaugos padeda klientams įsidarbinti?		
Pagerėjusi įsidarbinimo ir darbo išlaikymo kokybė Ar konsultavimo paslaugos padeda pagerinti kliento darbo galimybes?	Ar konsultavimo paslaugos padeda klientams būti sėkmingais darbe?		

<p>Klientų įsidarbinimo situacija, praėjus 6 mėnesiams po paslaugų suteikimo Ar konsultavimo paslaugos atitinka darbo rinkos poreikius?</p>	<p>Ar konsultavimo paslaugos atitinka klientų poreikius?</p>		
<p>Įgytų įgūdžių panaudojimas / darbdavio ir darbuotojo požiūris/ Ar įgyti įgūdžiai yra tinkami dabartinėje darbo rinkos situacijoje?</p>	<p>Ar įgyti įgūdžiai atitinka darbdavio poreikius?</p>		
<p>Tolimesnė parama jau įsidarbinusiems jauniems asmenims Ar parama tinkama, esant dabartinei ekonominei ir socialinei situacijai?</p>	<p>Ar parama atitinka jaunų žmonių poreikius?</p>		
<p>Vietinės ir nacionalinės darbo rinkos įvertinimas, siekiant užtikrinti, ar konsultavimo karjerai turinys yra aktualus</p>	<p>Ar konsultavimo karjerai paslaugos atitinka darbo rinkos poreikius?</p>		

*Papildomų kokybės rodiklių, teikiant konsultavimo karjerai paslaugas specialiųjų poreikių turintiems jaunuoliams, vertinimas*

Kokybės rodiklis	Rodiklio kokybės įrodymas	Balai (0 to 2)	KOMENTARAS
Adekvatus pažeidžiamų grupių poreikių įvertinimas, pvz. studijų, statistikos egzistavimas.	Ar esamas pažeidžiamų grupių įvertinimas atspindi jų specifines charakteristikas?		
Konsultavimo karjerai paslaugų, teikiamų žmonėms, turintiems specialiųjų poreikių, prieinamumo lygio plėtra	Ar patalpų arba konsultavimo centrų įrengimas atitinka specialiųjų poreikių turinčių jaunų žmonių poreikius? Ar informacinė medžiaga yra prieinama žmonėms, turintiems specialiųjų poreikių?		
Specializuotų paslaugų, pritaikytų specialiųjų poreikių jaunuolių poreikiams, teikimas	Ar specializuoto paslaugos atitinka joms keliamus tikslus?		
Geras skirtingų specialiųjų poreikių turinčių jaunuolių pažinimas	Ar konsultantas yra gerai apmokytas, kad pateisintų kliento lūkesčius?		
Specialių priemonių ir įrangos, skirtų neįgaliesiems, turėjimas	Ar procese naudojami įrankiai ir įranga atitinka specialiųjų poreikių turinčių jaunuolių poreikius?		
Lanksčios programos, siūlančios išplėstą konsultavimo paslaugų modelį	Ar programos yra pritaikytos klientų specialiesiems poreikiams?		



Konsultavimo procesą baigusių specialiųjų poreikių turinčių jaunuolių santykinis lygis (lyginant su procesą pradėjusių asmenų skaičiumi)	Kiek jaunų žmonių gavo naudos iš konsultavimo proceso?		
Tolimesnės pagalbos teikimas jau įdarbintiems asmenims tam, kad sustiprinti jų profesinį tobulėjimą ir karjerą	Ar jau yra įdarbintų specialiųjų poreikių turinčių jaunų žmonių, remiamų tam, kad jie išlaikytų savo darbo vietą ir tolimesnei profesinei plėtrai jų kompanijoje?		



### **3.1.2. Priemonė kokybės rodiklių, teiant konsultavimo karjerai paslaugas jaunimui, vertinimui, naudojant taškų metodą**

#### **Tikslas:**

Suteikti kokybės rodikliams prioritetus, vertinant jų svarbą viso rodiklių rinkinio kontekste ir įvertinti konsultavimo karjerai paslaugų kokybę.

#### **Naudojimo instrukcija:**

Jums pateikiama priemonė kokybės rodiklių įvertinimui taškų metodu. Pirmoji lentelė skirta bendrųjų kokybės rodiklių įvertinimui, antroji – papildomų kokybės rodiklių, teikiant konsultavimo karjerai paslaugas specialiųjų poreikių turintiems jaunuoliams, įvertinimui.

Pirmojoje lentelės grafoje pateikti kokybės kriterijai, kurie yra aktualūs, teikiant konsultavimo karjerai paslaugas jaunimui. Antrojoje lentelės grafoje turite įvardinti taškų skaičių, skiriamą kiekvienam kokybės kriterijui, atsižvelgiant į jo svarbą visų kokybės rodiklių kontekste. Bandra visiems rodikliams skiriama taškų suma negali viršyti 100 taškų. Trečiojoje lentelės grafoje turite įrašyti savo kokybės rodiklio vertinimą, neviršijant didžiausio nurodyti taškų kiekio. Vertinimui naudokitės paskutiniojoje grafoje pateikta informacija apie kokybės rodiklio įgyvendinimo įrodymo šaltinius.

Priemonės pabaigoje pateikite savo išvadas ir rekomendacijas dėl kokybės rodiklių įgyvendinimo ir apibendrintą kokybės vertinimą.

Kokybės rodiklių, teikiant konsultavimo karjerai paslaugas jaunimui, vertinimas

Kokybės rodikliai	Didžiausia taškų suma	Skiriama taškų suma	Įrodymų šaltiniai
Bendradarbiavimas su: vietinėmis bendruomenėmis ir tėvais; partnerių įstaigomis; tinklais nacionaliniu ir Europos lygiu			Strategija arba veiksmo planas, skirtas bendradarbiavimui su minėtomis tikslinėmis grupėmis; Sudarytų bendradarbiavimo/ partnerystės sutarčių skaičius ir turinys; Partnerystės skaičius su minėtomis tikslinėmis grupėmis vietiniuose, nacionaliniuose, tarptautiniuose projektuose, programose ir kitose veiklose;
Nacionalinės, vietinės ir organizacijos vidaus politikų koordinavimas/ sinchronizavimas			Strategija arba veiksmo planas, skirtas bendradarbiavimui su minėtomis tikslinėmis grupėmis; Sudarytų bendradarbiavimo/ partnerystės sutarčių skaičius ir turinys; Partnerystės skaičius su minėtomis tikslinėmis grupėmis vietiniuose, nacionaliniuose, tarptautiniuose projektuose, programose ir kitose veiklose;
Tinkama, lengvai įgyvendinama šios srities teisinė bazė			
Patalpų dydis, ēžrangos kiekis ir kokybė, ir įrankiai, skirti visaapimančių konsultavimo paslaugų teikimui			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			Oficialūs duomenys, susiję su darbo rinkos situacija; Jaunų žmonių apklausa; Darbdavių apklausa;
Atitinkamos profesinio orientavimo personalo žinios apie: darbo rinką ir darbo profilius, darbdavių reikalavimus, specialius baigusiujų mokyklas profilius			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.
<b>Kokybės rodikliai</b>	<b>Didžiausia taškų suma</b>	<b>Skiriama taškų suma</b>	<b>Įrodymų šaltiniai</b>
Pagrindinės kompetencijos, plėtojamos mokymo programoje			Mokymo programos ir mokymo medžiagos, naudojamos konsultavimo procese, vertinimas; Tikrinimas, ar pagrindinės mokymo programos kompetencijos atitinka darbo rinkos poreikius; Kliento požiūris į pagrindines siūlomos mokymo programos ir mokymo medžiagos kompetencijas; Socialinių partnerių požiūriai į pagrindines siūlomos mokymo programos ir mokymo medžiagos kompetencijas.
Jaunų žmonių noras dalyvauti konsultavimo karjerai procese			Jaunų žmonių poreikių, lūkesčių ir motyvacijų tyrimai Konsultanto įrašai iš konsultavimo užsiėmimų

Kokybės valdymo metodų plėtra			Sukurtų programų, priemonių arba sistemų kokybės valdymas (turinys ir naudojimas kasdieniniame darbe)
Klientų skatinimas surasti savo vietą darbo rinkoje			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 įgūdžių vystymui, naudojami konsultavimo procese;
Elektroninių ir mobilių priemonių, skirtų konsultavimo procesui, kiekis ir kokybė			IKT įrankių, skirtų asmens karjeros plėtrai, skaičius ir turinys; Organizacijos elektroninio konsultavimo paslaugų skaičius ir turinys; Nuotolinių karjerosvaldymo mokymo programų, skaičius ir turinys.
<b>Kokybės rodikliai</b>	<b>Didžiausia taškų suma</b>	<b>Skiriama taškų suma</b>	<b>Įrodymų šaltiniai</b>
Lanksčios programos, apimančios žinių įgijimo progresą			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
Konsultavimas skirtas jaunų žmonių asmeniniam tobulėjimui, skatinant juos pasirengti darbo rinkai			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			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			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
Dokumentinių įrodymų apie konsultavimo procesą rinkimas ir kaupimas			Įrankių ir metodų, naudojamų konsultavimo proceso vertinime ir aprašyme, skaičius ir turinys;
<b>Kokybės rodikliai</b>	<b>Didžiausia taškų suma</b>	<b>Skiriama taškų suma</b>	<b>Įrodymų šaltiniai</b>
Bendrųjų kompetencijų įgijimas			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			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			Kliento atsiliepimai; Konsultanto įrašai apie kliento pasiekimus ir progresą;
Formalių kvalifikacijų įgijimas			Dokumentai, įrodantys formalių kvalifikacijų įgijimą
Įdarbintų jaunų žmonių, kuriems buvo suteiktos konsultavimo karjerai paslaugos, skaičius			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			Klientų apklausos; Oficialūs duomenys iš darbo rinkos agentūrų; Tyrimai apie klientų įsidarbinimą ir jų pasitenkinimą, gavus konsultavimo karjerai paslaugas; Klientų atsiliepimai
<b>Kokybės rodikliai</b>	<b>Didžiausia taškų suma</b>	<b>Skiriama taškų suma</b>	<b>Įrodymų šaltiniai</b>
Klientų įsidarbinimo situacija, praėjus 6 mėnesiams po paslaugų suteikimo			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/			Darbuotojų atsiliepimai ir apklausos; Tyrimai apie klientų įsidarbinimą ir jų pasitenkinimą, gavus konsultavimo karjerai paslaugas; Darbdavių apklausos
Tolimesnė parama jau įsidarbinusiems jauniems asmenims			Darbuotojų atsiliepimai ir apklausos; Darbdavių apklausos

Vietinės ir nacionalinės darbo rinkos įvertinimas, siekiant užtikrinti, ar konsultavimo karjerai turinys yra aktualus			<p>Oficialūs duomenys apie darbo rinkos situaciją;</p> <p>Dabartinių darbuotojų apklauros (buvę karjeros konsultantų klientai);</p> <p>Tyrimai apie klientų įsidarbinimą ir jų pasitenkinimą, gavus konsultavimo paslaugas;</p> <p>Darbdavių apklauros.</p>
---	--	--	---

*Papildomų kokybės rodiklių, teikiant konsultavimo karjerai paslaugas specialiųjų poreikių turintiems jaunuoliams, vertinimas*

Kokybės kriterijus	Didžiausia taškų suma	Skiriama taškų suma	Įrodymo šaltiniai
Adekvatus pažeidžiamų grupių poreikių įvertinimas, pvz. studijų, statistikos egzistavimas.			<p>Kokybės vertinimas, specialiai pritaikytas žmonėms, turintiems specialiųjų poreikių;</p> <p>Poreikių analizės ataskaitos, statistika,</p>
Konsultavimo karjerai paslaugų, teikiamų žmonėms, turintiems specialiųjų poreikių, prieinamumo lygio plėtra			<p>Patalpų, tinkamai įrengtų jauniems neįgaliesiems žmonėms, buvimas ir skaičius</p> <p>Esamų konsultavimo paslaugų skaičius</p> <p>Įvairūs informacinės medžiagos tipai, pritaikyti specifiniams klientų poreikiams.</p> <p>Kliento atsiliepimai.</p>
Specializuotų paslaugų, pritaiktų specialiųjų poreikių jaunuolių poreikiams, teikimas			<p>Apklauros apie specializuotas paslaugas, naudojamas konsultuoti jaunimą, turintį specialiųjų poreikių</p> <p>Specializuotų paslaugų, skirtų patenkinti pažeidžiamų grupių poreikius, skaičius</p>
Geras skirtingų specialiųjų poreikių turinčių jaunuolių pažinimas			<p>Dokumentai, įrodantys konsultanto kvalifikacijos tobulinimą, siekiant patenkinti klientų poreikius</p> <p>Aplankas, atspindintis suteiktas specializuotas paslaugas.</p>

Specialių priemonių ir įrangos, skirtų neįgaliesiems, turėjimas			Konsultavimo įrankių ir metodikų, skirtų tikslinių grupių poreikių patenkinimui, kopijos. Konsultanto savęs vertinimas.
Lanksčios programos, siūlančios išplėstą konsultavimo paslaugų modelį			Programos pakeitimo galimybių skaičius, nepaveikiant tikėtino rezultato. Kliento atsiliepimai. Konsultanto patirtis dirbant su lanksčiomis programomis.
Konsultavimo procesą baigusių specialiųjų poreikių turinčių jaunuolių santykinis lygis (lyginant su procesą pradėjusių asmenų skaičiumi)			Kliento atsiliepimai Konsultanto įrašai apie kliento pasiekimus, proceso pabaigoje. Statistika apie klientų iš numatytų konsultuojamų grupių skaičių.
Tolimesnės pagalbos teikimas jau įdarbintiems asmenims tam, kad sustiprinti jų profesinį tobulėjimą ir karjerą			Konsultanto įrašai apie kliento progresą, trukusį ilgesnį laiką. Darbdavių atsiliepimai. Kliento atsiliepimai Apklausa apie dabartinius darbuotojus (buvusius klientus).



### 3.2 Priemonės kokybės užtikrinimo proceso įgyvendinimui

Šioje dalyje pateikiama keletas naudingų priemonių, kurios gali padėti sėkmingai įgyvendinti kokybės užtikrinimo procesą, teikiant konsultavimo karjerai paslaugas jaunimui. Šiam tikslui taip pat yra parengta elektroninių priemonių, kurios patalpintos virtualiame kokybės užtikrinimo centre (adresas: <http://www.vqac.org>).





### 3.2.1. Jūsų teikiamų paslaugų konteksto analizė

#### Tikslas:

Pateikti aplinkos, kurioje vyksta konsultavimo karjerai paslaugų teikimas, analizę ir siūlymus kaitai.

#### Naudojimo instrukcija:

Atsakykite į žemiau pateiktus klausimus, kuriais siekiama išanalizuoti aplinką, kurioje teikiamos konsultavimo karjerai paslaugos. Apmąstykite kontekstą, kuriame jūsų organizacija veikia. Taip pat atkreipkite dėmesį į tuos faktorius, kurie veikia aplinką, kurioje teikiate paslaugas.

Kaip kitų organizacijų, veikiančių konsultavimo karjerai srityje, įtakoja jūsų organizacijos veiklą?

Kokios yra pagrindinės politinės ir socialinės kaitos iniciatyvos, kurios įtakoja jūsų organizacijos strateginius tikslus? Kokią įtaką jos turi?

Kokie pagrindiniai ekonominiai ir politiniai veiksniai įtakoja jūsų organizacijos veiklą? Kaip jie ją įtakoja?

Ar yra kitų svarbių aplinkos, kurioje teikiate paslaugas, aspektų? Paaiškinkite jų svarbą.

Pateikite siūlymų jūsų teikiamų paslaugų kaitai, kurie būtų paremti aplinkos įtakos veiksniais.



### 3.2.2. Kokybės užtikrinimo proceso veikėjų organizacijoje ir jos išorėje analizė

**Tikslas:**

Pagrindinis šios priemonės tikslas – gerai pažinti organizacijoje ir aplink ją veikiančius suinteresuotus asmenis, jų interesus dysį ir galios stiprumą kokybės užtikrinimo procese.

**Kas gali naudoti įrankį:** ir konsultantas, ir vadovas.

**Kaip naudoti įrankį:**

Pirmiausia, sudarykite visų suinteresuotų grupių, dalyvaujančių jūsų organizacijos KU procese, sąrašą;

Antra, nurodykite jų interesus – ar jie yra maži ar dideli;

Trečia, nurodykite ar jų galia įtakoti jūsų organizacijos veiklą yra maža ar didelė;

Ketvirtame stulpelyje galite įrašyti komentarus, kokius turite apie šių suinteresuotų grupių prigimtį.

Suinteresuota grupė	Interesai	Galia	Komentarai



### 3.2.3. Priemonės konsultavimo proceso ir konsultanto darbo su klientu įvertinimui

#### Tikslas:

Švertinti konsultanto darbą konsultavimo proceso metu ir pateikti išvadas konsultavimo veiklo tobulinimui.

#### Naudojimo instrukcija:

Jums pateikiama keletas priemonių pavyzdžių, kurios jums padės į(si)vertinti darbą su klientu. Atsakykite į priemonėse pateiktus klausimus ir pateikite pasiūlymų konsultavimo proceso tobulinimui.

#### PAVYZDYS 1:

Atsakykite į žemiau pateiktus klausimus apie savo patirtį konsultavimo proceso metu.

Aiškiai apibrėžkite, kas atsitiko.

Paaškindite, kaip susidorojote su įvykiu.

Ar manote, kad susidorojote teisingai? Kodėl taip manote?

Ar įvykio vertinimas buvo atliktas per jūsų vieklos praktiką ar per mokymosi patirtį?

Pateikite siūlymų jūsų teikiamų paslaugų kaitai, kurie būtų paremti aplinkos įtakos veiksniais.

Ar analizavote, ką įvykio metu darėte?

Jeigu taip, kokios buvo jūsų mintys? Jeigu ne, kodėl būtų naudinga tą paadryti?

Ko pasimokėte iš šio atvejo?

Jūsų pasiūlymai veiklos tobulinimui.

**PAVYZDYS 2:**

*Įvertinkite konkrečią konsultavimo sesiją ir savo darbą su klientu, atsakydami į žemiau pateiktu klausimus.*

**KONSULTAVIMO SESIJOS APŽVALGA**

Kaip sesija prasidėjo?

Kaip sėkmingas buvo kliento įtraukimas į sesiją?

Kas įvyko sesijos metu?

Kokie pagrindiniai sesijos rezultatai?

Ar buvo patenkinti kliento poreikiai? Jeigu taip, kaip tai buvo padaryta?

If the needs were not met, what happened to prevent it?

Ar likote patenkita(s) savo darbu? Jeigu taip, kodėl? Jeigu ne, kas turi būti pakeista, kad jūsų veikla patobulėtų?

### PAVYZDYS 3

Įvertinkite konsultaciją, naudodami žemiau pateiktą formą ir į kiekvieną klausimą atsakydami „taip“ arba „ne“.

*I etapas: tinkamų konsultavimo sąlygų nustatymas*

		Vertinimas	
		Taip	Ne
Ar parinkau:			
a)	Tinkamą pokalbiui vietą?		
b)	Tinkamą pokalbiui laiką?		
c)	Ar klientas patogiai ir gerai jautėsi pokalbio metu?		
Aš:			
a)	Aiškiai apibrėžiau savo ir kliento santykių pobūdį;		
b)	Aptariau darbo taisykles, pvz., atvirumą, pasitikėjimą, konfidencialumą;		
c)	Nuosekliai paaiškinau klientui, kodėl svarbu susitarti dėl pokalbio tikslų ir kaip galima pasiekti šį susitarimą;		
d)	Susitariau su klientu dėl svarbiausio pokalbio tikslo, aiškiai parodžiau ryšį tarp mano ir kliento lūkesčių.		

*II etapas: kliento poreikių nustatymas ir susitarimas dėl jų*

		Vertinimas	
		Taip	Ne
Ar aš:			
a)	Sužinojau, kaip klientas planuoja savo ateitį?		
b)	Ieškojau faktų apie kliento elgesį ir požiūrį į planuojamą ateitį??		
c)	Išsiaiškinau, kokiais svarbiausiais poreikiais klientas remiasi, planuodamas savo ateitį?		
d)	Pateikiau klientui išsamias išvadas?		

III etapas: strategijos sukūrimas ir susitarimas dėl kliento poreikių patenkinimo

		Vertinimas	
		Taip	Ne
Ar aš:			
a)	Sudariau sąlygas klientui motyvuotai tenkinti ateities planavimo poreikius?		
b)	Ieškojau faktų apie kliento elgesį ir požiūrį į planuojamą ateitį??		
c)	Įsitikinau, kad klientas aiškiai supranta karjeros planavimo poreikių prioritetus?		
d)	Atsižvelgiau į kliento situaciją?		

3.2.4. Priemonė, skirta vertinti konsultavimo karjerai paslaugų bruožus ir jų atitikimą klientų poreikiams

Įrankio tikslas:

Pagrindinis šio įrankio tikslas – sudaryti jūsų organizacijos teikiamų konsultavimo karjerai paslaugų bruožų ir jų atitikimo klientų poreikiams matricą ir įvertinti, ar teikiamos paslaugos atitinka klientų poreikius.

Kas gali naudoti įrankį: jaunimo karjeros konsultantai.

Kaip naudoti įrankį:

Sudarykite visų jūsų teikiamų konsultavimo paslaugų, taip pat ir numatytų jūsų klientų poreikių sąrašą. Pažymėkite ženklais, nurodytais apačioje, ar ryšys tarp tam tikrų požymių ir klientų poreikių yra stiprus, vidutiniškas ar silpnas.

Žymėjimo simboliai:

- Ryšys yra stiprus
- ◎ Ryšys yra vidutiniškas
- △ Ryšys yra silpnas

Klientų poreikiai	Paslaugos požymiai			
	1 požymis	2 požymis	3 požymis	4 požymis
1 poreikis				
2 poreikis				
3 poreikis				

**PASTABA:** Galite naudoti savo pačių sudarytą laipsniavimo arba žymėjimo sistemą, kad išreikštumėte ryšį tarp konsultavimo karjerai paslaugų požymių ir klientų poreikių.



#### 4. Užduotys žinių ir gebėjimų plėtotei bei jų į(si)vertinimui

Šioje dalyje pateikiamos užduotys, padėsiančios plėtoti ir į(si)vertinti žinias ir gebėjimus kokybės užtikrinimo, teikiant konsultavimo karjerai paslaugas jaunimui, srityje.

Šios užduotys taip pat padės įvertinti žinias, įgytas studijuojant „Kokybės užtikrinimo, teikiant konsultavimo karjerai paslaugas jaunimui, vadovą“ ir šią metodinę priemonę.

Daugiau užduočių žinių ir gebėjimų plėtotei bei į(si)vertinimui pateikiama vietualiaime kokybės užtikrinimo centre (adresas: <http://www.vqac.org>).



##### 4.1. Užduotis „Veikėjai kokybės užtikrinimo procese“

Išanalizuokite pateiktas situacijas ir atlikite pateiktas užduotis.

**1 situacija:** Įsivaizduokite, kad esate karjeros centro, dirbančio paslaugų imigrantams teikimo srityje, vadovas. Turite 5 karjeros konsultantus, 2 jaunimo darbuotojus, 2 mokytojus ir 3 administracijos darbuotojus (buhalteris, asistentas ir t. t.). Centras turi 2 sales lankytojams ir keletą biurų. Jūsų klientai yra jauni imigrantai (16-30 metų), turintys pagrindinį išsilavinimą ir nelabai geras kalbos žinias. Užduotys:

1. Pasiūlykite 3 kokybės rodiklius, susijusius organizaciniais klausimais (sistemos lygis) ir 3 kokybės rodiklius, susijusius su orientavimo procesu (proceso lygis).
2. Įvertinkite numatytų kokybės rodiklių įgyvendinimą analizuojamos situacijos atveju.
3. Aptarkite savo kaip vadovo vaidmenį šių KR įkūrimo ir įdiegimo. Kaip įtrauksite likusį personalą į KU procesą?

**2 atvejis:** Įsivaizduokite, kad esate karjeros centro, veikiančio technikos universitete, vadovas. Jūsų klientai yra taikumuosius mokslus bebaigiantys studentai. Turite 4 žmonių personalą – vadovas, 2 konsultantai ir 1 administracijos darbuotojas. Centras turi 1 salę lankytojams ir 1 kabinetą administraciniam darbui.

Užduotys:

1. Pasiūlykite 3 kokybės rodiklius, susijusius organizaciniais klausimais (sistemos lygis) ir 3 kokybės rodiklius, susijusius su orientavimo procesu (proceso lygis).
2. Įvertinkite numatytų kokybės rodiklių įgyvendinimą analizuojamos situacijos atveju.
3. Aptarkite savo kaip vadovo vaidmenį šių KR įkūrimo ir įdiegimo. Kaip įtrauksite likusį personalą į KU procesą?



##### 4.2. Užduotis: „Kokybės sritys, teikiant konsultavimo karjerai paslaugas“

Išanalizuokite žemiau pateiktas situacijas ir atlikite prie jų pateiktas užduotis.

**1 situacija.** Turite 3 konsultavimo karjerai paslaugas teikiančių centrų tinklą. Vienas iš jų įsikūręs dide-

liame mieste (vietinė sostinė), 2 iš jų yra mažuose miesteliuose. Sostinė turi labai mažą nedarbo lygį (5%), o mažuose miesteliuose jis yra gana didelis (20%). Sostinėje turite universitetą ir keletą profesinių mokyklų, daug gamyklų. Mažuose miesteliuose yra išvystytas turizmas, žemės ūkis ir mažos įmonės. Jūs esate politikos kūrėjas, valstybinės institucijos jaunimo departamento narys. Šios institucijos tikslas yra išlaikyti balansą mažuose ir dideliuose miestuose, apsaugoti nuo demografinės migracijos iš mažų miestelių. Jūsų pavaldume yra ir minėtas konsultavimo karjerai paslaugas teikiančių centrų tinklas.

**Užduotys:**

1. Nustatykite pagrindinius karjeros centrų tinklo teikiamų paslaugų kokybės tikslus;
2. Įvardinkite pagrindines kokybės sritis.

**2 situacija.** Turite 3 konsultavimo karjerai paslaugas teikiančių centrų tinklą. Vienas iš jų įsikūręs dideliame mieste (vietinė sostinė), 2 iš jų yra mažuose miesteliuose. Sostinė turi labai mažą nedarbo lygį (5%), o mažuose miesteliuose jis yra gana didelis (20%). Sostinėje turite universitetą ir keletą profesinių mokyklų, daug gamyklų. Mažuose miesteliuose yra išvystytas turizmas, žemės ūkis ir mažos įmonės. Jūs esate vieno iš šių mažų miestelių darbdavys ir turizmo rūmų narys. Šių turizmo rūmų tikslas yra remti profesinį mokymą turizmo srityje ir gerinti šioje srityje dirbančio personalo kvalifikaciją. Naudojatės konsultavimo karjerai centrų paslaugomis tam, kad jūsų įmonėje dirbtų jauni darbuotojai ir būtų užtikrinta jų pasiūla.

**Užduotys:**

1. Nustatykite pagrindinius karjeros centrų tinklo teikiamų paslaugų kokybės tikslus;
2. Įvardinkite pagrindines kokybės sritis.

**3 situacija.** Turite 3 konsultavimo karjerai paslaugas teikiančių centrų tinklą. Vienas iš jų įsikūręs dideliame mieste (vietinė sostinė), 2 iš jų yra mažuose miesteliuose. Sostinė turi labai mažą nedarbo lygį (5%), o mažuose miesteliuose jis yra gana didelis (20%). Sostinėje turite universitetą ir keletą profesinių mokyklų, daug gamyklų. Mažuose miesteliuose yra išvystytas turizmas, žemės ūkis ir mažos įmonės. Jūs esate jauni asmenys, ieškantys darbo, ką tik pabaigę profesinę mokyklą viename iš mažų miestelių. Jūs dar tik pradedantysis ir netgi nežinote, kaip kreiptis dėl darbo (kokie yra darbo paieškos būdai, kaip rašyti CV, kaip pasiruošti pokalbiui dėl darbo ir t. t.). Jūs netgi nežinote, kokio darbo norėtumėte (kuriame sektoriuje geriausiai sugebėtumėte dirbti). Taip pat planuojate persikelti į sostinę, studijuoti universitete arba dirbti. Apsilankote viename iš centrų, prašydami patarimo.

**Užduotys:**

1. Nustatykite pagrindinius vieno centro, veikiančio mažame miestelyje, kokybės tikslus;
2. Įvardinkite pagrindines kokybės sritis.



## PRIEDAI

### Profesinio informavimo ir konsultavimo kokybės užtikrinimas 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.*

*Dokumentai, reglamentuojantys profesinio informavimo ir konsultavimo kokybę Lietuvoje:*

- 1. Profesinio informavimo standartas, patvirtintas Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministro 2007 m. kovo 13 d. įsakymu Nr. ISAK-362 // [http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc\\_l?p\\_id=293824&p\\_query=&p\\_tr2=](http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=293824&p_query=&p_tr2=)*
- 2. Profesijos konsultanto profesijos standartas, patvirtintas Lietuvos darbo rinkos mokymo tarnybos direktoriaus 2008 m. vasario 11 d. įsakymu nr. V(4)-26 // Profesinio informavimo ir konsultavimo darbo vadovas, II tomas // [http://www.smm.lt/es\\_parama/projektai/smm\\_projektai/projektas\\_%20profesinio\\_orientavimo\\_rez.htm](http://www.smm.lt/es_parama/projektai/smm_projektai/projektas_%20profesinio_orientavimo_rez.htm)*
- 3. Profesinio informavimo taškų audito ir akreditavimo metodika // Profesinio informavimo ir konsultavimo darbo vadovas, I tomas // [http://www.smm.lt/es\\_parama/projektai/smm\\_projektai/projektas\\_%20profesinio\\_orientavimo\\_rez.htm](http://www.smm.lt/es_parama/projektai/smm_projektai/projektas_%20profesinio_orientavimo_rez.htm)*
- 4. Profesinio informavimo taškų audito, akreditavimo ir finansavimo metodinės rekomendacijos // Profesinio informavimo ir konsultavimo darbo vadovas, I tomas // [http://www.smm.lt/es\\_parama/projektai/smm\\_projektai/projektas\\_%20profesinio\\_orientavimo\\_rez.htm](http://www.smm.lt/es_parama/projektai/smm_projektai/projektas_%20profesinio_orientavimo_rez.htm)*
- 5. Profesinio informavimo mokymo programa, patvirtinta Lietuvos mokinių informavimo ir techninės kūrybos centro direktoriaus 2008 m. sausio 31 d. įsakymu R1-29 // [http://www.smm.lt/es\\_parama/docs/projektai/pos\\_rez/Profesinio%20informavimo%20mokymo%20programa.pdf](http://www.smm.lt/es_parama/docs/projektai/pos_rez/Profesinio%20informavimo%20mokymo%20programa.pdf)*
- 6. Profesinio informavimo metodikos // Profesinio informavimo ir konsultavimo darbo vadovas, I tomas // [http://www.smm.lt/es\\_parama/projektai/smm\\_projektai/projektas\\_%20profesinio\\_orientavimo\\_rez.htm](http://www.smm.lt/es_parama/projektai/smm_projektai/projektas_%20profesinio_orientavimo_rez.htm)*
- 7. Profesinės karjeros planavimo gebėjimų ugdymo programa ir metodikos // Profesinio infor-*

*mavimo ir konsultavimo darbo vadovas, I tomas // [http://www.smm.lt/es\\_parama/projektai/smm\\_projektai/projektas\\_%20profesinio\\_orientavimo\\_rez.htm](http://www.smm.lt/es_parama/projektai/smm_projektai/projektas_%20profesinio_orientavimo_rez.htm)*

8. *Mokytojų, profesijos mokytojų, dėstytojų bendradarbiavimo su socialiniais partneriais metodinės rekomendacijos // Profesinio informavimo ir konsultavimo darbo vadovas, I tomas // [http://www.smm.lt/es\\_parama/projektai/smm\\_projektai/projektas\\_%20profesinio\\_orientavimo\\_rez.htm](http://www.smm.lt/es_parama/projektai/smm_projektai/projektas_%20profesinio_orientavimo_rez.htm)*

## FIT Quality Assurance: A case study

*FIT (Fastrack into Information Technology) is a unique industry initiative involving major indigenous and international companies who are actively committed to the integration of marginalized job seekers into the workforce through the acquisition of marketable ICT skills. Established in 1999 with the endorsement of the Irish Government Department of Education and Science and the Department of Enterprise and Employment, FIT is aimed at enabling their target group to obtain quality employment through the acquisition of marketable IT skills and personal and professional development. A registered charity and not for profit organisation to date FIT has trained over 6,000 job seekers of which over 63% have entered the workforce and a further 12% progressed onto further education.*

### *The FIT Quality Assurance Process:*

*The Quality Assurance system is coordinated across the FIT organisation to ensure that delivered services meet performance requirements and systems conform to established technical requirements.*

## Stage 1: planning

*Coordination of the FIT QA process in this article will focus on three areas. Within the FIT organisation, individual role responsibilities include Quality Assurance as part of their remit. The areas being dealt with in this article are: 1) FIT Recruitment and Selection Process, 2. In-Programme Supports, 3) Programme Curricula.*

*1) FIT Recruitment and Selection Process: FIT will select from a specific target group those qualifying for their spectrum of programmes to ensure that participants optimize the course contents and supports. The FIT manager is responsible for this structure.*

### *Objectives*

- 1. To create a process to accurately attract the attention of the FIT target group.*
- 2. To provide information that is easy for this target group to access and assimilate.*
- 3. To prepare an assessment environment that is facilitating and not threatening.*
- 4. To ensure the appropriate assessment criteria are designed to such that places on programmes are occupied by the most suitable individuals leading to jobs in the labour market.*

*2) In Programme Supports: FIT will provide the necessary framework of activities to support the progression of all programme participants, meeting both their individual developmental and technical skills. The Employment and Training Officers are responsible for this aspect.*

### *Objectives*

- 1. To arrange in-company visits to provide students with an experience of potential working environments and hands-on experience.*
- 2. To create a workshop course to ensure that each individual is fully competent at compiling*

their own working profile and to create supporting documentation that will assist the student in preparing for the job seeking process.

3. To provide a mock interview opportunity for every participant on each programme in preparation for live interviews – relevant to their course.

4. To provide a job placement support for FIT graduates.

3) *Programme Curricula: The broad spectrum of programme curricula provides appropriate training material/content in response to present and emerging ICT skills needs/ employment opportunities. The Curriculum Development Officer with the support of the Curriculum Sub-group is responsible for this.*

#### *Objectives*

1. To involve industry experts to contribute to course content – ensuring it's relevance in the open ICT marketplace.

2. To create a Frame of Reference by which this group would work.

3. To appoint an individual within the FIT organisation to ensure that course curricula are consistent and continuously reviewed and improved.

## **Stage 2: Implementation – Through consultation**

### *1) FIT Recruitment and Selection Process*

*Objective 1: Through consultation and testing it was established that the most effective way to attract the attention of the FIT target group was to first define the group accurately. The FIT Initiative targets marginalized job seekers individuals from the live register; early school-leavers; individuals living in the family home who do not qualify for Unemployment Benefit payments; individuals living in households where income is above the means test threshold of Unemployment Assistance; women working in the home for long periods seeking to return to employment; lone-parents; individuals on disability payments; migrant job seekers and other individuals that find themselves distant from the labour market. With this in mind the creation of a process was made easier and more structured*

*Objective 2: Through communication and collaboration with the government agencies and other groups of interested parties: An annual mail-shot is carried out in conjunction with the Department of Social and Family Affairs and FIT. A letter drafted by FIT is disseminated by Social & Family Affairs Head Office and is sent to all those on the current live register and eligible to Dublin City and County. This is followed up by local information days. Other methods of recruitment identified were: Advertisement in Social Welfare Offices, LESNs and Partnership Companies Advertisement in Local Papers, Door to Door Leafleting, Radio, Tele-text, Buses, and FIT Website.*

*Information Session - On receipt of a letter from Social and Family Affairs or other publicity candidates are invited to attend an Information Session, in a local College, LESN or Community Centre in their area. Staff members from FIT, as well as representatives from the relevant VEC, local LESN and FAS are in attendance at all information sessions. It is here that the person is given detailed information about FIT, the proposed courses, duration and content, financial implications, how their payments will*



be affected etc. An outline of the FIT modules being covered is presented as well as a description of the qualifications attained at the end of their training. Candidates are also given an overview of what type of career prospects they can look forward to after the course.

*Eligibility Check* – Each applicant's eligibility is checked through Social & Family Affairs to ensure that all applicants are entitled to and receive the appropriate training allowances. A Basic Skills Assessment is then carried out by FIT Test Administrators. This assessment involves rudimentary literacy and numeracy, and testing for proficiency in the use of English and Maths.

Following discussion and consultation with HR experts on the FIT Board of Directors – it was decided to create a session designed to prepare interested individuals for their forthcoming aptitude test. Candidates are briefed on what an Aptitude Assessment is, what the purpose of the test is and to ensure that the candidate understands the instructions and is at ease with the process. The FIT Test Administrator will then show examples of what to expect and go through examples with the group. Duration will be approx 40 minutes. The candidate can bring home a practice assessment to familiarize themselves with the tests.

**Objective 4:** Further to discussion and collaboration with psychologists and education specialists Aptitude Assessments were designed. This range of tests which vary from programme to programme assist FIT personnel to assess an individual capacity to acquire/develop new skills within a particular area of ICT. The focus throughout the process is in determining a candidate's future potential rather than just past history with regard to skills acquisition in ICT. The tests administered are chosen because the skills measured are necessary for working within particular disciplines within ICT / Industry. .

## 2) In Programme Supports

**Objective 1:** In-company visits were devised by the collaboration of the Training & Employment Officer and programme coordinators. The FIT Training and Employment Officer organizes company visits with organisations that are relevant to the particular programme and are within the ICT industry.

**Objective 2:** Design following discussion and testing by the Training & Employment Officers - CV Workshops are conducted by the Training and Employment Officer where a CV Resource Pack is provided to each student so that they present themselves in the best possible light for selection for Interview.

**Objective 3:** Following the CV Workshop it was both appropriate and necessary to devise an individual Mock Interview scenario where all students provided with frank and realistic detailed feedback in preparation for 'live' interviews.

**Objective 4:** Through experience and consultation with course tutors and participants it was decided to appoint the FIT Placement Officer in sourcing relevant and enriching Work Experience, Internships with engaged organisations and securing Job Placements on completion of their respective programmes. An individual Career Action Plan is developed to support the ongoing development of the client whether they are in employment or participating in further education or and training opportunities.

## 3) Programme Curricula

*Objective 1: In order to involve industry experts to contribute to course content FIT approached a number of individuals who could add value and were willing to commit to the Curriculum Sub-group. The Curriculum Sub-group is a Sub-committee of FIT Ltd. comprising representatives from industry, education and training institution, employment services and FIT staff. The group meets at a minimum on a six weekly basis. The Sub-group facilitates the development and review of appropriate FIT curricula in response to present and emerging ICT skills needs/ employment opportunities. FIT curricula combine national certification and vendor certification to facilitate the effective progression of candidates in the workplace. These reviews take the form of Industry Skills Needs Survey, desk research, liaison with professional bodies, Recruitment Agencies etc.*

*Objective 2: In order to ensure consistency and productivity of the actions/outcomes of the Curriculum Sub-group a series of terms were defined within which the group would work. This Curriculum Sub-group Frame of Reference was drawn up and documented for clarity.*

*Objective 3: The post of Curriculum Development Officer was created within the FIT organisation to ensure that course curricula are continuously evaluated consistent and are continuously reviewed. One of the roles of the Curriculum Development Officer is programme content and quality assessment and reviews are carried out on a continuous basis. Those members of the Sub-group who are HR Specialist keep the Sub-group informed of current best HR practices.*

### **Stage 3: Evaluation and assessment**

*As an integral part of the FIT annual activity plan Quality Assurance evaluation and assessment is performed at every level within the organisation.*

*The Recruitment and Selection process takes place largely on an annual basis and is reviewed following each event. This enables FIT to implement recruitment, selection strategies and assessment procedures which mobilize marginalised job seekers and demonstrate their skills capacity and potential in the labour market.*

*In-Programme Supports have been developed as direct result of evaluation and recreation. The monthly Course Review Meetings with each Programme Coordinator ensure that feedback is recorded, reviewed and where relevant, implemented to ensure that there is engagement and collaboration with education and training providers.*

*Programme Curricula are developed related to the skill needs of Industry – this is possible due to the extensive and continuous dialogue with industry stakeholders and experts. As part of the role of Curriculum Development Officer – each curriculum is reviewed and structured to meet Quality Assurance guidelines – facilitating consistency and excellence. FIT curricula combine national certification and vendor certification to facilitate the effective progression of candidates in the workplace – this can only be achieved with Quality Assurance structures.*

### **Stage 4: Review**

*In Ireland, as in all higher-skilled economies, unacceptable levels of need and exclusion still affect many*

people. Many of these people reside in areas of concentrated disadvantage and exclusion. Multiple barriers to training and employment persist for many individuals and groups. FIT is committed to working with industry, government, education and training providers and local communities to remove these barriers and provide incentives that encourage people to work.

Due to the fact that FIT constantly review internal processes and activity this has resulted in clearly outlined outcomes which form part of the annual FIT Activity Plan.

Since its commencement in 1999 the FIT Initiative has realized significant achievements in Ireland and has drawn the attention of international commentators as an efficient working model of effective CSR and demonstration of the impact and potential of cross-sector (private, public and community) collaboration.

## Joint Area Review: Enhanced Youth Inspection. Self-Assessment - the UK example

Ofsted's current framework for youth service inspections was launched in January 2004. It reports upon three key aspects of achievement, curriculum and resources and management. The framework makes reference to, and links with, the five Every Child Matters key outcomes. Youth inspections allow Her Majesty's Chief Inspector of Schools to inform the Secretary of State of the national picture of the quality of youth services and advise on the effectiveness of the local authority in fulfilling its duty to provide a youth service. It has been agreed that where a service has not been inspected under the new youth framework, an enhanced coverage of youth service provision will be accommodated within the Joint Area Review (JAR).

This paper provides guidance to inspectors and to managers of youth services in local areas on the purpose, structure, completion and use of self-assessment. It should be read in conjunction with the guidance for Joint Area Review and Annual Performance Assessment self-assessment.

### BACKGROUND

The Framework for the Inspection of Children's Services sets out the purpose and principles for JAR and annual performance assessment (APA). These principles underpin the self-assessment as a key element of both the JAR and APA processes. Following the introduction of Ofsted's new framework for youth service inspections in January 2004 it has been agreed that where a service has not been inspected under the new youth framework, an enhanced coverage of youth service provision will be accommodated within the JAR. The enhanced youth inspection will mirror as far as possible, the principles agreed for the JAR. The youth service element of the JAR will be fully integrated and, as such, dates for analysis, fieldwork and feedback will coincide.

- The joint area review is the primary inspection regime;
- The approach will be proportionate and differentiated;
- Inspectors will draw from youth service self assessment and data as far as possible;
- All stages and timings will match those of the joint area review.

## HOW WILL IT WORK?

The JAR indicative programme published on the Ofsted website will identify those local authorities where an enhanced youth inspection is required. Local areas can nevertheless assume that if the youth service has not been inspected in the current round (from January 2004 onwards), a JAR enhancement will take place.

## THE STAGES OF INSPECTION

1. *Analysis stage: this will enable inspectors to determine which aspects of the youth service are “sound” and which require fieldwork and to what extent. Information will be shared between inspectors and discussion will ensure that there is no duplication of observations or meetings between the JAR and youth service inspection.*
2. *There is a presumption that all enhanced youth inspections will include observations of youth work sessions but in proportion to the outcomes of the analysis. The range will extend from a block of 8 to 10 youth work sessions to a block of 16 to 20 observations. The Lead Youth Inspector will provide a briefing at the end of this period indicating where further evidence is needed.*
3. *Fieldwork week one: this week will accommodate the bulk of the youth service inspection activity and observations, including the Neighbourhood study, and most service specific meetings.*
4. *Fieldwork week two: under normal circumstances this week will accommodate any “combined” youth service/JAR related meetings, allow to any further follow-up of key lines of enquiry, enable the exchange of evidence and JAR team meetings and begin the initial collation of evidence. An initial feedback on the findings of the enhanced youth inspection will be provided at the end of this week.*
5. *Reporting arrangements: a separate youth inspection report will be written giving grades, strengths, weaknesses and recommendations for development. The revised report format will provide the dual function of reporting on the youth services contribution to the five key outcomes whilst at the same time, meeting the requirement to answer the question: How efficiently and effectively does the local authority ensure the provision of a high quality youth service that meets the needs of young people?. The report will be published and formal feedback provided at the same time as the JAR.*

## Methodology of the self-assessment

*This self-assessment is based largely upon the JAR model and replaces the previous self assessment report (SAR). It is designed to enable youth services to provide evidence and grade their performance in respect of the three key framework aspects of achievement, curriculum and resources and management. It also enables youth services to comment on how effectively they contribute to young people achieving the five key outcomes. Local areas will nevertheless wish to ensure the youth service also features as appropriate in the overall JAR and APA self assessment. Youth Services are no longer required to complete the previous 2004 SAR in preparation for inspection albeit that many have now integrated it into their planning processes.*



## SUPPORTING EVIDENCE AND DOCUMENTS

The JAR self-assessment evidence may include higher level strategic and planning evidence to which the youth service may cross refer. The youth service self assessment should present evidence which is current and relevant, and which demonstrates impact. It is likely that the extent of the service specific documentary evidence initially submitted need not extend beyond:

1. Youth service annual plan or equivalent
2. Staff development and performance management details
3. QA evidence
4. Curriculum plan

The primary source of evidence will be the assertions contained with the self assessment. This document should therefore be evaluative and demonstrate impact. In the case of section B (performance against the Local Authority Youth Service Inspection Framework), two sides of text will suffice. In the case of the five key outcomes section, a similar length of text should cover all outcomes. Services are invited to provide an indicative grade for each section. It is understood however that youth work will contribute variably to the ECM outcomes and the self-assessment does not look for a neat balance of one against the other. For these reasons inspectors will not prove an overall ECM grade with the final report. Services should resist providing a catalogue of activity being undertaken as evidence. Managers will be able to provide more detailed evidence at the analysis stage and should therefore restrict the amount of initial evidence submitted to one lever arm file or a CD. For inspection planning purposes services should also submit a draft outline programme of youth work activity scheduled for week one of the JAR fieldwork. Managers are asked to highlight areas of work across the service which are considered to be representative of good practice and/or link with the five key outcomes. It is anticipated that inspectors will carry out a sample of session observations including within the neighbourhood study area. A staffing structure should also be submitted.

## SUBMISSION

Submission of all documentation should coincide with the JAR milestones.

## GRADING

Youth services are asked to grade themselves using the following four-point scale and the following descriptors.

Grade	Descriptor
Grade 4: Outstanding A service that delivers well above minimum requirements for users	A service that delivers well above minimum requirements for young people, is innovative and cost effective and fully contributes to raising expectations and the achievement of wider outcomes for the community.

<p>Grade 3: Good A service that consistently delivers above minimum requirements for users</p>	<p>A service that consistently delivers above minimum requirements for young people, has some innovative practice and is increasingly cost-effective whilst making contributions to wider outcomes for the community.</p>
<p>Grade 2: Adequate A service that delivers only minimum requirements for users</p>	<p>A service that delivers only minimum requirements for young people, but is not demonstrably cost-effective nor contributes significantly to wider outcomes for the community.</p>
<p>Grade 1: Inadequate A service that does not deliver minimum requirements for users.</p>	<p>A service that does not deliver minimum requirements for young people, is not cost-effective and makes little or no contribution to wider outcomes for the community.</p>

## Completing the form

*The following section has been designed to assist in the process of self-assessment. The template for self-assessment is divided into three parts. The questions raised in each section are not exhaustive, but provide prompts for completing the template. The focus is to evaluate the impact of actions taken to improve outcomes. Therefore, it is not necessary to comment in full on each key judgement. It may be that examples cross more than one outcome.*

*It is helpful if the self-assessment is concise, evaluative and referenced to relevant evidence.*

*For example:*

- ✎ using a full analysis of national and local data but without re-iteration and description;
- ✎ using bullet points, lists and summary statements wherever possible, and avoiding lengthy or repetitive text; and
- ✎ cross-referencing to specific sections of relevant documents rather than repeating the information they include.

<p>PART A Background</p>	<p>In this section provide brief background information to the youth service. Include structure, staffing numbers, budget information, delivery and partnership arrangements.</p>
------------------------------	---

PART B Performance against the framework	This should provide a succinct summary evaluation and grade of overall performance in relation to the youth service framework aspects. Please cross-refer to key documentary evidence and performance data. This section should cover no more than two sides of A4.
PART C Contribution to the ECM outcomes	The youth service contribution to outcomes. Present up to four or five examples per outcome of contributions the youth service makes. Grade each section. Some aspects lend themselves more to youth work activity than others so the depth and nature of response to each may differ.

**PART A** *Background Information*

Name of Youth Service	
Name of Head of Service	
Address:	
Email:	
Date self-assessment submitted	

**PART B** *Performance against the youth service framework key aspects*

Standards of young people's achievement and the quality of youth work practice Grade	
Quality of curriculum and resources Grade	
Strategic and operational leadership and management Grade	

**PART C** *The contribution to outcomes. Consider 4-5 examples of youth service contributions per outcome*

Being Healthy Indicative Grade	

Staying Safe Indicative Grade	
Enjoying and Achieving Indicative Grade	
Making a positive contribution Indicative Grade	
Achieving economic well-being Indicative Grade	

*Source: 1© Crown copyright 2006; Document reference number: HMI 2661  
Website: [www.ofsted.gov.uk](http://www.ofsted.gov.uk); This document may be reproduced in whole or in part for non-commercial educational purposes, provided that the information quoted is reproduced without adaptation and the source and date of publication are stated.*

## 4. Naudingi šaltiniai ir nuorodos

1. *Kokybės užtikrinimo, teikiant konsultavimo karjerai paslaugas jaunimui, vadovas, 2008 (el. Versija prieinama adresu: <http://www.vqac.org>)*
2. *Virtualus kokybės užtikrinimo centras // <http://www.vqac.org>*
3. *Diploma for Connexions Personal Advisers, Module 5: Improving Service Delivery to Young People through Reflective Practice in Context, 2001*
4. *Quality Development and Measurement in Educational and Vocational Guidance. A Manual for Regional Guidance Centers in Denmark, Ramboll Management, 2004*
5. *Open Campus Learning, Glasgow Caledonian University/Liz Thomson Consultancy, AEGI Handbook,*
6. *Centre for Education and Training Development/Glasgow Caledonian University and Partners, ISSEE Quality Guidelines (Workbook), 2000*
7. *Leonardo Evangelista, Quality Assurance in Careers Guidance Services – a Tri-variable Model, 2003, <http://www.leonardoevangelista.it>*

## UŽRAŠAMS

## UŽRAŠAMS

UŽRAŠAMS



UŽRAŠAMS

## Kokybės užtikrinimo, teikiant konsultavimo karjerai paslaugas jaunimui, darbo knyga

### *Autoriai:*

Rosen Petkov, Tsvetelina Ilieva – Student Computer Art Society (Bulgarija)

Dora Bratanova, Thomas Noyer – Marie Curie Association (Bulgarija)

Emma Fortune – Fastrack to IT Ltd. (Airija)

Indrė Augutienė – Jaunimo karjeros centras (Lietuva)

Juliette Morgan, Kerry McCormic – Plymouth City Council Youth Service (Jungtinė Karalystė)

Iš anglų kalbos vertė:

Indrė Augutienė

Dizainas ir maketavimas:

Mila Ivanova, Paulius Januškevičius

Nuotraukos: iStock

Elektroninė leidinio versija pasiekama internetu:

<http://www.vqac.org>



