

2016



EQVET-US

EUROPEAN QUALITY ASSURANCE IN VET TOWARDS NEW ECO SKILLS
AND ENVIRONMENTALLY SUSTAINABLE ECONOMY

НАРЪЧНИК С ПРЕПОРЪКИ



Настоящата публикация е разработена от консорциума по проект EQVET-US, изпълняван в рамките на програма „Еразъм +“, с координатор Университета за обществени науки „Петру Майор“, Търгу Муреш, Румъния.

<http://eqvet-us.upm.ro>

За контакти с българския партньор:

Европейски център за качество ООД

София, 1166, ул. Рачо Петков Казанджията №8

АДОРА Бизнес център, ет. 6

Тел.: + 359 2 975 34 71

<http://ecq-bg.com>



СЪДЪРЖАНИЕ

Предговор	4
Наръчник с препоръки: цели и ключови аспекти	5
Рамка за устойчиво развитие и Практически пакет EQVET-US: преглед на резултатите от пилотното тестване	5
Добри практики за прилагане на Рамката и Практическия пакет EQVET-US.....	7
Стратегии за прилагане на Рамката и Практическия пакет EQVET-US в организации за ПОО..	16
Заклучение.....	20

Предговор

Проект EQVET-US се изпълнява в рамките на програма „Еразъм+“, ключова дейност 2: „Сътрудничество за иновации и обмен на добри практики“, Стратегически партньорства, в периода септември 2014 г. - август 2016 г.

Проектът включва консорциум от седем партньорски организации, осъществяващи своята дейност в шест европейски държави:

ПАРТНЬОР	СТРАНА	АБРЕВИАТУРА	ОРГАНИЗАЦИЯ
П1 - координатор	РУМЪНИЯ	URM	УНИВЕРСИТЕТ ЗА ОБЩЕСТВЕНИ НАУКИ "ПЕТРУ МАЙОР", ТЪРГУ МУРЕШ
П2	ПОРТУГАЛИЯ	ISQ	ИНСТИТУТ ЗА ТЕХНОЛОГИЯ И КАЧЕСТВО
П3	АВСТРИЯ	BEST INSTITUT GMBH	ИНСТИТУТ ЗА ПРОФЕСИОНАЛНО ОБРАЗОВАНИЕ И ОБУЧЕНИЕ
П4	РУМЪНИЯ	СЕТ	КОЛЕЖ ПО ИКОНОМИКА "ТРАНСИЛВАНИЯ"
П5	ГЕРМАНИЯ	EVBB	ЕВРОПЕЙСКА АСОЦИАЦИЯ НА ИНСТИТУЦИИТЕ ЗА ПРОФЕСИОНАЛНО ОБУЧЕНИЕ
П6	БЪЛГАРИЯ	ECQ LTD.	ЕВРОПЕЙСКИ ЦЕНТЪР ЗА КАЧЕСТВО ООД
П7	ФРАНЦИЯ	IDEPROJET	IDEPROJET

Една от ключовите цели на EQVET-US е създаване и прилагане на система за качество в областта на устойчивото развитие на доставчиците на ПОО. За да постигне тази цел, проектният консорциум е разработил два основни интелектуални продукта:

- Рамка EQVET-US, която набелязва набор от качествени индикатори за оценяване, мониторинг и стимулиране на устойчивото развитие в институциите за ПОО;
- Практически пакет EQVET-US, включващ Инструмент за самооценка и Наръчник за изпълнение, който улеснява прилагането на Рамката EQVET-US от страна на организациите за ПОО.

Между ноември 2015 г. и април 2016 г. партньорите в проекта провеждат редица дейности и събития, за да тестват продуктите на EQVET-US, сред които:

- Вътрешно тестване на продуктите EQVET-US в партньорските организации и
- Национални пилотни събития във всички партньорски държави за тестване на Рамката и Практическия пакет EQVET-US със заинтересовани от проекта организации.

Резултатите от вътрешното и външното тестване са обобщени в доклад, включващ оценката на партньорите и участниците в националните събития по отношение на продуктите EQVET-US, в това число добри практики и ефективни стратегии за прилагане на подхода EQVET-US в институции за ПОО. Представените в Обобщения доклад резултати представляват основа за настоящия Наръчник с препоръки.

Наръчник за препоръки: цели и ключови аспекти

Наръчникът с препоръки за Рамката и Практическия пакет е един от основните продукти на проекта EQVET-US. Той има за цел да улесни приложимостта на резултатите от подхода EQVET-US в институциите за ПОО в други европейски държави извън проектния консорциум.

Въз основа на резултатите от националното тестване на продуктите EQVET-US в партньорските държави (вж. Обобщения доклад), Наръчникът с препоръки се фокусира върху:

- Добри практики за прилагане на Рамката и Практическия пакет EQVET-US
- Стратегии за прилагане на Рамката и Практическия пакет EQVET-US в организации за ПОО.

Той е насочен към доставчици на професионално образование и обучение, които имат интерес към подобряване на устойчивостта на своите институции чрез интегриране на Рамката EQVET-US в поддържаните от тях системи за управление на качеството.

Наръчникът с препоръки допълва Рамката и Практическия пакет EQVET-US, като осигурява насоки за прилагането на тези инструменти в практиката.

Рамка за устойчиво развитие и Практически пакет EQVET-US: преглед на резултатите от пилотното тестване

Рамката и Практическият пакет EQVET-US бяха първоначално приложени и тествани в партньорските организации (проектна дейност O4-A1), а след това се представиха на по-широка аудитория от заинтересовани лица на национални пилотни събития във всички партньорски държави (E1-E6). Тези дейности имаха за цел:

- Валидиране на Рамката и Практическият пакет EQVET-US чрез апробацията им в заинтересовани от проекта организации (във и извън партньорските организации);
- Наблюдение на използваемостта и добавената стойност на интелектуалните резултати от проекта в национален контекст;
- Гарантиране на целево разпространение и допълнително използване на резултатите от проекта на национално ниво.

Вътрешното тестване включваше:

- Първоначална самооценка на качеството в организациите партньори чрез използване на Инструмента за самооценка EQVET-US;
- Анализ на резултатите от самооценката и разработване на план за действие за подобряване на устойчивостта;
- Изпълнение на краткосрочни дейности съгласно плана за действие;
- Втора самооценка и мониторинг на устойчивото представяне;
- Оценяване на тестването по подхода EQVET-US и докладване на резултатите.

Вътрешното тестване на продуктите EQVET-US се състоя в 11 институции за ПОО в Австрия, България, Франция, Германия, Италия, Португалия и Румъния. Броят на организациите, участващи във вътрешното тестване, надвишава броя на партньорите в проекта, защото EVBB като европейска мрежова асоциация успя да организира прилагане на EQVET-US в няколко институции – свои членове (напр. ENAIP VENETO IS в Италия и BFI OÖ в Австрия¹). Някои проектни партньори тестваха инструментите EQVET-US в своите организации (UPM, CET, ISQ и BEST), докато останалите проведоха вътрешно тестване в други организации за ПОО, с които си сътрудничат. По тази линия, Европейски център за качество тества продуктите на EQVET-US в Института за следдипломна квалификация при УНСС в България, а IDEProjet – в Centre de Formation Professionnelle du Midi (CFPM) във Франция.

Вътрешното тестване събра 38 експерти, които споделиха своите впечатления относно Рамката и Практическият пакет EQVET-US, обобщени в осем доклада на страните партньори (вж. Обобщения доклад на консорциума).

Националните пилотни събития се организираха под формата на практически семинари с фокус върху:

- Представяне на Рамката и Практическият пакет EQVET-US на участниците;
- Преглед на резултатите от вътрешното тестване в партньорските организации;
- Тестване на продуктите EQVET-US с участниците;
- Обсъждане на резултатите от пилотното тестване на продуктите по време на дискуссионна кръгла маса.

Партньорите проведоха шест национални пилотни събития в Австрия, България, Франция, Германия, Португалия и Румъния. Общият брой на участниците за целия консорциум включваше 104 заинтересовани лица от 77 организации, сред които доставчици на ПОО, сертифициращи организации, бизнес и консултантски компании, агенции по заетостта, политически институции и общини.

Участниците във вътрешното и външното пилотно тестване оцениха използваемостта, приложимостта, възможността за трансфер и добавената стойност на Рамката и Практическият пакет EQVET-US. Те дадоха своята обратна връзка за продуктите в разпространените по време на събитията формуляри за оценка. Резултатите от анализа показват, че Рамката и Практическият пакет EQVET-US са ефективни инструменти за подобряване на устойчивостта на организациите за ПОО. Продуктите EQVET-US следва да се разглеждат като добавена стойност към подхода за управление на качеството, възприет в институциите за ПОО.

В резултат от дейностите по прилагане и тестване (O4-A1 и E1-E6), партньорите обобщиха добрите практики и научените уроци, съвети и стратегии за прилагане на Рамката и Практическият пакет EQVET-US, в това число предложения за насърчаване трансфера на продуктите на EQVET-US към други институции за ПОО.

Пълният набор от препоръки е систематизиран в настоящия документ „Наръчник с препоръки EQVET-US“.

¹ Официалната партньорска институция от Австрия е BEST Institut GMBH. BFI OÖ участва във вътрешното тестване на EQVET-US като член на мрежата EVBB. За повече подробности вижте обобщения доклад.

Добри практики за прилагане на Рамката и Практическия пакет EQVET-US

Този раздел съдържа набор от добри практики за прилагане на Рамката за устойчиво развитие и Практическия пакет EQVET-US в институциите за ПОО, събрани и представени от партньорските държави.

„Добра практика“ може да се дефинира по следния начин²:

Добра практика е не просто практика, която е добра, а практика, която доказано функционира добре и води до добри резултати, следователно се препоръчва като модел. Това е успешен опит, който е тестван и валидиран в широкия смисъл, който е повтарян и заслужава да се споделя, за да може да се възприеме от повече хора.

В контекста на проект EQVET-US, „добрите практики“ отразяват опита, натрупан в процеса на прилагане и тестване на подхода EQVET-US.

Добрите практики, документирани от партньорските организации, могат да се систематизират в четири групи.

1. Първата група „добри практики“ се отнася до вътрешни процеси по управление на качеството. Партньорите посочват, че прилагането на подхода EQVET-US в организациите им е дало възможност:

- Да се замислят върху действащите системи за управление на качеството и възможността за интегрирането към тях на индикаторите, които са пряко свързани с устойчиво развитие;
- Да подобрят комуникацията и екипната работа между различните отдели, което е предпоставка за точна самооценка.

Партньорите също така обръщат внимание на значимостта на подкрепата на ръководството в инициативите за самооценка на качеството, защото само ръководството има правото да одобрява плана за действие и да гарантира неговото изпълнение.

Добра практика 1

Заглавие: Размисъл върху прилаганата в организацията система за управление на качеството

Източник: Вътрешно тестване и прилагане на Рамката и Практическия пакет EQVET-US (на базата на резултатите от първата самооценка)

Автор: ИНСТИТУТ ЗА ТЕХНОЛОГИЯ И КАЧЕСТВО – ISQ, Лисабон - Португалия

Описание:

Прилагането на EQVET-US дава възможност на звеното за обучение в ISQ да размишлява относно

² Тази концептуална дефиниция на добра практика е взета от Организацията по прехрана и земеделие към ООН. URL: <http://www.fao.org/docrep/017/ap784e/ap784e.pdf>



собствените си инструменти за управление на качеството и включването на някои индикатори от подхода EQVET-US, които са пряко свързани с устойчивото развитие на института. От друга страна, то дава възможност на звеното формално да разпознае някои добри практики, свързани със стимулиране на своя устойчив растеж.

По отношение на интегрирането на Референтната рамка EQVET-US в системата за управление на качеството на ISQ, организацията смята, че са необходими допълнителни адаптации, за да се приложат инструментите EQVET-US напълно към специфичния контекст на ISQ.

Добра практика 2

Заглавие: Мотивация и ефективна работа в екип, прилагайки подхода EQVET-US за самооценка

Източник: Вътрешно тестване и приложение на Рамката и Практическия пакет EQVET-US (на базата на резултатите от първата самооценка)

Автор: КОЛЕЖ ПО ИКОНОМИКА “ТРАНСИЛВАНИЯ” - СЕТ, Търгу Муреш – Румъния

Описание:

Прилагането на инструментите EQVET-US в СЕТ изискваше установяване на нови практики за сътрудничество в цялата институция. Експертите, отговорни за тестването на EQVET-US, изготвиха следния списък с практики, важни за правилното и успешно протичане на самооценката:

- Оповестяване на намерението за провеждане на самооценка, следвайки подхода EQVET-US и насърчаване единното тълкуване и разбиране на инструментите EQVET-US в рамките на всички отдели в колежа;
- Събиране на екип от експерти от различни отдели за провеждане на самооценката по EQVET-US. Членовете на екипа трябва да имат опит в управлението и контрола на качеството и добро познаване на политиките на колежа;
- Провеждане на брейнсторминг в процеса на отговаряне на въпросите по всички групи от индикатори (вж. Инструмента за самооценка в Практическия пакет EQVET-US), споделяне на индивидуален опит, знания и мнения в експертния екип, постигане на съгласие при оценката на реалното състояние в организацията.
- Получаване на подкрепата на мениджмънта за целия процес на самооценка EQVET-US, а след това и за разработване и изпълнение на план за подобрене.

Следвайки подхода EQVET-US, процесът по самооценка в СЕТ позволи разглеждане на ежедневните дейности на колежа от различна перспектива и оценяването им на базата на колективните знания на ангажираните експерти. Споделянето на опита и сътрудничеството в разнородна група експерти стимулира мотивацията и създаването на приятелства в екипа.

Добра практика 3

Заглавие: Политики за вътрешно управление на качеството

Източник: Вътрешно тестване и приложение на Рамката и Практическия пакет EQVET-US (на базата на резултатите от първата самооценка)



Автор: ENAIP VENETO IS - Италия (член на EVBB – Германия)

Описание:

ENAIP VENETO IS счита, че е полезно да се запознае с всички вътрешни документи, като стратегическия план на организацията, план за управление и контрол на качеството, правилник за здравословни и безопасни условия на труд и др. преди провеждане на самооценката, прилагайки подхода EQVET-US. Познаването на вътрешните политики и процеси, както и достъпът до референтните документи са изключително важни за точна самооценка.

Прилагането на инструментите EQVET-US би било по-лесно за дадена институция на ПОО, ако тя вече е внедрила и поддържа система за управление на качеството.

2. Втората група „добри практики“ се отнася до разглеждане на стълбовете на устойчивост

и тяхното проявление в предоставянето на услуги за обучение. Размишлявайки върху екологичната устойчивост, партньорските организации достигат до заключението, че трябва да са наясно с екологичното влияние на всяко решение, което вземат (продуктивност на ресурсите, енергийна ефективност, проблеми с отпадъците, замърсяване на водите и др.). Те наблюдават и върху необходимостта от стимулиране на устойчивото развитие посредством учебното съдържание (нова учебна програма с фокус върху екологичното образование, внимание към усвояване и усъвършенстване на еко-уменията).

По отношение на социалната устойчивост, прилагането на подхода EQVET-US позволява размишление върху начините за намаляване на негативните социални влияния (напр. трудови злоупотреби, нарушаване на човешките права, експлоатация) и максимизиране на положителните (напр. разкриване на нови работни места, благоденствие и насърчаване на социалното включване). Партньорските организации осъзнават нуждата от продължаващо образование и обучение на персонала, осигуряване на безопасни и комфортни условия за работа/преподаване/учене, обучение чрез различни канали, вкл. платформи за електронно/открито образование.

Размишлявайки относно икономическата устойчивост, партньорските организации наблюдават на нуждата за балансиране на съотношението между обучаващи и обучаеми с цел осигуряване на ефективно обучение (минимален брой студенти в група за достатъчна рентабилност и качествени резултати от обучението).

Добра практика 4

Заглавие: Наблюдения относно трите стълба на устойчивост в институциите за ПОО

Източник: Вътрешно тестване и приложение на Рамката и Практическия пакет EQVET-US (на базата на резултатите от първата самооценка)

Автор: УНИВЕРСИТЕТ ЗА ОБЩЕСТВЕНИ НАУКИ “ПЕТРУ МАЙОР” – UPM, Търгу Муреш - Румъния

Описание:

Размишлявайки върху трите стълба на устойчивостта, UPM определя следните практики, които са или трябва да се приложат в университета, за да се стимулира осигуряването на устойчиво

обучение.

Екологичен стълб:

- *“Екологично образование”*: UPM трябва да включва аспектите на устойчивост при разработване на компетентности модели. Стимулирането на устойчивото развитие в образованието трябва да стане неразделна цел на съдържанието на учебните програми.
- *„Часове без хартия“*: Създаване и използване на електронни материали за преподаване и учене, което да спести средства и да минимизира вредите за околната среда.
- *„Екологосъобразни инструменти за оценяване“*: UPM трябва да насърчава използването на методи за електронно оценяване чрез системи за управление на ученето (Moodle) и софтуерни обучителни платформи, като Student Response System (SRS), Peer Learning Evaluation (PeLe), One2act.
- *Рециклиране*: UPM ще обсъди с доставчиците на консумативи възможността за събиране и връщане за рециклиране на използваните материали, например хартия и тонер касети за принтери, копирни машини и факсове.
- *Разделно събиране на отпадъци*: Университетът трябва да използва кошчета за боклук с няколко отделения за различните типове отпадъци.

Социален стълб:

- *UPM вече е*: осигурил на всички служители здравна застраховка съгласно законовите изисквания в Румъния; създал е удобни условия за работа (достатъчно работни помещения, удобни мебели, достъп до светлина и чист въздух и др.).
- *Желаните действия на UPM* за подобряване на социалната устойчивост включват: осигуряване на продължаващо образование и обучение за персонала на годишна база; създаване на условия за баланс между работа и личен живот (напр. осигуряване на обучение за членове на семействата на персонала); гарантиране на равни кариерни възможности за всички служители на UPM.
- *„Социално включване“*: основното предизвикателство е да се ангажират групите в неравностойно положение в образователните дейности. UPM е създал Отворен център за дистанционно обучение, за да достигне до лицата, които не могат да присъстват на обичайните часове. Трябва обаче да се измислят и приложат и други действия, които стимулират социалното включване.

Икономически стълб:

- Центърът за консултации и кариерна ориентация на UPM провежда редовни проучвания относно броя на завършилите, които могат да стъпят на пазара на труда след придобиване на образователна степен/ приключване на обучителен курс. Резултатите се публикуват на сайта на UPM.
- UPM постоянно анализира печалбата и възвращаемостта на инвестициите си, развойната и иновационната си дейност.
- *Устойчива консумация*: UPM ще предостави възможност за купуване на Fair-Trade продукти и местно произведени плодове в кафенето си.

3. Третата група „добри практики“ дава примери за мерки за подобряване, идентифицирани вследствие на направената самооценка по EQVET-US с оглед повишаване на организационната устойчивост.

Добра практика 5

Заглавие: Подобряване на устойчивостта на организацията за ПОО

Източник: Външно тестване на Рамката и Практическия пакет EQVET-US
(базирано на резултатите от националните пилотни събития)

Автор: ЕВРОПЕЙСКИ ЦЕНТЪР ЗА КАЧЕСТВО ООД – ECQ, София – България

Описание:

Външното пилотно тестване на инструментите EQVET-US в България бе организирано под формата на информационен и практически семинар с поредица от казуси, описващи резултатите от самооценката по EQVET-US в седем организации за ПОО. Практическите упражнения включваха:

- Резултатите от самооценката на организациите по групи индикатори (седем основни теми, свързани със социалната отговорност в съответствие с ISO 26000) във формат на таблица и диаграма (вж. Рамката EQVET-US);
- Извадка от Инструмента за самооценка, попълнена от организациите и съдържаща отговорите на въпросите в категорията индикатори, получила най-ниски резултати при самооценката (вж. Практическия пакет EQVET-US);
- Образец на план за действие (вж. Практическия пакет EQVET-US).

Общо седем практически казуса бяха представени на участниците в събитието, по един за всеки от седемте различни индикатора EQVET-US. Задачата бе да се анализират отговорите на организациите, да се идентифицират слабите страни и да се разработи план за действие за подобряване на представянето на организацията по отношение на индикаторът, получил най-нисък резултат.

Участниците в събитието направиха упражнението в малки групи от 2-3 души. Предложените от тях решения на проблемите в казусите се считат за „добри практики“. Ето няколко примера:

1: Подобряване на индикатор Р.А.1

Група на индикатора: Управление на организацията

Етап от образователния процес: Проектиране на обучение

Въпрос: Как информирате съответните заинтересовани лица за предстоящи оферти и предложения за организиране и предоставяне на обученията?

Отговор на казуса: Организацията използва много малко комуникационни канали за информиране на заинтересованите лица относно предстоящите обучения и образователни оферти (напр. професионални асоциации и мрежи, директни имейли).

Резултат от оценяването: Основно – 1 точка.

Предложени действия според плана за действие:

Цел: Подобряване на информираността на заинтересованите лица относно предстоящите обучителни сесии и образователни оферти.

Действие 1: Анализ на използваните канали за комуникация и оценяване на ефективността им.



Индикатор: брой анализи (вероятно един).

Ресурси: време на експертите.

Доказателство: резултати от анализа.

Ефективност: идентифицирани силни и слаби страни на текущо използваните канали за комуникация.

Действие 2: Проучване сред заинтересованите лица и идентифициране на използваните от тях канали за комуникация, чрез които предпочитат да получават информация за нови оферти за обучение.

Индикатор: брой проучвания.

Ресурси: време на експертите.

Доказателство: резултати от проучванията; нови (евентуално по-ефективни) канали за комуникация.

Ефективност: използването на нови комуникационни канали подобрява информираността на заинтересованите страни относно актуалните оферти за предстоящи курсове и обучения.

2: Подобряване на индикатор Е.А.2

Група на индикатора: Човешки права

Етап от образователния процес: Оценяване на обучението

Въпрос: Имате ли въпросник/анкета за удовлетвореността на обучаемите от учебния процес?

Отговор на казуса: Не, няма такъв въпросник.

Резултат от оценяването: Слабо – 0 точки.

Предложени действия според плана за действие:

Действие: Разработване на въпросник за измерване на удовлетвореността на участниците с указания към него (процедура за използване на въпросника, кой трябва да го използва и колко често, как да се обработват и анализират резултатите и др.).

Индикатор: попълнени въпросници.

Ресурси: време на експертите или преподавателите; за онлайн въпросниците – софтуер (напр. Google surveys).

Доказателство: резултати от оценяването, брой обучаеми спрямо брой попълнени въпросници.

Ефективност: повече обучаеми попълват въпросниците за удовлетвореност → резултатите от оценяването дават възможност за подобряване на обучението.

3: Подобряване на индикатор R.A.3.2

Група на индикатора: Трудови практики и взаимоотношения

Етап от образователния процес: Постоянно подобряване

Въпрос: Прилагате ли инициативи за баланс между работата и личния живот на служителите във Вашата организация?

Отговор на казуса: Балансът между работа и личен живот не се дискутира в нашата организация. Няма инициативи за подкрепа на баланса между работа и личен живот.

Резултат от оценяването: Слабо – 0 точки.

Предложени действия:

Цели: Предоставяне на възможност за гъвкаво работно време.

Действие (краткосрочно): Разработване и одобряване на процедура за регламентиране работно времето на обучаващия персонал, така че да се балансира между учебната програма



в обучителните схеми и предпочитанията на обучителите за работно време.

Индикатор: брой версии преди финална версия на процедурата; брой срещи за одобрение.

Ресурси: време на експертите.

Доказателство: одобрена процедура.

Ефективност: преподавателите заявяват предпочитаното от тях работно време съгласно процедурата.

4. Четвъртата група „добри практики“ отразява обратната връзка относно инструментите EQVET-US. Организациите, участващи във вътрешното тестване, посочват, че инструментът за самооценка EQVET-US обяснява сам себе си, като всеки въпрос съдържа достатъчно коментари, а диаграмата-радар осигурява ясна визуална картина на резултатите от самооценката. Експертите, участващи в тестването, наблюдават на допълващия ефект на подхода EQVET-US към вече съществуващите стандарти за управление на качеството.

Добра практика 6

Заглавие: Структура и съдържание на инструментите EQVET-US

Източник: Вътрешно тестване и приложение на Рамката и Практическия пакет EQVET-US (на базата на резултатите от първата самооценка)

Автор: BFI OÖ – Австрия (член на EVBB – Германия)

Описание:

Инструментът за самооценка на EQVET-US дава възможност за незабавна обратна връзка. Обобщителната таблица и радарната диаграма, като инструменти за обратна връзка, осигуряват добър поглед върху резултатите от самооценката. Инструментите EQVET-US не само спомагат да идентифициране на предизвикателства, те позволяват и оценяване и остойностяване на резултатите от оценяването.

Самооценката EQVET-US помага на BFI OÖ да осъзнае необходимостта от фокусиране в по-голяма степен върху нуждите на клиентите и от по-бързо адаптиране на учебното съдържание.

Добра практика 7

Заглавие: Рамката EQVET-US като инструмент, допълващ ISO 9001

Източник: Вътрешно тестване и приложение на Рамката и Практическия пакет EQVET-US (на базата на резултатите от първата самооценка)

Автор: Европейска асоциация за професионално и социално обучение (EBG) – Германия (член на EVBB – Германия)

Описание:

На базата на системата за управление на качеството, поддържана от EBG, организацията има възможност за сравняване на аспектите на ISO 9001 с тези на EQVET-US и лесно да идентифицира областите, които се нуждаят от подобряване. Индикаторите, за които EBG получава отлични резултати от самооценката (използвайки Инструмента за самооценка на EQVET-US) съвпадат с



изискванията на ISO 9001 (напр. фокус върху клиента, управление на човешки ресурси, постоянно подобряване на услугите и др.). Индикаторите, за които организацията получава ниски резултати от оценката, могат да се считат за допълващи ISO 9001 (напр. екологични аспекти).

По този начин EQVET-US може да се интегрира в съществуващата система за управление на качеството на ЕВГ чрез добавянето към нея на тези индикатори от EQVET-US, които системата не адресира.

Добра практика 8

Заглавие: Подходът EQVET-US и действащите системи за управление на качеството в институциите за ПОО: разлики и допълващи се ефекти

Източник: Вътрешно тестване и приложение на Рамката и Практическия пакет EQVET-US (на базата на резултатите от първата самооценка)

Автор: ЕСQ (тестване, проведено в Института за следдипломна квалификация при УНСС) – България

Описание:

Институтът за следдипломна квалификация при УНСС поддържа система за управление на качество в съответствие с ISO 9001. Подходът на EQVET-US към управлението на качеството е различен и допълва системата, която ИСК използва. Същевременно, последните законови промени в ПОО в България налагат на ИСК да провежда годишни самооценки, които отговарят на критериите и индикаторите на EQVET-US.

Прилагането на Рамката и Практическия пакет EQVET-US в ИСК позволява разширяване на обхвата на самооценките, които се провеждат в рамките на системата за управление на качеството, чрез добавянето на нови екологични и социални индикатори.

Анализът на резултатите от самооценката посочва, че ИСК не изпълнява напълно индикаторите, свързани с маркетинг, екологични въпроси и инфраструктура. Визуализацията на резултатите в диаграма-радар спомага за ясно представяне на резултатите. Ръководството на ИСК обаче не е изненадано от констатациите – резултатите отразяват реална ситуация, с която то вече е наясно.

Добра практика 9

Заглавие: Прилагане на Рамката и Практическия пакет EQVET-US в организациите за ПОО

Източник: Външно тестване на Рамката и Практическия пакет EQVET-US (базирано на резултатите от националните пилотни събития)

Автор: ИНСТИТУТ ЗА ПРОФЕСИОНАЛНО ОБРАЗОВАНИЕ И ОБУЧЕНИЕ –BEST, Виена - Австрия

Описание:

Някои австрийски организации вече имат опит/практика/култура в областта на управление на качеството в съответствие с Австрийската референтна точка за управление на качеството в професионалното образование и обучение. Други организации прилагат процеси за управление на качеството, следвайки Цикъла на Деминг съгласно изискванията на EQVET и поради факта, че



получават публични средства за провеждане на обучителни програми. Тези практики се считат за добра основа на по-нататъшното прилагане на Рамката и Практическия пакет EQVET-US в организацията, особено за провеждане на самооценка и изготвяне на планове за действие.

Комбинацията от Рамката EQVET-US с трите стълба на устойчиво развитие и седемте теми на социалната отговорност /ISO 26000/ е иновативна и приложима за всяка организация за обучение. Конкретно в Австрия темите за „човешките права“ и „ангажираността и развитието на общността“ са доста актуални, което налага доставчиците на ПОО да се съобразяват с това при изготвяне на учебните планове и програми, особено в създалата се в последните години ситуация с бежанците и отчитайки новите държавни изисквания за обучителните и образователни програми.

Добра практика 10

Заглавие: Използваемост на инструментите EQVET-US

Източник: Външно тестване на Рамката и Практическия пакет EQVET-US
(базирано на резултатите от националните пилотни събития)

Автор: ИНСТИТУТ ЗА ТЕХНОЛОГИЯ И КАЧЕСТВО – ISQ, Лисабон – Португалия

Описание:

Инструментите EQVET-US за стимулиране на устойчиво развитие са наистина ценни за доставчиците на ПОО, тъй като дават възможност на организацията да размишляват относно предоставянето на обучение по начин, който е свързан с основите теми на социалната отговорност.

Инструментът за самооценка на EQVET-US позволява на организацията да разпознават дейностите, които вече са хармонизирани с принципите на устойчиво развитие, както и да идентифицират аспекти за подобрене.

Стратегии за прилагане на Рамката и Практическия пакет EQVET-US в организации за ПОО

Институциите, които участваха в пилотното тестване на Рамката и Практическия пакет EQVET-US във всички страни партньори предоставиха ценни съвети на консорциума и набелязаха стратегии за по-нататъшно използване и прилагане на продуктите EQVET-US от други организации за ПОО.

Този раздел очертава стратегиите за успешно прилагане на Рамката за устойчиво развитие и Практическия пакет EQVET-US в институциите за ПОО в други европейски страни извън консорциума по проекта.

❖ **Вземане на единодушно решение за пристъпване към самооценка в организацията, използвайки подхода EQVET-US**

Висшето ръководство трябва да бъде убедено в смисъла и значението на самооценката и полезността на крайните резултати. Мотивацията и ангажираността на ръководството ще улесни целия процес по прилагане на инструментите EQVET-US: самооценка, изготвяне на план за действие, разпределение на ресурсите, изпълнение на планираните мерки и мониторинг на постигнатите резултати.

Прякото участие на мениджърите в процеса на оценяване е от решаващо значение за организацията. В процеса по управление на качеството тяхното участие предполага създаване и оглавяване на комисия по качеството, формулиране и създаване на политики и цели по качеството, осигуряване на ресурси и обучение на персонала, който участва в процеса на самооценка, одобряване на плана за действие, изпълнението му на всички нива на организацията, и накрая оценяване и преглед на политиката в светлината на постигнатите резултати.

Решението за извършване на самооценка, следвайки подхода EQVET-US, трябва да се вземе и/или одобри от топ мениджмънта. След това, процесът на планиране може да започне чрез определянето и насрочване на последващите дейности.

❖ **Разработване на вътрешна процедура за самооценка**

В етапа на планиране е важно да се определят всички фази и стъпки по изпълнение на самооценката. Всяка организация трябва да разработи своя собствена стратегия за прилагане на Рамката и Практическия пакет EQVET-US (например частично или пълно изпълнение), в зависимост от установените политики по качество и вътрешните организационни нужди. Както бе споменато по-горе, успешното прилагане на Рамката за устойчиво развитие изисква ясни политически сигнали от управлението.

❖ **Назначаване на отговорно лице, което да управлява и координира процеса на самооценка**

Много важно действие на този етап е ръководството да излъчи лице, което да отговаря за целия процес по самооценка. Отговорникът по самооценката ще ръководи процеса в рамките на сформирани работна група.

❖ **Оповестяване на плановете на организацията за пристъпване към самооценка**

Целта на комуникационните дейности е да се разпространи идеята и подхода на самооценката по EQVET-US сред всички членове на персонала в рамките на организацията. При оповестяване на плановете на организацията за пристъпване към самооценка ръководството трябва да се фокусира върху въпроси като: как самооценката може да повлияе върху организационната политика; защо това е приоритет; каква е връзката ѝ със стратегическия план на организацията; как ще помогне за подобряване на ефективността на организацията в областта на устойчивото развитие. Наред с това, на служителите трябва да се обясни и самата процедурата по самооценката и времевата рамка.

Подобни комуникационните дейности ще повишат мотивацията и готовността на персонала за участие в процеса на самооценка по EQVET-US, както и интереса и желанието им да станат членове на екипа за оценка.

❖ **Събиране на екип от експерти, които да участват в самооценката**

Уверете се, че екипът е разнороден – че участват хора от различни отдели, които имат богат опит в управлението на качеството, познават добре организационните политики и практики, и работят в тясно сътрудничество с обучаеми, партньори и клиенти на организацията. Броят на членовете на екипа обикновено зависи от вида и размера на институцията, политиката за управление, организационната култура, както и от географското положение и наличните помещения. Ключът към успешното прилагане на подхода EQVET-US при самооценката е силна лична ангажираност и чувство за споделена отговорност между ръководството и персонала, а сътрудничеството в организацията улеснява работата в екип и повишава неговата ефективност.

❖ **Осигуряване на общо разбиране и тълкуване на инструментите EQVET-US**

Организирайте обучение за всички експерти в екипа по самооценката относно инструментите EQVET-US, така че да се гарантира прилагането на обща методология при изпълнение на оценката по EQVET-US. Рамката и Практическият пакет EQVET-US следва да бъдат достъпни за всеки член на екипа по самооценка (например наличие на онлайн версия на продуктите на сайта на организацията). Примерни попълнени въпросници и план за действие също биха били полезни за бъдещите оценители. Необходимо е също така да се осигури достъп до всички вътрешни документи (напр. стратегическия план на организацията, план за управление и контрол на качеството, правилник за здравословни и безопасни условия на труд и др.), като отправни точки за извършване на точна самооценка.

❖ **Централизирано събиране на данни за самооценка**

Всеки член на екипа за самооценка трябва да оцени ефективността на организацията по всички показатели от Инструмента за самооценка. Направените индивидуални оценки следва да бъдат съгласувани в рамките на екипа и накрая да се излезе с общи крайни резултати от оценката. Диалогът и дискусиите са съществена част в процеса на организационната самооценка, защото съдействат за уточняване и разбиране на получените различни индивидуални резултати и в крайна сметка постигане на консенсус по отношение на финалните изводи от оценката.

Организацията може да приложи следния четиристепенен подход за постигане на консенсус: 1) представяне на доказателства за силните и слабите страни на организацията по всеки показател от всеки член на екипа; 2) постигане на съгласие относно силните и слабите страни (обикновено се

достига консенсус след разглеждане на допълнителни доказателства или друга информация); 3) представяне на референтните граници на индивидуалните резултати за всеки показател; 4) постигане на споразумение за крайния резултат.

❖ **Анализиране на връзката между инструментите EQVET-US и прилаганата система за управление на качеството**

Обърнете специално внимание на онези показатели от EQVET-US, които допълват тези на СУК, прилагани в организацията.

❖ **Адаптиране на Инструмента за самооценка EQVET-US към контекста на организацията, при необходимост**

За постигане на точни резултати от оценката, Инструментът за самооценка може да се наложи да бъдат адаптирани към конкретните условия и нуждите на организацията. Практическият пакет EQVET-US съдържа таблица с уточняващи въпроси за всяка група показатели на Рамката EQVET-US. Въпросите, подходящи за определена организация, могат да се добавят към основната версия на Инструмента за самооценка, като по този начин се адаптира съдържанието му към съответната институция на ПОО.

❖ **Правилно използване на Инструмента за самооценка EQVET-US - процедура за самооценка**

Направете първата самооценка, подгответе подробен доклад и план за действие (план за подобряване). Обърнете специално внимание на групите индикатори с по-ниски резултати и на въпросите с "0" и "1" точки. Изпълнете заложените в плана за действие мерки. Уверете се, че тези промени/подобрения имат положителен ефект. Направете втора самооценка и повторете процедурата. В 3-ти или 4-ти кръг на самооценката включете нови експерти, които биха могли да предоставят нова перспектива на оценяваните процеси.

❖ **Подготовка и прилагане на плана за подобрения (План за действие)**

Процесът по идентифициране на действията за подобрене може да бъде структуриран по следния начин: 1) Събиране на предложения за подобрения в отчет за самооценяване и групирането им според темите; 2) Анализиране на събраните идеи и сфери за подобрене, определяне на действия за подобрене, съобразяването им със стратегическите цели; 3) Приоритизиране на дейностите по подобрене – изчислете тяхното влияние (ниско, средно, високо) в сферите на подобрене, като използвате различни критерии; 4) Определете човек, отговорен за всяко действие, идентифицирайте очакваните резултати, ресурси и график за тяхното прилагане.

Планът за подобрене може да бъде базиран на плана за действие, разработен след самооценяването по EQVET-US. Може да бъде структуриран съобразно групите индикатори на EQVET-US (седем теми за социална отговорност и четири фази на осигуряване на обучителни услуги). При други случаи може да се раздели на две части: първата да адресира дейности на всички служители и на ръководството в ежедневната им работа, а другата да се отнася до обучаващите се, клиентите, заинтересованите страни и т.н.

Прилагането на дейности по подобрене трябва да се основава на структуриран подход, включващ подходящо проследяване и контрол.

❖ **Разработване и одобрение на Стратегия за устойчиво развитие и популяризирането ѝ сред всички членове на персонала**

Целите за организационна устойчивост, резултатите от оценяването и действията за подобрене трябва да бъдат оповестени в рамките на организацията. Би било полезно: 1) да се получи подкрепа от страна на персонала; 2) да се осигури репродуциране на дейностите по подобрене; 3) да се инициират добри практики в устойчив подход към осигуряване на обучение.

Стратегията за устойчиво развитие трябва да включва четири етапа: 1) залагане на цели за устойчивост; 2) описание на конкретни действия, задачи и отговорности; 3) проследяване, измерване и документиране на резултатите; 4) обявяване и анализиране на резултата с извършване на необходимите корекции и подобрения.

Стратегията за устойчиво развитие трябва да покрива период от две-три години. Подразделението за управление на качеството трябва да бъде отговорно за улесняването, следенето и контролирането на нейното прилагане. Последващи подобрения на устойчивата стратегия и прилагането на рамка за устойчиво развитие могат да бъдат допълнени с външен одит и процес на сертифициране.

Споменатите стратегии представят стъпките, които организациите за ПОО трябва да следват за успешно прилагане на подхода EQVET-US в своите институции.

За осигуряване на ефикасност на самооценяването по EQVET-US, институциите трябва да комуникират процеса на оценяване в рамките на организацията. Идеята за устойчиво развитие, индикаторите, измерващи устойчивостта на организацията за ПОО и инструментите за оценяване и подобрене на устойчивостта на осигурените услуги трябва да бъдат популяризирани сред всички членове на персонала. Това ще осигури на всички административни служители и обучаващи се в организацията за ПОО споделено разбиране за действията, необходими за постигане на целите за устойчивост, като същевременно ги мотивира да допринесат за устойчивото развитие на организацията.

Освен това прилагането на EQVET-US в институциите за ПОО би било улеснено от ясни насоки за политики в сферата на устойчивото развитие, проучване на устойчивите компетенции и умения, както и разработване на дидактични компетенции за учители и обучаващи.

След прилагането на Рамката за устойчиво развитие EQVET-US доставчиците на ПОО трябва да намерят нови възможности в общността си (напр. нови партньорства, компании, доставчици), за да могат да се справят с екологичните, социални и икономически въпроси, пред които организациите са изправени.

Заклучение

Пилотното тестване на инструментите EQVET-US и тяхното приложение допринасят за събиране на набор от добри практики относно: устойчивост в институциите за ПОО; процеси и политики за вътрешно управление на качеството; допълващата роля на EQVET-US към международните стандарти за управление на качеството, както и интеграция на подхода EQVET-US към системите за управление на качеството, използвани в организациите за ПОО.

Списъкът със стратегии предоставя подробни практически насоки за прилагането на инструментите EQVET-US в институциите за ПОО. По този начин настоящият Наръчник с препоръки допълва Рамката и Практическия пакет чрез редица действия, които дадена организация трябва да предприеме, за да гарантира успешното прилагане на EQVET-US.

Рамката и Практическият пакет EQVET-US могат да се приложат от всяка организация за ПОО. Комбинацията от цикълът на качество на обучението с трите стълба на устойчивост и седемте основни теми на социалната отговорност прави инструментите EQVET-US особено адекватни в настоящите реалности.

Приложението на Рамката за устойчиво развитие в организациите за ПОО дава възможност за идентифициране на вътрешни предизвикателства пред устойчивото развитие и предприемане на действия за подобрения. Подходът EQVET-US е напълно съобразен с настоящата тенденция при предоставянето на обучения, характеризираща се с преход към по-пряко сътрудничество с бизнес общността, обучаващите институции и други заинтересовани лица.

Рамката за устойчиво развитие и Практическият пакет EQVET-US предоставят на институциите за ПОО изключително важен инструмент за задоволяване на нуждите от постоянно подобрение по отношение гарантиране на устойчивост в предоставянето на обучения.