Sebehodnocení a portfolio poradce

*Tento dokument umožňuje kariérovému poradci zhodnotit poskytovanou službu a úroveň svých dovedností a konfrontovat je s požadavky standardu kvality.*

*Pracovní verze.*

# 1. Vzdělání a praxe

|  |  |
| --- | --- |
| Absolvovaný obor vzdělání v rámci VŠ studia a EQF úroveň (bakalářský - 6 / magisterský - 7 / doktorský - 8) |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Další vzdělání | | | |
| Název kurzu | **Poskytovatel** | **Rok** | **Trvání (h)** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  | |  | Celkem: |

|  |  |
| --- | --- |
| Profesní zkušenosti  (označte vhodnou možnost) | |
| A: V současnosti pracuji jako kariérový poradce | ☐ |
| B: Mám celkově zkušenost v poskytování kariérového poradenství v rozsahu cca ..... hodin | ☐ |
| C: Poskytnuté služby od počátku praxe dosud cca .... klientům | ☐ |

# 2. Kritéria kvality služby

*Následující otázky Vám pomohou zhodnotit dosaženou úroveň v jednotlivých kritériích.*

## Oblast 1: Etická služba s jasným posláním a cíli

*V této oblasti se budete zamýšlet nad zaměřením a cíli služby, kterou klientům poskytujete, jako např.: poslání, vize, etické standardy, plánování.*

*Proč je to důležité: Jasné určení cílů služby je základní podmínkou toho, aby přinášela užitek klientovi a společnosti. Pokud nevíme, proč děláme to, co děláme, jaké potřeby klientů chceme naplňovat, můžeme postupně ztratit smysl služby či upadnout do rutiny. I proto se při hodnocení kvality vždy začíná při stanovování cílů.*

|  |  |
| --- | --- |
| 1.1 Poslání a vize | „Poslání, cíle služby a výstupy na straně klienta jsou jasně definované a vycházejí z potřeb cílové skupiny“ |

|  |  |
| --- | --- |
| Poslání služby |  |
| *Jaké jsou cíle a poslání služby, kterou poskytujete? Jaký užitek přinášíte Vašim klientům? Jaký užitek přinášíte společnosti? Poslání („mission statement“) by mělo být srozumitelné, atraktivní, a krátké. 2-3 věty...* | |

|  |  |
| --- | --- |
| Na jaké potřeby klientů služba odpovídá? |  |
|  | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Výsledky služby na straně klienta |  | |
| Služba má jasně stanovené cíle ve smyslu výsledků na straně klienta  Pokud ano, uveďte jaké … | | ☐ |
| Jsou uvedené v informačních materiálech | | ☐ |
| Jsou uvedené v metodických materiálech | | ☐ |
| Ústní informování | | ☐ |
| Jiné (uveďte):  ....... | | ☐ |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jak se klienti dozvídají o poslání a cílech služby? |  | |
| Jsou srozumitelným způsobem zveřejněné na webové stránce  Pokud ano, uveďte jaké (viz příklad) … | | ☐ |
| Tyto výsledky je možné měřit, kvantifikovat, objektivně zjišťovat  Pokud ano, uveďte které (vi příklad) .... | | ☐ |

|  |  |
| --- | --- |
| Vaše vize |  |
| *Jaká je Vaše vize a vize pro Vaší službu? Kam byste se chtěli dostat v horizontu 3-5 let? 1-2 věty...* | |

|  |
| --- |
| Příklad:  *„...pomáhám lidem najít jejich ideální povolání. Společně objevujeme vrozené talenty, hodnoty a dovednosti, aby byli v práci šťastní a spokojení.“*  <https://www.careerspring.sk/kto-som/>  Příklad výsledků na straně klienta  Pokuste se zformulovat, co chcete, aby klienti díky Vaší službě získali. V ideálním případě tyto cíle na strane klientů zformulujte tak, aby byli kvantifikovatelné a měřitelné. Např.:  *"Klienti budou vykazovat spokojenost se službou více než 80%, spokojenost je zjišťována dotazníkem"*  *"Klienti budou mít po ukončení poradenského procesu stanoven jasný plán kariérového rozvoje"*  *"U všech klientů dojde k posunu v rozvoji dovedností pro řízení kariéry, měřených dotazníkem*  *před a po skončení poradenského procesu "(služby zaměstnanosti)*  *"Klienti budou schopni po / během poradenského procesu samostatně si připravit kvalitní CV."*  *"Zvýší se sebevědomí klientů a motivace pro dosažení cílů ..."* |

|  |  |
| --- | --- |
| 1.2 Etický přístup | „Služba je v souladu s etickými zásadami pro poskytování kariérového poradenství“ |

|  |  |
| --- | --- |
| Etický kodex |  |
| Při poskytování služby se řídím etickým kodexem  Uveďte jakým nebo jakými principy ... | | ☐ |
| Dodržuji zákonné požadavky na ochranu osobních údajů  Uveďte jak..... | | ☐ |
| *Které etické zásady považujete za nejdůležitější při poskytování vaší služby? V krátkosti reflektujte. Základní etické principy v poradenské praxi jsou následující: neškodit klientovi (včetně vyhýbání se rizika), aktivně usilovat o dobro pro klienty, respekt k samostatnosti, spravedlivé zacházení, spolehlivost a dodržování závazků, pravdivost.* | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jak jsou klienti informováni o etických zásadách služby? |  | |
| Jsou srozumitelným způsobem zveřejněné/odkázané na webové stránce  Odkaz: … | | ☐ |
| Jsou uvedené v informačních materiálech | | ☐ |
| Jsou uvedené v metodických materiálech | | ☐ |
| Ústní informování | | ☐ |
| Jiné (uveďte):  ........ | | ☐ |

|  |
| --- |
| Vyjímečně dobrá praxe v etické oblasti |
| Zúčastňuji se supervize, kazuistický seminářů a jiných aktivit směřujících k posilování etické praxe v oblasti poradenství.  Uveďte kterých..... | |

|  |  |
| --- | --- |
| 1.3 Plánování | „Poskytování služby je plánované s definovanými klíčovými parametry výkonnosti v souladu s vizí a posláním poskytovatele. Služba se řídí stanovenými transparentními pravidly.“ |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Plánování služby a stanovování cílů |  | |
| Existuje kalkulace potřebných zdrojů a jednotkových nákladů souvisejících s poskytováním služby (fixní a variabilní náklady na klienta/skupinu) | | ☐ |
| Existuje plánování aktivit a stanovování cílů (měsíčně, čtvrtročně...)  Popište: … | | ☐ |
| Plánování je postavené na měřitelných klíčových ukazatelích výkonnosti  Pokud ano, uveďte, jaké ukazatele jsou používané *(např. počet klientů, kterým byla služba poskytnuta, počet partnerů, úspešnost při návratu na trh práce, rozvoj CMS, spokojenost klientů, plánovaný obrat, účast na dalším vzdělávání, apod.)*: … | | ☐ |

|  |
| --- |
| Příklad:  Plánování podle cílů může být velmi závislé na organizaci, ve které poradce pracuje – u nezávislých poradců je prokázání plánování podle cílů náročné. Pokuste se zformulovat cíle a plány vaší služby co nejjednodušším způsobem. V ideálním případě je zformulujte tak, aby byli kvantifikovatelné a měřitelné. Cíle by se měli týkat výstupů na straně klientů, např.:  *„Každý měsíc bude poradenská služba poskytnutá ... klientům.“*  „Z*výšit počet škol/firem, se kterými budeme spolupracovat na ...“*  *„Zvýšit informovanost žáků o odborném vzdělávání – zjišťovaný počtem přihlášek na SOŚ v okrese.“*  *„100% klientů bude vykazovat spokojenost se službou víc než 80%, spokojenost je zjišťovaná dotazníky spokojenosti“*  *„100% klientů bude mít po ukončení poradenského procesu stanovený jasný plán kariérového rozvoje“*  *„U 100% klientů dojde k posunu v rozvoji faktorů zaměstnatelnosti, měřených dotazníkem před a po skončení poradenského procesu“* (služby zaměstnanosti)  *„Zlepší se zaměstnatelnost klientů, díky aktualizovanému/zmodernizovanému CV.“*  *„Zvýší se sebevědomí klientů a motivace pro dosažení cílů...“* |

## Oblast 2: Služba využívající multidisciplinární zdroje

*V této oblasti se budete zamýšlet nad zdroji, které v poradenském procesu využíváte: informační zdroje, kontakty, partnerství, nástroje a metody a postupy.*

*Proč je to důležité: Kariérové poradenství není možné redukovat jen na diagnostiku zájmů, předpokladů, kompetencí. Kariérový poradce musí být schopný klientovi zprostředkovat spektrum zážitků, které mu umožní přiměřeným způsobem lépe poznat sebe sama, svoje prostředí a kariérové příležitosti.*

|  |  |
| --- | --- |
| 2.1 Informační zdroje | „Služba využívá aktuální zdroje informací o světě práce a vzdělávacích příležitostech ve formě vhodné pro cílovou skupinu.“ |

Pro kariérové poradenství jsou důležité informační zdroje o povoláních, vzdělávacích příležitostech, trhu práce ve formě, která je adaptovaná pro Vaší cílovou skupinu. Důležitou úlohu při kariérovém rozhodování mohou sehrávat i neformální informace o trhu práce - např. články v novinách, nebo informace z konkrétního sektoru, které jste získali např. od bývalých klientů.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jaké existující informační zdroje používáte? |  | |
| Informační zdroje o situaci na trhu práce (portály na vyhledávání pracovních míst, prognózy)  Vyjmenujte: … | | ☐ |
| Informační zdroje o povoláních a světě práce (karty/standardy povolání…)  Vyjmenujte: … | | ☐ |
| Informační zdroje o vzdělávacích příležitostech  Vyjmenujte: … | | ☐ |
| Jiné  Vyjmenujte: … | | ☐ |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Využíváte vlastní nebo neformální informační zdroje? |  | |
| Seznam užitečných webových stránek pro klienta  *Uveďte příklady...* | | ☐ |
| Seznam kontaktů v různých pracovních sektorech *(např. bývalí klienti, zaměstnavatelé v regionu a pod.)*  *Uveďte příklady...* | | ☐ |
| Novinové články, časopisy, odborné publikace  *Uveďte příklady...* | | ☐ |

|  |  |
| --- | --- |
| 2.2 Kontakt se světem práce | „Poradce aktivně vytváří a využívá příležitosti pro kontakt se světem práce a se zaměstnavateli.“ |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jaké jsou Vaše kontakty se světem práce? |  | |
| Setkávání se zaměstnavateli a lidmi s HR oblasti | | ☐ |
| Účast na výběrových řízeních | | ☐ |
| Účast na veletrzích práce | | ☐ |
| Přímá spolupráce se zaměstnavateli (recruitment, consulting…) | | ☐ |
| Rozhovory s odborníky z různých profesních oblastí | | ☐ |
| Jiné  Uveďte: … | | ☐ |

|  |  |
| --- | --- |
| Příklady smysluplných kontaktů se světem práce |  |
| *Uveďte 1-2 konkrétní příklady kontaktů za uplynulý rok - včetně toho, jaké informace jste získali a jak jste je využili v poradenské praxi.* | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jak často máte smysluplné kontakty se světem práce? |  | |
| Méně než 2x za poslední rok | | ☐ |
| 2 x za poslední rok | | ☐ |
| 5 x za poslední rok | | ☐ |
| Na měsíční bázi | | ☐ |

|  |
| --- |
| Co je „smysluplný kontakt se světem práce“?  Pro dobré propojení kariérového poradce se světem práce nestačí využívat informační zdroje v elektronické nebo papírové podobě, ale je potřebné, aby poradce aktivně vyvolával smysluplné kontakty se světem práce. Smysluplný kontakt je takový, který umožňuje získání relevantních informací o očekáváních, potřebách zaměstnavatele, situaci v konkrétní profesní oblasti, o konkrétní firmě, firemní kultuře apod. |

|  |  |
| --- | --- |
| 2.3 Multidisciplinarita a spolupráce s partnery | „Poradce spolupracuje s externími partnery a dokáže klienta nasměrovat na alternativní nebo doplňkové služby.“ |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| S kým a jak spolupracujete? |  | |
| Organizování společných workshopů/seminářů s odborníky z jiných profesí  *Uveďte příklady...* | | ☐ |
| Zapojení rodičů, učitelů  *Uveďte příklady...* | | ☐ |
| Zapojení zaměstnavatelů, nebo zaměstnanců z různých profesních oblastí (rozhovory s lidmi z praxe, ankety na trhu práce)  *Uveďte příklady...* | | ☐ |
| Účast na aktivitách/programech organizovaných organizacemi působícími v jiné oblasti  *Uveďte příklady...* | | ☐ |
| Jiné  Uveďte: … | |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Nasměrování klienta na jiné služby |  |
| *Popište alespoň jeden konkrétní příklad, kdy jste klienta nasměrovali na jinou službu, než kariérové poradenství. Uveďte důvody nasměrování. Může se jednat o následující typy služeb: psychoterapeut, právní poradenství, speciálně-pedagogické poradenství, Centrum právní pomoci (oddlužení), úřad práce, personální agentura… Pokud jste ověřili kvalitu dané služby, popište jak.* | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Výjimečná dobrá praxe v multidisciplinaritě |  | |
| Systematicky spolupracuji s externími aktéry formou partnerských smluv, pravidelných zavedených aktivit  *Uveďte příklady...* | | ☐ |
| Systematicky vyhodnocuji spolupráci (např. získáváním zpětné vazby od klientů)  *Uveďte příklady...* | | ☐ |
| Mám k dispozici seznam externích partnerů, na které mohu klienta nasměrovat  *Uveďte příklady...* | | ☐ |

|  |  |
| --- | --- |
| 2.4 Kvalita a relevantnost metod | „Poradce využívá přístupy, které umožňují klientovi prozkoumat relevantní faktory kariérového rozhodování.“ |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Využívané nástroje/metody/postupy |  | |
| Zjišťování osobnostních předpokladů (faktory osobnosti, typy osobnosti, vlastnosti...)  Uveďte 2 příklady: … | | ☐ |
| Motivace (hodnoty, zájmy…)  Uveďte 2 příklady: … | | ☐ |
| Kompetence (odborné nebo přenositelné vědomosti a dovednosti)  Uveďte 2 příklady: … | | ☐ |
| Sociální vazby klienta (kontakty, role, sociální kontext, možnosti sociální podpory)  Uveďte příklad: … | | ☐ |
| Stanovování cílů a akční plánování  Uveďte příklad: … | | ☐ |
| Schopnosti (inteligence, pozornost, paměť, speciální schopnosti)  Uveďte: … | | ☐ |
| Jiné (např. kariérová zralost, adaptabilita…)  Uveďte: … | | ☐ |

|  |  |
| --- | --- |
| Reflexe teoretických východisek |  |
| Zvolte si jednu z používaných metod a v krátkosti popište její teoretická východiska a typy situací / klientů, pro které tuto metodu využíváte (s propojením na teoretická východiska). Alternativně popište teoretická východiska Vašeho přístupu a zdůvodněte jejich výběr. | |

|  |  |
| --- | --- |
| Adaptace metod |  |
| Uveďte příklad, jak jste existující metodu adaptovaly na potřeby konkrétního klienta / cílové skupiny. | |

|  |
| --- |
| Co myslíme pod pojmem „metody“?  Základním postupem kariérového poradenství je rozhovor, ale je vhodné ho obohatit využitím různých strukturovaných postupů. Jde o metody, postupy, techniky, dotazníky, modelové situace a aktivity, které v poradenském procesu používáte.  V případě, že používáte běžně známé metody, stačí uvést jejich název. V případě méně známé, nebo Vaší vlastní metody uveďte krátký popis (jedna věta, např. „*třídění kartiček s kompetencemi podle individuálních priorit klienta“*.  Důraz je kladený na nástroje, které podporují aktivní roli klienta. V případě, pokud využíváte i jiné metody (např. psychodiagnostiku), prosím uveďte v odpovídajících kategoriích. |

## Oblast 3: Pro klientsky orientovaná služba

*V této oblasti se budete zamýšlet nad samotným procesem poskytování služby: jak je klient informovaný o cílech a průběhu služby, jak dokáže služba reagovat na jeho osobní potřeby a pomáhá mu rozšiřovat obzory příležitostí, nakolik je aktivním účastníkem procesu a nakolik Vám prostorové a materiální zabezpečení umožňuje navázání partnerského vztahu.*

*Proč je to důležité: Víc než objektivita zjištěných dat o klientovi a relevantnost „doporučení“ profesního směřování je v poradenství důležitý samotný proces, resp. cesta klienta: výsledky se dostaví, jen pokud po ní bude kráčet samostatně a poradce bude v roli „průvodce“ - který neradí, ale klade otázky, zprostředkuje zážitky, kontakty a poskytuje strukturující zrcadlo.*

|  |  |
| --- | --- |
| 3.1 Plná informovanost klienta | „Klienti jsou adekvátně informovaní o průběhu, použitých nástrojích a cílech procesu.“ |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jak informujete klienta o cílech a průběhu služby? |  | |
| Informace na webu | | ☐ |
| Informační materiály pro klienta (např. leták) | | ☐ |
| Ústně – v průběhu prvního setkání (osobně, telefonicky) | | ☐ |
| Všeobecné obchodní podmínky | | ☐ |
| Podepsaná dohoda o spolupráci / informovaný souhlas (s klientem, zákonným zástupcem)  Uveďte: … | | ☐ |
| Jiné  Uveďte: … | | ☐ |

|  |  |
| --- | --- |
| 3.2 Analýza potřeb a individualizace služby | „Služba je přizpůsobená individuálnímu klientovi na základě analýzy jeho potřeb.“ |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jak probíhá identifikace potřeb klienta a definování cílů poradenství? |  | |
| Není možné prokázat | | ☐ |
| Neformálně, v průběhu prvního rozhovoru, bez zapsání | | ☐ |
| Individuální cíle poradenského procesu jsou zapsané a přístupné klientovi (např. v záznamu ze vstupního rozhovoru, v dohodě) | | ☐ |
| Vstupní dotazník pro identifikaci potřeb | | ☐ |
| Jiné  Uveďte.... | | ☐ |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Individualizace služby |  | |
| *Krátce popište 3 konkrétní příklady toho, jak jste službu upravili pro potřeby klienta. Adaptace služby se může týkat použitých nástrojů a průběhu služby:* | | |
| Identifikovaná potřeba klienta | | **Způsob adaptace služby** |
| *1.* | |  |
| *2.* | |  |
| *3.* | |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Příklad  Ukažte, že Vaše služby jsou adaptované na individuální potřeby každého klienta. Bez toho, abyste udávali osobní údaje klienta, popište v krátkosti identifikované potřeby a to, jak vedly k adaptaci poradenské služby.   |  |  | | --- | --- | | Identifikovaná potřeba klienta | Způsob adaptace služby | | *1. Klientka na rodičovské dovolené, potřebovala zvýšit sebevědomí po delším období mimo pracovní trh* | *Důraz kladený na zvýraznění kompetencí nabytých v předchozích zkušenostech. Použité nástroje: seznam sloves, zážitky úspěchu. Využití Hoganova testování. Nácvik sebeprezentace.* | | *2. Klient s manažerskými zkušenostmi v korporátu, hledal nové směřování, ve kterém by měl pocit užitečnosti* | *Důraz kladený na zkoumání vlastních hodnot (kariérové kotvy) a na zážitkové metody pro kreativní generování různých alternativ (9 životů). Zprostředkování kontaktů s neziskovým sektorem.* | | *3. Gymnazista, výborné školní výsledky, nemá žádnou představu o profesním směřování – výběr VŠ.* | *Analýza očekávání rodičů (aktivita „Povolání v naší rodině – rodinné krédo“). Aktivita RIASEC pro zjištění zájmů. Zprostředkování návštěvy/stáže v...* | |

|  |  |
| --- | --- |
| 3.3 Aktivní role klienta a rozšiřování kariérových příležitostí | „Klient je aktivním účastníkem služby, která mu umožňuje identifikovat různé příležitosti kariérového rozvoje bez externího nátlaku nebo konfliktu zájmů“ |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jak zajišťujete aktívní roli klienta? |  | |
| Používání netestových / sebehodnotících metod (např. seznamy sloves, kvalit, třídění karet) | | ☐ |
| Používání zážitkových metod | | ☐ |
| Využívání samostatné práce klienta na doma | | ☐ |
| Využívání samostatné práce klienta na doma s použitím pracovních listů nebo jiných dokumentů, které samostatně připraví | | ☐ |
| Využívání samostatné práce klienta na doma, v které klient realizuje aktivity v kontaktu se světem práce (např. rozhovory s lidmi z cílové oblasti, kontaktování vzdělávacích institucí a pod.) | | ☐ |
| Využívání společných zápisů ze setkání (např. se stanovováním vzájemných úkolů do dalšího setkání) | | ☐ |
| Zapojování klienta do tvorby poradenského procesu (např. vysvětlení a společný výběr nástrojů) | | ☐ |
| Jiné  Uveďte… | | ☐ |

|  |  |
| --- | --- |
| Rozšiřování kariérových příležitostí klienta |  |
| *Popište, jak klientovi pomáháte rozšiřovat obzory jeho kariéry, jak spolu s ním hledáte různé alternativy uplatnění se (na trhu práce, při volbě školy). Popište, jak spolu zkoumáte a hodnotíte tyto alternativy.* | |

|  |
| --- |
| Co znamená „rozšiřování kariérových příležitostí klienta“?  Cílem kariérového poradenství je rozšiřovat obzory klienta a pomoci mu objevovat nové příležitosti vlastního směřování, bez jakéhokoli externího nátlaku. Dokázat splnění tohoto kritéria můžete různě: může jít o využívání konkrétní metody, která vede k objevování nových příležitostí - např. na základě zjištěných informací o sobě samém, o trhu práce apod. (práce s databázemi povolaní, brainstorming možností uplatnění kvalit a kompetencí, zprostředkování setkání s lidmi z různých oborů...). Může jít také o metody, které klientovi umožňují porovnávat a rozhodovat se mezi více alternativami (např. zážitková metoda dvou židlí...). |

|  |  |
| --- | --- |
| 3.4 Prostorové a materiální zabezpečení | „Prostorové zabezpečení umožňuje vytvoření poradenského vztahu mezi klientem a poradcem.“ |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| V jakých prostorách poskytujete službu? |  | |
| Nemám vlastní prostory určené výhradně pro poskytování služby | | ☐ |
| Sdílená kancelář s jinými poradci | | ☐ |
| Sdílená kancelář s jinými poradci, ve které mohu v konkrétním čase realizovat individuální setkání bez přítomnosti třetí osoby | | ☐ |
| Samostatná kancelář | | ☐ |
| Prostor pro realizaci skupinových aktivit | | ☐ |
| Prostor pro samostatnou práci klienta (např. s PC, dokumenty...) | | ☐ |
| Jiné  Uveďte... | | ☐ |

## Oblast 4: Služba přinášející užitek klientovi a společnosti

*V této oblasti se budete zamýšlet nad tím, jaké výsledky Vaše služba přináší: daří se jí dosahovat stanovené cíle? Jak přispívá k rozvoji samostatnosti klienta? Jaké jsou širší výsledky služby?*

*Proč je to důležité: Bez prokázání výsledků není možné hovořit o efektivitě ani kvalitě služby.*

|  |  |
| --- | --- |
| 4.1 Dovednosti pro řízení kariéry | „Služba vede k rozvoji dovedností pro řízení vlastní kariéry.“ |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Které dovednosti pro řízení kariéry pomáhá Vaše služba rozvíjet? |  | |
| Sebepoznání *(poznání vlastních silných stránek, motivace, kompetencí...)*  Jak to děláte?… | | ☐ |
| Sebeprezentace *(schopnost pojmenovat silné stránky, motivaci, kompetence…)* | | ☐ |
| Navazování kontaktů *(kontaktování zaměstnavatelů, vzdělávacích institucí, budování vztahů důležitých pro kariéru, networking)*  Jak to děláte?… | | ☐ |
| Práce s kariérovými informacemi *(vyhledávání a porozumění informacím o trhu práce, povoláních, vzdělávání)*  Jak to děláte?… | | ☐ |
| Kariérové rozhodování *(porovnávání a zvažování různých alternativ)*  Jak to děláte?… | | ☐ |
| Plánování a reagování na změny *(stanovování cílů, plánování kroků, využívání příležitostí přebírání zodpovědnosti za vlastní kariéru, pozitivní přístup ke vzdělávání)*  Jak to děláte?… | | ☐ |
| Jiné (uveďte) …  Jak to děláte?… | | ☐ |

|  |
| --- |
| Příklad  Zkuste se podívat na Vámi poskytovanou službu jako na vzdělávací program: Co se díky ní klient naučí, jaké dovednosti získá? U každé z vybraných dovedností uveďte ilustrativní příklad použitého nástroje (aktivity, metody), který vede k jejímu rozvoji. Využijte přitom údaje z bodu 2.4.  *„Sebepoznání:…“ (uveďte* nástroje, díky kterým se klient aktivně učí poznávat sebe sama – ne testy a dotazníky)  *„Sebeprezentace: nácvik pracovního pohovoru, tvorba životopisu, vytvoření profilu LinkedIN“*  *„Navazovaní kontaktů: uchazeči o zaměstnání hovoří s lidmi z praxe a aktivně oslovují zaměstnavatele – alespoň v průběhu poradenského procesu“*  *„Práce s informacemi: žák dostane za úkol zjistit co nejvíc informací o povolání, které ho zajímá (potřebné vzdělání, plat, činnosti, pracovní prostředí, možnosti dalšího rozvoje)*  *„Rozhodování: používám tabulku, kde si klient do prvního sloupce vypíše ingredience ideálního povolání a podle nich posuzuje možné alternativní kariérové cíle – podle toho, jak jim odpovídají na škále 1-5“*  *„Plánování: používám zážitkovou metodu – zpětné akční plánování.“* |

|  |  |
| --- | --- |
| 4.2 Produkty | „Služba vede k písemným výstupům, které může klient využít i mimo poradenský proces.“ |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Existují výstupy, které může klient využít při řízení kariéry / ukázat třetím osobám? |  | |
| Životopis | | ☐ |
| Životopis na portále volných pracovních míst | | ☐ |
| Profil LinkedIN (nebo jiná sociálna síť) | | ☐ |
| Vyhledávací agent na portále volných pracovních míst | | ☐ |
| Výsledky využívaných nástrojů (např. zpráva z testu) | | ☐ |
| Osobní profil (sumář zjištěných informací o klientovi, např. kariérový kvítek) | | ☐ |
| Portfolio | | ☐ |
| Kariérový/akční plán | | ☐ |
| Jiné  Uveďte.... | | ☐ |

|  |  |
| --- | --- |
| 4.3 Zjišťování zpětné vazby a výsledků | „Poradce zjišťuje zpětnou vazbu a dopady služby.“ |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jak zjišťujete zpětnou vazbu? |  | |
| Pasivně – zpětnou vazbu získám jen v případě samostatné iniciativy klienta | | ☐ |
| Aktivně - každého klienta požádám o ústní zpětnou vazbu | | ☐ |
| Písemně: používám dotazník spokojenosti | | ☐ |
| Aktivně zjišťuji zpětnou vazbu i od partnerů (např. škol, firemních zákazníků...) | | ☐ |
| Data získané z dotazníků spokojenosti statisticky zpracovávám | | ☐ |

|  |  |
| --- | --- |
| Jak zjišťujete dopady služby (splnění cílů služby)? |  |
| *Podívejte se opět na poslání služby (bod 1.1, 1.3). Jak víte, že se Vám je daří dosahovat? Jak to zjišťujete/měříte?* | |

|  |  |
| --- | --- |
| 4.4 Propagace služby a prosazování zájmů | „Poradce aktivně propaguje poskytované služby a vykonává aktivity na prosazování zájmů kariérového poradenství.“ |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jak vaši službu propagujete? |  | |
| Explicitní označení na webové stránce/dveřích/nástěnce | | ☐ |
| Letáky s nabídkou služeb | | ☐ |
| Organizace informačních setkání, „ochutnávkových“ workshopů, účast na veletrzích | | ☐ |
| Sociální sítě | | ☐ |
| Blog | | ☐ |
| Články v médiích | | ☐ |
| Jiné (uveďte) | | ☐ |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jak prosazujete zájmy kariérového poradenství? |  | |
| Aktivní účast na konferencích a odborných akcích | | ☐ |
| Informování/vzdělávání kolegů/partnerů/rodičů/učitelů… | | ☐ |
| Odborné články, publikace | | ☐ |
| Zlepšení kvality nebo zvýšení dostupnosti kariérového poradenství ve vaší organizaci | | ☐ |
| Spolupráce s institucionálními partnery (ministerstva, přímo řízené organizace…) | | ☐ |
| Prosazování zájmů a šíření povědomí na úrovni kraje, škol, místních samospráv… | | ☐ |
| Jiné (uveďte) | | ☐ |

|  |
| --- |
| Propagace vs. prosazování zájmů  Propagace = aktivity zaměřené přímo na potenciální uživatele kariérového poradenství s cílem získat nové klienty  Prosazování zájmů= aktivity, které nejsou přímo zaměřené na potenciální klienty, ale jejich cílem je zvyšování povědomí, zlepšování dostupnosti nebo kvality kariérového poradenství…  Ke každé vybrané aktivitě prosím přiložte důkaz. |

## Oblast 5: Neustále se zlepšující služba

*V této oblasti se budete zamýšlet nad tím, jak zabezpečujete neustálé zlepšování služby na základě podnětů od klientů a partnerů.*

*Proč je to důležité: Abychom neusnuli na vavřínech!*

|  |  |
| --- | --- |
| 5.1 Rozvoj a vzdělávání | „Poradce zabezpečuje neustálý rozvoj kompetencí s cílem zlepšovat službu.“ |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jak často jste se za poslední rok zúčastnili vzdělávacích aktivit? |  | |
| Ani jednou za poslední rok | | ☐ |
| 1 - 2x za poslední rok *(klub, workshop, konference, Letní škola, metodické setkání…)*  *Uveďte příklady...* | | ☐ |
| 3 a víckrát za poslední rok  *Uveďte příklady...* | | ☐ |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Výjimečně dobrá praxe v osobním rozvoji |  | |
| Inicioval(a) jsem rozvojové/vzdělávací aktivity v oblasti kariérového poradenství v mém regionu/organizaci (organizace klubů, metodických setkání…)  *Uveďte příklady....* | | ☐ |

|  |  |
| --- | --- |
| 5.2 Výzkum, vývoj a adaptace nástrojů | „Poradce adaptuje a inovuje službu na základě nových trendů nebo výzkumů v sektoru.“ |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jaké aktivity jste realizovali za poslední 3 roky? |  | |
| Úprava existující metodiky nebo nástroje pro potřeby cílové skupiny | | ☐ |
| Vývoj nových nástrojů/postupů/metod | | ☐ |
| Sledování nových trendů v kariérovém poradenství (odebírání domácích/zahraničních newsletterů, časopisů…) | | ☐ |
| Spolupráce na projektech v oblasti výzkumu a vývoje (např. evropské projekty, národní projekty…) | | ☐ |
| Jiné (uveďte)… | | ☐ |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Výjimečně dobrá praxe ve výzkumu a vývoji |  | |
| Spolupráce na projektech v oblasti výzkumu a vývoje (např. evropské projekty, národní projekty...) | | ☐ |
| Měření dopadů nových/adaptovaných nástrojů a postupů | | ☐ |

|  |  |
| --- | --- |
| 5.3 Řízení kvality a neustálé zlepšování | „Poradce adaptuje a inovuje službu na základe zjištěné zpětné vazby nebo dopadů služby.“ |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jak jste Vaši službu za poslední rok zlepšili? |  | |
| Žádné zlepšení | | ☐ |
| Zlepšení, bez přímé návaznosti na zpětnou vazbu klientů/partnerů, nebo zjišťování dopadů služby  *Uveďte příklad...* | | ☐ |
| Zlepšení na základě zpětné vazby od klientů/partnerů  *Uveďte příklad...* | | ☐ |
| Zlepšení na základe zjišťování dopadů (úspešnosti při dosahovaní stanovených cílů služby)  *Uveďte příklad...* | | ☐ |

# 3. Průřezové kompetence kariérového poradce

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Prokazuje kazuistika tyto kompetence poradce? |  | |
| Navazování efektivního poradenského vztahu | | ☐ |
| Identifikace zakázky klienta | | ☐ |
| Využívání poradenských dovedností | | ☐ |
| Aplikace teoretických poznatků v praxi | | ☐ |
| Sebereflexe | | ☐ |
| Navazování efektivního poradenského vztahu | | ☐ |

V kazuistice uveďte příklady využití průřezových kompetencí.

**Přiložte krátkou kazuistiku práce s klientem v rozsahu 1 – 3 strany**

ve struktuře

* Popis situace
* Analýza problému
* Reflexe vašeho poradenského přístupu, procesu, metod, výsledku