

Standard kvality SKPKR, z.s. určený pro kariérového poradce

Oblast	Kritérium	Indikátory
1. Etická služba s jasným posláním a cíli	1.1 Poslání a vize	0 Poradce neumí definovat poslání služby, které poskytuje. 1 Poradce definuje poslání služby (proč jsem tady). 2 Jako 1, navíc je poslání veřejně komunikováno klientům a partnerům. 3 Jako 2, navíc poslání vychází z jasně definované vize (konkrétní a jasné představy o budoucím stavu, které mají emocionální zabarvení), která zahrnuje společenské dopady služby.
	1.2 Etický přístup	0 Nelze prokázat reflexi etických principů. 1 Poradce zná a reflektuje etické principy (uvést 1 příklad chování, ve kterém byly reflektované etické aspekty). 2 Jako 1, poradce prokazatelně písemně informuje klienty o etických principech, kterými se řídí při poskytování služby. 3 Jako 2, poradce vykonává supervize, kazuistické semináře a jiné aktivity směřující k prohlubování etické praxe v oblasti.
	1.3 Plánování rozvoje služby	0 Neexistuje plánování poskytování služby. 1 Poradce dokáže popsat cíle (racionální konkretizace poslání, která ukazuje směr a popisuje žádoucí stav) pro poskytování kvalitní služby a zdroje potřebné k jejich dosažení. 2 Existuje SMART plánování rozvoje poskytování služby v souladu s vizí poradce. 3 Jako 2, plán navíc obsahuje zdůvodnění rentability / efektivity poskytování služby (vložené finance versus výsledek a dopad služby), popř. definování procesů vč. zohlednění kapacity poradce, kompetencí jednotlivých spolupracovníků atd.
2. Služba využívající multidisciplinární zdroje	2.1 Informační zdroje	0 Poradce nevyužívá žádné informační zdroje, popř. využívá neaktuální / nevhodné zdroje (informace o povoláních, světě práce, trhu práce, prognózách na trhu práce, vzdělávacích příležitostech, odměnách ...). 1 Využívá alespoň jeden kvalitní zdroj informací relevantní pro cílovou skupinu. Poradce dokáže popsat, v čem spočívá kvalitní zdroj. 2 Využívá alespoň tři kvalitní zdroje informací relevantní pro cílovou skupinu. Poradce dokáže popsat, v čem spočívá kvalitní zdrojů. 3 Jako 2, navíc poradce zpracovává vlastní informační materiály a/nebo systematicky sbírá, formalizuje (adaptuje formu) a využívá a klientovi zprostředkuje neformální informace o trhu práce (např. získané prostřednictvím kontaktu se zaměstnavateli ...). Poradce dokáže popsat, jak zabezpečuje aktuálnost, kvalitu a nestrannost těchto údajů.
	2.2 Kontakt se světem práce	0 Nelze prokázat alespoň 2 smysluplné kontakty za poslední rok. Poradce nedokáže popsat, v čem by spočívala smysluplnost případného kontaktu. 1 Poradce využívá příležitosti pro kontakt se světem práce - příležitostně (2x za poslední rok) nebo zprostředkovaně (informace získané od klientů, rodičů ...). 2 Systematické, plánované, cílené kontakty poradce se zaměstnavateli (účast na veletrzích práce, výběrových řízeních, firemní zakázky ... - alespoň 5 aktivit za poslední rok).

Standard kvality SKPKR, z.s. určený pro kariérového poradce

		3 Poradce část svého pracovního času věnuje aktivitám v přímém kontaktu se zaměstnavateli (alespoň 5x za poslední rok - nábor, hodnotící a rozvojové centra, consulting ...).
	2.3 Multidisciplinarita a spolupráce s partnery	0 Nelze za poslední rok prokázat spolupráci s externími aktéry. Prokázat ji lze i skutečností, že poradce má k dispozici seznam externích poskytovatelů jiných služeb. 1 Poradce může prokázat spolupráci s externími aktéry (alespoň 1x za rok). Prokázat ji lze i skutečností, že poradce má seznam poskytovatelů jiných služeb, s nimiž má navázaný kontakt. 2 Pravidelná spolupráce s externími aktéry (alespoň 3x za rok). Patří sem i přímé zapojení externích aktérů do poskytování služby poradce (např. společné workshopy). 3 Systematická a formalizovaná spolupráce s externími aktéry (existence partnerských smluv, zavedené procesy vč. pravidelných aktivit), systematicky evaluovaná a rozvíjená.
	2.4 Kvalita a relevantnost metod	0 Využívané metody a nástroje jsou relevantní pro cíle služby a odpovídají požadavkům kvality (např. validita, spolehlivost, citlivost ...). 1 Jako 0, poradce navíc dokáže reflektovat teoretické východiska pro využití metod a má svoje portfolio používaných metod. 2 Jako 1, poradce má k dispozici širokou škálu metod pro různé typy klientů a jejich potřeby a dokáže je využít, přičemž je adaptuje dle potřeb klientů. 3 Jako 2, poradce pravidelně hodnotí využívání nástrojů a metod vzhledem k jejich dopadu na potřeby klienta, vyvozuje z toho patřičné závěry a přijímá opatření. Svou sadu nástrojů a metod obnovuje a aktualizuje vzhledem k vývoji v oblasti kariérového poradenství.
3. Proklientsky orientovaná služba	3.1 Plná informovanost klienta	0 Nelze prokázat informování klientů o poskytované službě, o jejím způsobu poskytování, o tom, co tím klient může získat a o ceně služby. 1 Klient je prokazatelným způsobem informovaný o poskytované službě vč. způsobu jejího poskytování a toho, co tím klient může získat a o ceně služby po jeho vstupu do poradenského procesu. 2 Informace jsou klientovi k dispozici v písemné formě ještě před samotným vstupem klienta do poradenského procesu a jejich porozumění klientem je prokazatelně ověřené. 3 Informace o poskytované službě jsou nepřetržitě veřejně dostupné klientům a zájemcům o službu (druhy služby, průběh, nástroje a metody, cíle, jednotková cena, podmínky spolupráce, role poradce a klienta, vzájemné povinnosti ...). V případě vstupu klienta do poradenského procesu se stávají součástí písemného kontraktu s klientem.
	3.2 Analýza potřeb klienta a individualizace služby	0 Poradcem poskytovaná služba je standardizovaná s nízkou mírou možnosti individualizace jejího průběhu a využitých nástrojů a metod dle potřeb klientů. 1 V poradenském procesu prokazatelně existuje specifická fáze pro identifikaci potřeb klienta a definici zakázky. 2 Jako 1, navíc je služba, potažmo zakázka klienta průběžně a systematicky revidována, adaptována a v průběhu poradenského procesu reflektuje zjištěné potřeby konkrétního klienta. 3 Jako 2, navíc je zakázka systematicky zachycována písemně tak, aby byla přístupná klientovi pro reflexi, ověřování její aktuálnosti a případnou revizi v průběhu poskytování služby.

Standard kvality SKPKR, z.s. určený pro kariérového poradce

	3.3 Aktivní role a rozšiřování kariérových příležitostí	<p>0 Poradenský přístup je postavený na odbornosti poradce a expertních nástrojích. Proces je zaměřený restriktivně s cílem ověřit vhodnost konkrétního profesního směřování vzhledem k zjištěným předpokladům klienta. Prioritou je cíl klienta uplatnit se na trhu práce, vybrat si školu a pod.</p> <p>1 Poradenský přístup je orientován na potřeby klienta. Poradce využívá sebehodnotící a netestové metody a postupy (zážitkové, konstruktivistické, ...) a jejich kombinaci s expertním přístupem poradce. Používání informačních zdrojů, zapojuje klienta do poradenského procesu, posiluje jeho sebepoznání a vede jej k sebereflexi.</p> <p>2 Jako 1, navíc poradenský proces obsahuje fáze pro samostatnou práci klienta.</p> <p>3 Jako 2, navíc je patrné, že je klient aktivním spoluvůrcem poradenského procesu. Jeho aktivní role je prokazatelná od začátku až do konce poradenského procesu.</p>
	3.4 Dostupnost služby	<p>0 Klient má možnost dozvědět se o službě a o tom, jak do ní vstoupit, na vyžádání. Poskytování služby není časově, ani prostorově flexibilní a nepřihlíží potřebám klienta.</p> <p>1 Klient má možnost dozvědět se o službě a o tom, jak do ní vstoupit, na vyžádání. Poskytování služby je časově i prostorově flexibilní a přihlíží k potřebám klienta.</p> <p>2 Klient má možnost dozvědět se o službě a o tom, jak do ní vstoupit, nepřetržitě online. Poskytování služby je časově i prostorově flexibilní a přihlíží k potřebám klienta.</p> <p>3 Klient má možnost dozvědět se o službě a o tom, jak do ní vstoupit, nepřetržitě online. Poskytování služby je časově i prostorově flexibilní a přihlíží k potřebám klienta. Distanční poradenství je plně k dispozici.</p>
4. Služba přináší užitek klientovi a společnosti	4.1 Dovednosti pro řízení kariéry	<p>0 Poskytované služby nejsou reflektované v kontextu rozvoje dovedností pro řízení kariéry (CMS) klienta (poradce nedokáže definovat jaké CMS poradenstvím podporuje).</p> <p>1 Služba je reflektovaná v kontextu rozvoje CMS, ale nejsou rozvíjeny všechny oblasti CMS jako komplex.</p> <p>2 Služba vede ke komplexnímu a ověřovanému rozvoji všech oblastí CMS.</p> <p>3 Jako 2, navíc je služba postavena na systematické a průběžné (sebe)reflexe potřeb rozvoje CMS klienta a na jejím základě klientem definovaných vzdělávacích cílů.</p>
	4.2 Produkty	<p>0 Neexistují písemné výstupy poradenské služby.</p> <p>1 Existují písemné výstupy služby, které ale nejsou využitelné směrem ke třetím osobám (např. zápisy ze setkání, výstup ze samostatného úkolu klienta, poznámky, portfolio, akční plán jen pro účely klienta...).</p> <p>2 Poradenský proces vede k písemným výstupům, které mají sociální využitelnost (životopis, motivační dopis, profesní portfolio, osobní profil klienta na LI nebo jiné online profesní síti, závěrečná zpráva, ...).</p> <p>3 Jako 2, navíc je sociální užitečnost písemných výstupů potvrzena v praxi.</p>
	4.3 Zjišťování výsledků	<p>0 Nelze prokázat, že se poradce zajímá o efektivitu své služby.</p> <p>1 Existuje zjišťování okamžitých výsledků služby.</p> <p>2 Existuje zjišťování střednědobých a dlouhodobých výsledků služby.</p> <p>3 Jako 2, navíc data o výsledcích a dopadech služby jsou systematicky a průběžně zpracovávána s cílem přijímat opatření směrem ke zvyšování kvality služby.</p>

Standard kvality SKPKR, z.s. určený pro kariérového poradce

	4.4 Propagace a prosazování kariérového poradenství	<p>0 Nelze prokázat propagační aktivity.</p> <p>1 Služby kariérového poradenství jsou propagované na webovém portálu, sociálních sítích, webu profesní asociace, nástěnce, formou letáků a pod. Jedná se v podstatě o různé formy prezentace, které jsou stabilní a informují o službách kariérového poradenství, které poradce (jeho organizace) poskytuje.</p> <p>2 Jako 1, navíc se poradce (jeho organizace) snaží prosazovat obecně kariérové poradenství a jeho služby u veřejnosti pravidelnou publikací článků, příspěvků na sociálních sítích, videí, slidů, PR nebo pomocí jiných zdrojů, organizací informačních setkání, ochutnávkových workshopů, účastí na pracovních veletrzích a veletrzích škol a pod.</p> <p>3 Jako 2, navíc existují prokazatelné aktivity prosazující služby kariérového poradenství vůči partnerům a stakeholdrům např. účastí na odborných setkáních, konferencích a pod., osvětou nebo vzděláváním aktérů systému, stakeholdrů, podporou při zavádění kariérového poradenství do systému, prosazováním standardů kvality v oboru a pod.</p>
5. Neustále se zlepšující služba	5.1 Rozvoj a vzdělávání poradce	<p>0 Nelze prokázat žádné vzdělávací a rozvojové aktivity za poslední rok.</p> <p>1 Poradce může prokázat účast na vzdělávacích aktivitách, workshopech (1-2x za poslední rok), členstvím v profesní organizaci a pod.</p> <p>2 Pravidelná účast na vzdělávacích aktivitách, členství v profesních organizacích, účast na supervizích, intervizích.</p> <p>3 Poradce je lídrem výměny zkušeností, networkingu, navázání partnerství v oboru ve svém regionu a/nebo poskytuje vzdělávání v oboru.</p>
	5.2 Výzkum, vývoj a adaptace nových nástrojů	<p>0 Nelze prokázat.</p> <p>1 Prokazatelná adaptace způsobu využívání existujících poradenských nástrojů a přístupů na základě zjištěných potřeb klientů a/nebo poskytovatelů služeb, subjektů, kteří zajišťují financování služby, trendů v kariérovém poradenství a pod.</p> <p>2 Jako 1, navíc poradce má přehled o tom, co se aktuálně děje v oblasti výzkumu a současných trendů v kariérovém poradenství doma a v zahraničí.</p> <p>3 Jako 2, navíc poradce vytváří nové nástroje, přístupy a průběžně zjišťuje jejich dopad a tím přispívá k rozvoji kvality poskytování služeb, dále poradce se podílí na výzkumných studiích ve spolupráci s externími partnery (univerzity, evropské a jiné projekty a pod.).</p>
	5.3 Řízení kvality a neustálé zlepšování	<p>0 Nelze prokázat realizaci opatření na zlepšování kvality za poslední rok.</p> <p>1 Lze prokázat zavádění opatření na zlepšování kvality ve službě bez zjišťování výsledků a dopadu zavedených opatření.</p> <p>2 Lze prokázat zavádění opatření na zlepšování kvality ve službě s následným zjišťováním spokojenosti klienta.</p> <p>3 Lze prokázat zavádění opatření na zlepšování kvality ve službě s následným zjišťováním dopadu zavedených opatření (úspěšnost při dosahování stanovených cílů služby).</p>