Preuzeto sa www.pravno-informacioni-sistem.rs

Na osnovu člana 10. stav. 2. Zakona o nacionalnom okviru kvalifikacije Republike Srbije („Službeni glasnik RS”, broj 27/18),

Ministar prosvete, nauke i tehnološkog razvoja donosi

**PRAVILNIK**

**o standardima usluga karijernog vođenja i savetovanja**

"Službeni glasnik RS", broj 43 od 19. juna 2019.

Član 1.

Ovim pravilnikom utvrđuju se standardi usluga karijernog vođenja i savetovanja.

Standardi iz stava 1. ovog člana odštampani su uz ovaj pravilnik i čine njegov sastavni deo.

Član 2.

Ovaj pravilnik stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja u „Službenom glasniku Republike Srbije”.

Broj 110-00-00745/2018-18/6

U Beogradu, 7. juna 2019. godine

Ministar,

**Mladen Šarčević**, s.r.

**STANDARDI USLUGA KARIJERNOG VOĐENjA I SAVETOVANjA**

**1. UVOD**

Pod karijernim vođenjem i savetovanjem (u daljem tekstu: KViS) podrazumeva se proces, usluge i aktivnosti usmerene na podršku pojedincu, bilo kog uzrasta i u bilo kom delu njegovog života, da donese odluke koje se tiču obrazovanja, obuke i zanimanja i da upravlja svojom karijerom.

Standardi usluga karijernog vođenja i savetovanja (u daljem tekstu: Standardi KViS) od značaja su za uspostavljanje jedinstvenog sistema kvaliteta u oblasti karijernog vođenja i savetovanja i primenu standarda za priznavanja prethodnog učenja, čime se obezbeđuje podrška pojedincu, nezavisno od uzrasta, nivoa ili sektora (obrazovanje, zapošljavanje ili omladinska politika) sa kojih se upravlja ili sprovode usluge KViS, za razvijanje veština upravljanja karijerom i ostvarivanje prohodnosti kroz nivoe Nacionalnog okvira kvalifikacija Republike Srbije, primenu koncepta celoživotnog učenja i lakša pokretljivost radne snage.

Standardi KViS deo su javnih politika koje primenjuju državni organi i organizacije i druge organizacije u oblasti obrazovanja, zapošljavanja, socijalne zaštite i omladinske politike.

Standardi KViS zasnivaju se na:

1) politikama i razvijenoj praksi na nacionalnom i evropskom nivou;

2) orijentaciji na indikatore kvaliteta i ishode koji su merljivi;

3) primeni politike obezbeđivanja dokaza za efekte KViS;

4) pristupu kojim se pojedinac podstiče i osnažuje za preuzimanje odgovornosti za sopstveni karijerni razvoj;

5) ostvarivanju koncepta celoživotnog učenja.

**2. CILj I SVRHA STANDARDA KVIS**

Opšti cilj standarda usluga KViS je da, za različite ciljne grupe i u različitim sektorima, posluže kao osnova za planiranje, razvoj, evaluaciju ili unapređivanje usluga karijernog vođenja tako da:

1) budu dostupne svim korisnicima iz određene ciljne grupe;

2) doprinose razvoju veština upravljanja karijerom kod korisnika;

3) njihovi nosioci (organizacije, praktičari) obezbede kvalitet aktivnosti, načina i pristupa radu.

Standardi KViS opisani su u četiri oblasti koje su metodološki usklađene i sadržajno povezane:

1) veštine upravljanja karijerom;

2) kompetencije karijernih praktičara;

3) organizacija usluga;

4) program.

**2.1. Standardi veština upravljanja karijerom** definišu ključne oblasti ličnog i profesionalnog razvoja i, u okviru njih, kompetencije pojedinaca u oblasti otkrivanja i razumevanja sebe, sagledavanja mogućnosti sveta rada i obrazovanja i kreiranja karijere, kao i ishode ovih kompetencija.

Svaka oblast sadrži ishode – opis znanja, veština i stavova.

Ovi standardi su centralni deo Standarda KViS i zasnovani su na postojećim programima i uslugama KViS na nacionalnom nivou, kao i sličnim standardima drugih država Evrope. Standardi veština upravljanja karijerom predstavljaju smernice zaposlenima i organizacijama1 koje ostvaruju programe i usluge karijernog vođenja za:

1) razvoj usluga i programa tako da njihovi ciljevi i ishodi budu usmereni na razvoj veština upravljanja karijerom;

2) evaluaciju, samoevaluaciju i unapređivanje postojećih programa i usluga;

3) predstavljanje i razjašnjavanje ciljeva i ishoda programa i usluga korisnicima;

4) prepoznavanje primera dobre prakse usluga i programa u ovoj oblasti;

5) opisivanje nivoa ostvarenosti veština upravljanja karijerom u zavisnosti od uzrasta.

Pojedincima standardi veština upravljanja karijerom omogućavaju da:

1) razumeju i preuzmu odgovornost za svoj karijerni razvoj, održavajući pozitivnu sliku o svom identitetu;

2) se uspešno integrišu u nova okruženja i uloge;

3) upravljaju informacijama, promenama, odlučuju i aktivno učestvuju na tržištu rada.

**2.2. Standardi kompetencija karijernih praktičara** predstavljaju osnovne smernice zaposlenima i organizacijama koje ostvaruju programe i usluge karijernog vođenja u pogledu etičkih principa i načela kao preduslova za rad praktičara u oblasti savetovanja, informisanja i obrazovanja za karijeru.

Standardima kompetencija karijernih praktičara su definisane opšte i specifične kompetencije praktičara.

Opšte kompetencije koje treba da poseduju svi karijerni praktičari prožimaju sve oblasti rada (savetovanje, informisanje, obrazovanje za karijeru).

Specifične kompetencije su važne za praktičare u zavisnosti od usluge koju obavljaju i određuju ih specifična stručna znanja, veštine i stavovi unutar pojedinačnih oblasti rada.

Standardi su zasnovani na sličnim dokumentima nastalim u okviru prethodnih projekata i inicijativa, kao i evropskim politikama u ovoj oblasti.

Standardima se obezbeđuje vidljivost zahtevanih kompetencija i usmeravaju aktivnosti i procesi za:

1) profesionalizaciju kadrova u ovoj oblasti;

2) definisanje uslova konkursa i kriterijuma izbora i angažovanja karijernih praktičara od strane pojedinačnih organizacija;

3) procenu, samoprocenu i planiranje profesionalnog usavršavanja karijernih praktičara u okviru pojedinačnih organizacija;

4) evaluaciju, samoevaluaciju i unapređenje postojećih programa profesionalnog usavršavanja karijernih praktičara;

5) razvoj programa profesionalnog usavršavanja karijernih praktičara na način da njihovi ciljevi i ishodi budu razvoj kompetencija definisanih standardom.

**2.3. Standardi organizacije usluga** karijernog vođenja podrazumevaju uslove, zahteve i principe na kojima se zasniva kvalitet pružanja usluga sa aspekta organizacije.

Sadrže indikatore i dokaze koji omogućavaju merenje ostvarenosti standarda. Polazne osnove za izradu ovih standarda bili su slični standardi drugih zemalja Evrope.

Svrha standarda je da budu osnov za:

1) razvoj i unapređenje politike organizacije u pogledu obezbeđivanja dostupnosti usluga, praćenja i dokumentovanja rada i odnosa prema informacijama;

––––––––

1 Termin „organizacija” u ovom kontekstu ima najšire značenje i obuhvata ustanove, institucije, kancelarije, udruženja i druge vrste organizacija koje delom ili u celosti obavljaju delatnost KViS.

2) definisanje procedura za planiranje, dokumentovanje, praćenje i samoprocenu programa i usluga;

3) obezbeđivanje svih resursa – materijalnih, tehničkih i ljudskih – za kvalitetnu realizaciju usluga i programa.

**2.4. Standardi programa** karijernog vođenja podrazumevaju strukturalni okvir za razvoj i sprovođenje usluga i aktivnosti u određenoj organizaciji.

Sadrže ključne elemente i indikatore programa. Koncipirani su na osnovu sagledavanja potreba na nacionalnom nivou i sličnih standarda u Evropi.

Standardi predstavljaju smernice organizacijama koje ostvaruju usluge karijernog vođenja i treba da omoguće:

1) kreiranje programa i usluga tako da se razmatraju i usaglašavaju svi važni aspekti kao što su potrebe ciljne grupe, ciljevi i ishodi usluga;

2) strukturisanje programa i usluga u skladu sa elementima programa definisanih standardima radi dostizanja ishoda i efikasnosti usluga;

3) evaluaciju, samoevaluaciju, unapređivanje i razvoj programa i usluga karijernog vođenja.

**3. OPIS POJEDINAČNIH STANDARDA PO OBLASTIMA**

**Standardi veština upravljanja karijerom**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Oblast** | **Kompetencija** | **Ishodi** |
| **1. Otkrivanje i razumevanje sebe** | 1.1. Istraživanje sebe u kontekstu ličnog i profesionalnog razvoja | 1.1.1. Razume značaj procene sopstvenih karakteristika\* za profesionalni razvoj  1.1.2. Identifikuje znanja i veštine stečene kroz obrazovanje i radno iskustvo  1.1.3. Izdvaja sopstvena prethodna obrazovna, radna i životna iskustava sa ciljem razumevanja motiva i barijera za lični i profesionalni razvoj  1.1.4. Analizira sopstvena karakteristična ponašanja u različitim okruženjima radi razumevanja vrednosti, interesovanja, stilova učenja  \* znanja, veštine, stavovi i sposobnosti, vrednosti, interesovanja, osobine ličnosti |
| 1.2. Formiranje slike o sebi u odnosu na obrazovne i karijerne mogućnosti | 1.2.1. Razume značaj kontinuiranog učenja i unapređivanja sopstvenih karakteristika za lični i profesionalni razvoj  1.2.2. Procenjuje nivo razvijenosti sopstvenih karakteristika u odnosu na zahteve obrazovnih i karijernih opcija  1.2.3. Prepoznaje svoje jake strane i prioritetne oblasti za dalji lični i profesionalni razvoj  1.2.4. Predstavlja sopstvene karakteristike u različitim obrazovnim i karijernim situacijama (npr. predstavljanje poslodavcu, izrada „CV-a”, motivacionog pisma) |
| **2. Sagledavanje mogućnosti sveta obrazovanja i sveta rada** | 2.1. Izbor relevantnih izvora informisanja o obrazovnim i karijernim mogućnostima | 2.1.1. Poznaje različite izvore informisanja o obrazovnim i karijernim mogućnostima  2.1.2. Razume važnost ažurnih, tačnih i pouzdanih izvora informacija  2.1.3. Kritički procenjuje različite izvore informisanja o obrazovnim i karijernim mogućnostima |
| 2.2. Aktivno i kontinuirano informisanje o obrazovnim i karijernim mogućnostima | 2.2.1. Uviđa značaj sveobuhvatnog informisanja o promenama u svetu obrazovanja i na tržištu rada  2.2.2. Prikuplja informacije kroz susrete sa predstavnicima sveta rada i obrazovanja kao i direktnim uključivanjem u svet rada (npr. posete, umrežavanje, volontiranja, prakse, radno angažovanje)  2.2.3. Koristi informaciono-komunikacione tehnologije za prikupljanje i praćenje informacija o svetu obrazovanja i tržištu rada |
| 2.3. Korišćenje relevantnih informacija radi donošenja odluka | 2.3.1. Uviđa značaj blagovremenog donošenja odluka zasnovanih na prikupljenim informacijama  2.3.2. Bira informacije uzimajući u obzir sopstvene karakteristike i prioritete daljeg razvoja  2.3.3. Donosi odluke razmatrajući prikupljene informacije i sopstvene životne okolnosti |
| **3. Kreiranje karijere** | 3.1. Planiranje karijernog razvoja | 3.1.1. Uviđa važnost postavljanja ciljeva i istrajavanja u njihovom ostvarivanju  3.1.2. Određuje dugoročne i kratkoročne ciljeve ličnog i profesionalnog razvoja  3.1.3. Identifikuje različite načine za ostvarivanje postavljenih ciljeva i prevazilaženje barijera  3.1.4. Prepoznaje različite prilike za učenje (formalne, neformalne, informalne) radi ostvarivanje sopstvenih karijernih ciljeva |
| 3.2. Praćenje i vrednovanje karijernog razvoja | 3.2.1. Proverava primenljivost sopstvenih veština u različitim ulogama, obrazovnim i radnim okruženjima  3.2.2. Koristi povratne informacije iz obrazovnog i radnog okruženja za dalji lični i profesionalni razvoj  3.2.3. Analizira donete oduke, njihovu realizaciju i sopstvenu odgovornost u tome  3.2.4. Prilagođava i menja ciljeve na osnovu novih uvida stečenih kroz učenje i radno iskustvo |
| 3.3. Upravljanje karijernim razvojem u uslovima prelaznih perioda i neočekivanih promena | 3.3.1. Identifikuje potencijalne probleme/rizike u karijernom razvoju  3.3.2. Razume i prihvata neočekivane promene kao sastavni deo karijernog razvoja  3.3.3. Bira strategije i osmišljava moguća rešenja problema u cilju adaptacije u uslovima prelaznih perioda i neočekivanih promena  3.3.4. Mobiliše sopstvene kognitivne i emocionalne kapacitete pri donošenju odluka u situacijama prelaznih perioda i neočekivanih promena  3.3.5. Prepoznaje različite vidove socijalne podrške i po potrebi ih koristi |

**Standardi kompetencija praktičara**

Karijerni praktičar svoj rad zasniva na:

1) poštovanju korisnika kao osobe (uvažavanju ličnih perspektiva, uverenja, želja, potreba korisnika);

2) zalaganju za ostvarivanje najboljih interesa korisnika i prevenciji konflikta interesa;

3) kontinuiranom razvijanju odnosa poverenja sa korisnikom;

4) osnaživanju korisnika za samostalno upravljanje karijerom i razvijanje lične odgovornosti.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Opšte kompetencije** | | |
| **Oblast** | **Kompetencije** | **Ishodi** |
| **1. Organizacija rada** | 1.1. Planiranje rada i aktivnosti | 1.1.1. Razvija plan aktivnosti u skladu sa nacionalnim i evropskim politikama o karijernom planiranju, zapošljivosti i celoživotnom učenju  1.1.2. Priprema program i metodologiju rada kojom se podstiče razvoj VEŠTINA UPRAVLjANjA KARIJEROM  1.1.3. Bira različite oblike rada (individualni i/ili grupni) u skladu sa vrstom usluge i potrebama ciljne grupe  1.1.4. Usaglašava ciljeve i teme rada sa korisnikom  1.1.5. Racionalno planira dostupne resurse (onlajn/telefonsko informisanje, savetovanje i obučavanje) uvažavajući specifične potrebe korisnika |
|  | 1.2. Komunikacija i saradnja sa pojedincima i organizacijama | 1.2.1. Razume značaj razmene iskustava i dobrih praksi, umrežavanja sa stručnjacima, kolegama, praktičarima i svim zainteresovanima u procesu sprovođenja i/ili razvoja usluga i programa  1.2.2. Primenjuje veštine komunikacije i timskog rada  1.2.3. Razvija mrežu saradnika  1.2.4. Inicira i podstiče saradnju u cilju razvijanja usluga i programa |
| 1.3. Praćenje i unapređivanje rada | 1.3.1. Analizira efikasnost aktivnosti i procenjuje zadovoljstvo korisnika  1.3.2. Revidira aktivnosti na osnovu analize profesionalnog iskustva i povratne informacije korisnika  1.3.3. Vodi dokumentaciju koristeći osnovne IKT2 alate (word, excel i sl.) u skladu sa standardima organizacije  1.3.4. Usavršava se, prati novine u oblasti karijernog vođenja i savetovanja i integriše ih u svoju praksu |

––––––––

2 Informaciono-komunikacione tehnologije.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Specifične kompetencije praktičara** | | |
| **Oblast** | **Kompetencije** | **Ishodi** |
| **1. Savetodavni rad** | 1.1. Procena karakteristika korisnika | 1.1.1. Uvažava etičke principe koji se odnose na izbor relevantnih instrumenata procene, primenu, proces davanja povratne informacije i čuvanja rezultata procene  1.1.2. Bira instrumente\* za (samo)procenu u skladu sa svrhom procene, potrebama korisnika i njegovim odlikama (nivoom kvalifikacija, socio-ekonomski i kulturološki kontekst iz koga dolazi i sl.).  1.1.3. Koristi različite instrumente (uključujući onlajn) za (samo)procenu karakteristika korisnika (osobina, veština, stavove i sposobnosti, stilova interesovanja i vrednosti)  1.1.4. Interpretira rezultate u skladu sa potrebama daljeg razvoja korisnika  \*u skladu sa sopstvenim kvalifikacijama |
| 1.2. Pružanje podrške korisniku u planiranju i postavljanju ciljeva karijernog razvoja | 1.2.1. Razume osnovne koncepte različitih teorija razvoja ličnosti, sposobnosti i motivacije  1.2.2. Razume kulturološki i socio-ekonomski kontekst, lične i porodične faktore razvoja i ponašanja korisnika  1.2.3. Usmerava i podržava korisnika u procesu istraživanja sopstvenih karakteristika, motiva i potreba i njihovog evidentiranja  1.2.4. Osnažuje korisnika za preuzimanje odgovornosti za upravljanje sopstvenom karijerom  1.2.5. Primenjuje različite metode i tehnike postavljanja i procene ciljeva i strategija (na primer: SMART, SWOT, itd.) |
| 1.3. Pružanje podrške korisniku pri donošenju odluka važnih za karijerni razvoj | 1.3.1. Razume teorije i modele na kojima se zasniva proces donošenja odluka  1.3.2. Podstiče korisnika da razmišlja o kriterijumima, ishodima i rizicima u procesu donošenja odluka  1.3.3. Usmerava korisnika na sagledavanje razvojnih aspekata prelaznih perioda i neočekivanih promena  1.3.4. Primenjuje tehnike podrške u prevladavanju stresa i upravljanju prelaznim periodima i neočekivanim promenama |
| **2. Informisanje** | 2.1. Korišćenje različitih izvora informacija o obrazovnim i karijernim mogućnostima | 2.1.1. Razume sistem kvalifikacija, potrebe, trenutno stanje i trendove na tržištu rada  2.1.2. Poznaje različite izvore informacija o tržištu rada i mogućnostima celoživotnog učenja, uključujući onlajn resurse  2.1.3. Kritički procenjuje različite izvore informisanja o obrazovnim i karijernim mogućnostima |
| 2.2. Organizovanje i čuvanje informacija o obrazovnim i karijernim mogućnostima | 2.2.1. Sistematično i kontinuirano prikuplja informacije  2.2.2. Ume da klasifikuje informacije prema vrsti, nameni i upotrebnoj vrednosti  2.2.3. Formira i/ili ažurira baze informacija u skladu sa potrebama korisnika i internom procedurom čuvanja informacija u organizaciji |
| 2.3. Pruža podršku korisnicima pri korišćenju informacija o obrazovnim i karijernim mogućnostima | 2.3.1. Usmerava korisnika na prikupljanje i korišćenje informacija u skladu sa zakonom i politikama u toj oblasti  2.3.2. Koristi informaciono-komunikacione tehnologije kao podršku i alat za informisanje korisnika  2.3.3. Ukazuje korisniku na različite faktore važne za odabir i procenu informacija  2.3.4. U skladu sa potrebama korisnika preporučuje relevantne izvore informisanja i informacije o tržištu rada i svetu obrazovanja |
| **3. Obučavanje za VEŠTINA UPRAVLjANjA KARIJEROM** | 3.1. Kreira programe obuka za razvoj veština upravljanja karijerom | 3.1.1. Razume koncepte VEŠTINA UPRAVLjANjA KARIJEROM i ključnih kompetencija u obrazovnim politikama na nacionalnom i evropskom nivou.  3.1.2. Procenjuje obrazovne potrebe ciljne grupe radi razvoja i prilagođavanja programa  3.1.3. Planira i strukturiše program obuke u skladu sa standardima (ciljevi, ishodi, aktivnosti, evaluacija…)  3.1.4. Bira aktivnosti za sprovođenje programa kojima se podstiče razvoj samostalnosti i proaktivnosti u učenju |
| 3.2. Sprovodi programe za razvoj veština upravljanja karijerom | 3.2.1. Primenjuje raznovrsne metode za efikasan razvoj veština upravljanja karijerom  3.2.2. Prilagođava aktivnosti prateći specifične potrebe učesnika i grupnu dinamiku  3.2.3. Koristi IKT u sprovođenju obuka (vebinari, onlajn kursevi...)  3.2.4. Kontinuirano sagledava i promišlja sopstvenu praksu obučavanja i uvodi novine |

Standardi organizacije usluga

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Standardi** | **Indikatori** | **Dokazi** |
| **1. Program i usluge su dostupne različitim korisnicima u okviru ciljne grupe** | 1.1. Potencijalnim korisnicima je omogućeno da na način prilagođen njihovim potrebama i odlikama pristupe informacijama o programu i uslugama.  1.2. Korisnicima su ciljevi, ishodi i načini rada razjašnjeni pre započinjanja korišćenja usluga.  1.3. Način, oblici i uslovi rada prilagođeni su individualnim potrebama korisnika i društvenom, socio-ekonomskom i kulturološkom kontekstu, posebno u slučaju korisnika iz osetljivih grupa. | 1.1.1. Opis aktivnosti informisanja potencijalnih korisnika  1.2.1. Opis procedure za upoznavanje korisnika sa programom i uslugama  1.3.1. Opis mera koji kreatori i praktičari sprovode da bi prilagodili rad individualnim potrebama korisnika  1.4.1. IKT servisi koji se koriste  1.4.2. Obrazloženje usklađenosti IKT servisa sa odlikama korisnika (dodati primer koji ilustruje na šta smo mislili)  1.5.1. Oglasna tabla i sl. na mestu koje je lako dostupno korisnicima i/ ili sajt.  1.5.2. Police sa materijalima (lifleti, brošure i sl.). |
|  | 1.4. Način na koji je IKT integrisana u usluge odgovara odlikama korisnika.  1.5. Informacije od značaja za korisnika su istaknute i postavljene na vidnom mestu u prostoru gde se usluga realizuje. |  |
| **2. Praćenje sprovođenja programa i usluga i njihova evaluacija su u funkciji unapređivanja kvaliteta** | 2.1. Pružanje usluga se kontinuirano prati i dokumentuje.  2.2. Periodično se evaluira kvalitet i efikasnost usluga.  2.3. Dobijeni rezultati koriste se za kontinuirano unapređivanje kvaliteta rada.  2.4. Ostvareni rezultati transparentni su za sve korisnike i finansijere. | 2.1.1. Dokumentacija o pripremi i sprovođenju pojedinačnih aktivnosti i usluga (agenda, evaluacioni upitnik, spisak učesnika, portfolio korisnika…)  2.1.2. Opis procedure primanja i postupanja po osnovu žalbe na pružanje usluga  2.2.1. Analiza rezultata evaluacije  2.3.1. Plan za unapređivanje kvaliteta programa i usluga  2.4.1. Javno dostupan izveštaj o rezultatima |
| **3. Usluge se pružaju u najboljem interesu korisnika** | 3.1. Interesi organizacije koja pruža usluge i izvori finansiranja jasno su predstavljeni korisniku.  3.2. Organizacija koja pruža usluge upućuje na druge usluge ili organizacije ukoliko je to u najboljem interesu korisnika.  3.3. Prava na privatnost, zaštitu podataka o ličnosti i srodna prava korisnika štite se pre, tokom i nakon pružanja usluge.  3.4. Organizacija koja pruža usluge ne diskriminiše na osnovu pola, etničke ili verske pripadnosti, socijalnog statusa i sl. | 3.1.1. Etički kodeks organizacije  3.1.2. Opis procedure za postupanje u slučaju sukoba interesa  3.1.3. Javno dostupna informacija o izvorima finansiranja (veb stranica na sajtu organizacije, oglasna tabla, izjava, dokument…)  3.2.1. Lista organizacija koje pružaju druge usluge karijernog vođenja u lokalnoj zajednici i uopšte  3.3.1. Procedura za evidentiranje, obradu i čuvanje podataka o korisnicima  3.4.1. Opis procedure žalbe u slučaju diskriminacije |
| **4. Pružanje usluge se bazira na pouzdanim i relevantnim izvorima informacija** | 4.1. Organizacija podstiče kod zaposlenih kontinuirano informisanje o svetu rada i obrazovanja i unapređivanje rada u skladu sa tim.  4.2. Organizacija definiše kriterijume za procenu različitih izvora informisanja koje prikuplja. | 4.1.1. Spisak izvora informisanja  4.1.2. Dinamika i rokovi ažuriranja informacija koje se koriste u radu sa korisnicima  4.2.1. Spisak kriterijuma za procenu informacija |
| **5. Usluge pružaju kompetentni praktičari** | 5.1. Karijerni praktičari angažovani od strane organizacije poseduju opšte kompetencije u skladu sa standardima kompetencija praktičara.  5.2. Karijerni praktičari angažovani od strane organizacije poseduju specifične kompetencije za uslugu koju pružaju (savetodavni rad, informisanje, obučavanje za VEŠTINA UPRAVLjANjA KARIJEROM) u skladu sa standardima kompetencija praktičara.  5.3. Karijerni praktičari angažovani od strane organizacije se kontinuirano profesionalno usavršavaju u oblasti karijernog vođenja i savetovanja. | 5.1.1., 5.2.1. Portfolio, diplome, sertifikati, potvrde, preporuke  5.3.1. Plan stručnog usavršavanja |
| **6. Obezbeđeni su adekvatni materijalno-tehnički uslovi za pojedinačne usluge** | 6.1. Obezbeđeno je pravo na korišćenje prostora tokom realizovanja usluga.\*  6.2. Prostor u kome se usluga realizuje ima odgovarajuće uslove u skladu sa merama bezbednosti i zdravlja na radu.  6.3. Prostor za zaposlene je odvojen od prostora za korisnike usluga i prilagođen je uslugama koje se sprovode. U situaciji individualnog rada (obrazovanja, savetovanja) prostor je posebno izdvojen tako da obezbeđuje poverljivu i nesmetanu komunikaciju savetnika i korisnika usluge.  6.4. Broj tehničkih sredstava i opreme je usklađen sa brojem zaposlenih.  6.5. Korisniku usluga obezbeđeni su svi materijali i sredstva za rad u skladu sa uslugom koja se realizuje.  \* Organizacije koje sprovode onlajn usluge imaju obezbeđen onlajn prostor (zakupljen domen/server) u skladu sa obimom pružanja usluga | 6.1.1. Potvrda ili ugovor o pravu na korišćenje prostora, odnosno dokaz o pravu svojine  6.2.1. Higijensko-tehnički standardi (prirodno osvetljenje i provetravanje, zaštita od buke, grejanje i hlađenje, snabdevenost vodom, električne instalacije, instalacije informatičke opreme i oprema za zaštitu od požara)  6.3.1. Sto/stolovi, stolice, telefon, ormani za čuvanje materijali dokumentacije pod ključem, računar/i sa pristupom internetu, štampač, skener i sl.  6.3.2. Izdvojen i/ili prilagođen prostor (sa zvučnom izolacijom i opremom) za individualni rad  6.4.1. Kancelarijski materijal koji odgovara zahtevima posla  6.5.1. Oprema koja omogućava realizaciju propisanog programa (sto/stolovi i stolice čiji broj odgovara broju polaznika, računari, projektor i platno, flip čart, potrošni materijal koji odgovara broju polaznika - papiri, olovke, markeri i sl.) |

**Standardi programa**

|  |  |
| --- | --- |
| **Standardi** | **Indikatori** |
| **1. Cilj programa je usmeren na razvoj kompetencija VEŠTINA UPRAVLjANjA KARIJEROM** | 1.1. Cilj je jasno definisan.  1.2. Cilj je relevantan za razvoj kompetencija ciljne grupe kojoj je namenjen.  1.3. Cilj je usaglašen sa definisanim standardima kompetencija VEŠTINA UPRAVLjANjA KARIJEROM. |
| **2. Očekivani ishodi programa zasnovani su na standardima kompetencija VEŠTINA UPRAVLjANjA KARIJEROM** | 2.1. Očekivani ishodi programa i pojedinačnih usluga su jasni.  2.2. Očekivani ishodi usluge su realistični (dostižni za odgovarajuću ciljnu grupu).  2.3. Očekivani ishodi usluge usaglašeni su sa standardima kompetencija VEŠTINA UPRAVLjANjA KARIJEROM. |
| **3. Program je zasnovan na potrebama ciljne grupe** | 3.1. Navedena je ciljna grupa.  3.2. Opisan je i obrazložen način na koji su ispitane potrebe ciljne grupe.  3.3. Definisana je potreba ciljne grupe na koju se odgovara navedenim programom/uslugom. |
| **4. Teme/sadržaji programa su relevantni za postavljene ciljeve i ishode** | 4.1. Teme/sadržaji su precizno definisani u okviru svake usluge.  4.2. Realizacijom tema/sadržaja moguće je ostvariti definisane ishode. |
| **5. Aktivnosti/način ostvarivanja programa dovode do očekivanih ishoda** | 5.1. Predviđene aktivnosti, metode i tehnike su raznovrsne.  5.2. Aktivnosti, metode i tehnike su usklađene sa definisanim ciljevima usluge.  5.3. Aktivnosti, metode i tehnike su relevantne za razvoj planiranih kompetencija/ishoda učenja date ciljne grupe. |
| **6. Predviđeno vreme trajanja programa je optimalno za dostizanje ishoda** | 6.1. Definisano je trajanje pojedinih usluga.  6.2. Utvrđeno vreme pojedinačnih aktivnosti omogućava dostizanje očekivanih ishoda. |
| **7. Predviđena je metodologija praćenja realizacije procesa i ostvarenih efekata** | 7.1. Postoji definisan način procene kvaliteta uslugom od strane korisnika.  7.2. Definisan je način praćenja realizacije programa i usluga (samoevaluacija).  7.3. Postoji jasno definisan način merenja efekata. |

**8. POJAŠNjENjE KLjUČNIH POJMOVA**

**Aktivnost** – operacionalizacija usluge koju organizacija nudi; opis ponašanja kojima se dostižu ishodi VEŠTINA UPRAVLjANjA KARIJEROM u okviru usluge. Obavezni element programa karijernog vođenja i savetovanja usklađen sa potrebama korisnika.

**Veštine upravljanja karijerom** – kompetencije koje pomažu pojedincu da identifikuje svoje postojeće veštine, razvije ciljeve ličnog i profesionalnog učenja i razvoja i preduzme akcije u smeru unapređenja svoje karijere. Razvoj veština upravljanja karijerom pretpostavlja aktivnu ulogu pojedinca u kontinuiranom prikupljanju, analizi, i organizaciji informacija o sebi, obrazovnim i karijernim mogućnostima, kao i odgovoran pristup donošenju odluka i upravljanju karijerom u prelaznim periodima i neočekivanim promenama.

**Dokaz** – informacija koja podržava nalaz ili zaključak. Dokaz treba da bude iscrpan, pouzdan i relevantan. Organizaciji, praktičaru koji sprovodi aktivnosti KViS, korisniku i spoljašnjem evaluatoru ovi podaci treba da obezbede uvid u kvalitet usluge i programa. Pojedincu služe za procenu stepena razvijenosti sopstvenih kompetencija i sastavni su deo portfolija njegovog karijernog razvoja.

**Donošenje odluka** – izbor specifične karijerne opcije koji je rezultat logičkog niza koraka (prepoznavanje, analiza i vrednovanje mogućnosti, konstruktivno razmatranje mogućih posledica i efekata, argumentacija, racionalno i odgovorno odlučivanje) kroz koje osoba identifikuje i dovodi u vezu individualne ciljeve i potrebe tržišta rada.

**Izvor informisanja** – poreklo informacija o obrazovnim i karijernim mogućnostima. Resursi iz kojih pojedinac, organizacija ili praktičar koji sprovodi aktivnosti KViS izdvaja podatke (aktuelne, pouzdane i relevantne) o obrazovnim i karijernim mogućnostima. Izvori mogu biti: elektronske baze, internet stranice različitih institucija, organizacija, pojedinaca, štampani, video i audio materijali (npr. novine, brošure, televizijske i radio emisije, publikacije, lifleti), stručnjaci za KViS i pojedinci (predstavnici različitih profesija, vršnjaci, kolege...).

**Indikator** – kvantitativni ili kvalitativni pokazatelj koji obezbeđuje jednostavno i pouzdano merenje postignuća i očekivanih ishoda u kontekstu pružanja i korišćenja usluga karijernog vođenja i savetovanja. Odnosi se na zahteve i uslove koje organizacije treba da ispune kada je reč o programu, kompetencijama praktičara i uslugama karijernog vođenja i savetovanja, kao i ishode (znanja, veštine i stavovi) koje njihovi korisnici treba da dostignu.

**Ishod** – efekat određene usluge karijernog vođenja i savetovanja, odnosno ostvareni rezultat u pogledu razvijenosti kompetencija pojedinca (znanja, veština i stavova).

**Karakteristike pojedinca** – najopštije kategorije (znanja, veština, stavovi i sposobnosti, vrednosti, interesovanja, osobine ličnosti i stilovi učenja) kojima se opisuje pojedinac u različitim situacijama obrazovanja, obučavanja i rada. U kontekstu sticanja veština upravljanja karijerom, važno je da pojedinac spozna svoje karakteristike, da bude u stanju da ih razume, predstavi i koristi kao stimulus za dalji razvoj.

**Karijerni praktičari** – kompetentni nosioci aktivnosti karijernog vođenja i savetovanja, različitih kvalifikacija, u različitim sektorima (obrazovanje, zapošljavanje, privreda, omladinske politike), koji rade sa pojedincima ili grupama različitog starosnog uzrasta pomažući im da upravljaju procesima učenja, rada, karijernim promenama i drugim aspektima ličnog razvoja.

**Karijerni razvoj** – celoživotni proces upravljanja učenjem, radom, slobodnim vremenom i karijernim promenama u svrhu napredovanja ka izabranim ciljevima.

Karijerno vođenje i savetovanje – podrazumeva proces, usluge i aktivnosti usmerene na podršku pojedincu bilo kog uzrasta i u bilo kojoj tački tokom njegovog života da donese odluke koje se tiču obrazovanja, obuke i zanimanja i da upravlja svojom karijerom.

**Karijerno informisanje** – proces obaveštavanja o obrazovnim i karijernim mogućnostima. Ostvaruje se neposrednim (uživo) ili posrednim (štampani i elektronski mediji) putem. Može da uključuje informacije neophodne za planiranje, postizanje i održavanje zaposlenosti i drugih vidova radnog angažovanja ili nastavka obrazovanja (npr. informacije o zanimanjima, neophodnim kompetencijama i kvalifikacijama, stanju i trendovima na tržištu rada, perspektivama za zapošljavanje, mogućnostima za sticanje radnog iskustva i usavršavanja, akreditovanim obrazovnim institucijama i programima obučavanja, veštinama potrebnim za razvoj karijere i slično).

**Karijerno savetovanje** – proces usmeren na podršku pojedincu u otkrivanju i razumevanju sopstvenih karakteristika, sagledavanju obrazovnih i karijernih mogućnosti, donošenju odluka i planiranju karijere. Kroz ovaj proces pojedinac se osnažuje da samostalno i efikasno upravlja karijerom u prelaznim periodima i promenljivim radnim i obrazovnim okruženjima. Može da se sprovodi kroz individualni ili grupni rad. Tradicionalno, karijerno savetovanje je podrazumevalo lični kontakt savetnika i korisnika, dok je sa razvojem IKT-a omogućeno i onlajn savetovanje.

**Kvalifikacija** – formalno priznanje stečenih kompetencija. Pojedinac stiče kvalifikaciju kada nadležno telo utvrdi da je dostigao ishode učenja u okviru određenog nivoa i prema zadatom standardu kvalifikacije, što se potvrđuje javnom ispravom (diplomom ili sertifikatom).

**Kognitivni i emocionalni kapaciteti pojedinca** – unutrašnji resursi koje pojedinac razvija i stavlja u funkciju karijernih promena. Upravljanje pažnjom, razvijene strategije suočavanja sa stresom, samoregulacija emocija i motivacije neki su od kapaciteta koji se mogu aktivirati u situacijama neočekivanih promena i prelaznih perioda.

**Kompetencija** – integrisani skup znanja, veština, sposobnosti i stavova, koje pojedincu omogućuju efikasno delanje u skladu sa standardom kvalifikacije.

**Neočekivane promene** – iznenadni događaji u privatnom i/ili radnom okruženju pojedinca koji utiču na njegovo dalje obrazovanje, obučavanje i/ili rad. Ova vrsta karijernih promena se razlikuje od promena u prelaznim periodima, jer zahteva brzu reakciju na novu situaciju (bolest, gubitak posla, preseljenje...).

**Obrazovanje za karijeru, karijerno obrazovanje** – obrazovanje koje se sprovodi kroz programe, aktivnosti i iskustva učenja i u funkciji je podsticanja karijernog razvoja pojedinca. Zastupljeno je kroz formalne i neformalne oblike usmerene na razvoj veština upravljanja karijerom.

**Obrazovne i karijerne mogućnosti** – raspoloživi oblici formalnog, neformalnog obrazovanja i informalnog učenja, obučavanja i rada koji su dostupni pojedincu.

**Organizacije** – različite institucije, ustanove, udruženja, kancelarije, agencije, centri, preduzeća koje pružaju usluge karijernog vođenja i savetovanja. U ovu grupu svrstavaju se i organizacije koje su kroz proces odobravanja stekle status javno priznatog organizatora aktivnost obrazovanja odraslih (JPOA).

**Portfolio korisnika** – sistematično vođena kolekcija dokaza koji pokazuju kontinuirano sticanje znanja, veština, stavova, radnih i drugih važnih iskustava pojedinca kao i razumevanje svojih postignuća. Reflektuje karijerno napredovanje kroz sagledavanje trenutnog nivoa razvoja i aktivnosti pojedinca i omogućava dalje planiranje.

**Prelazni periodi** – proces prelaska iz jedne faze obrazovanja, rada ili obučavanja u drugu. Uključuje prelazak pojedinca sa tržišta rada u nezaposlenost ili brigu o deci, kao i povratak u svet rada, obrazovanja ili obučavanja nakon perioda u kome se osoba nije obrazovala, obučavala ili radila. To su karijerne promene koje ne podrazumevaju samo formalan prelaz (npr. čin upisa na fakultet ili trenutak potpisivanja ugovora o zapošljavanju), već celokupan period u toku kojeg pojedinac prevladava promene nastale usled prelaska. Sinonimno se u evropskim politikama celoživotnog karijernog vođenja i savetovanja koristi termin tranzicije.

**Profesionalna orijentacija** – podrazumeva aktivnosti (procena, samoprocena) u cilju podrške pojedincu u planiranju karijere, najčešće pri izboru prvog zanimanja. Postoje različita određenja ovog pojma u odnosu na određenu politiku i kontekst u kome se implementira, te se ponekad on izjednačava sa pojmom karijernog vođenja i savetovanja. U tom slučaju pored procene, profesionalna orijentacija predstavlja niz usluga i aktivnosti koje pojedincu bilo kog uzrasta pomažu da donese odluke i razvija svoje pune potencijale u ličnom i profesionalnom smislu.

**Radno iskustvo** – znanje, veštine i kompetencije koje je pojedinac stekao tokom radnog perioda. Ovaj termin takođe obuhvata kraće periode učenja kroz rad (na primer, u okviru nekog programa obrazovanja ili obuke) kao i periode volontiranja, stažiranja ili obavljanja prakse sa ciljem sticanja iskustva u različitim oblastima ili konkretnom zanimanju odnosno poslu.

**Uloge** – skup obrazaca ponašanja koje se od pojedinca očekuju, koje su mu dodeljene ili koje on sam preduzima u skladu sa profesionalnom i ličnom situacijom u kojoj se trenutno nalazi. Veštine upravljanja karijerom bi, između ostalog, trebalo da omoguće pojedincu da savlada zadatke u okviru različitih uloga.

**Usluga** – ponuda različitih aktivnosti organizacije u oblastima: karijerno savetovanje, karijerno informisanje i obrazovanje za karijeru. Organizacija pruža uslugu koja je u skladu sa standardima kvaliteta pružanja usluge (program, kompetencije praktičara, interes korisnika, materijalno-tehnički uslovi...).