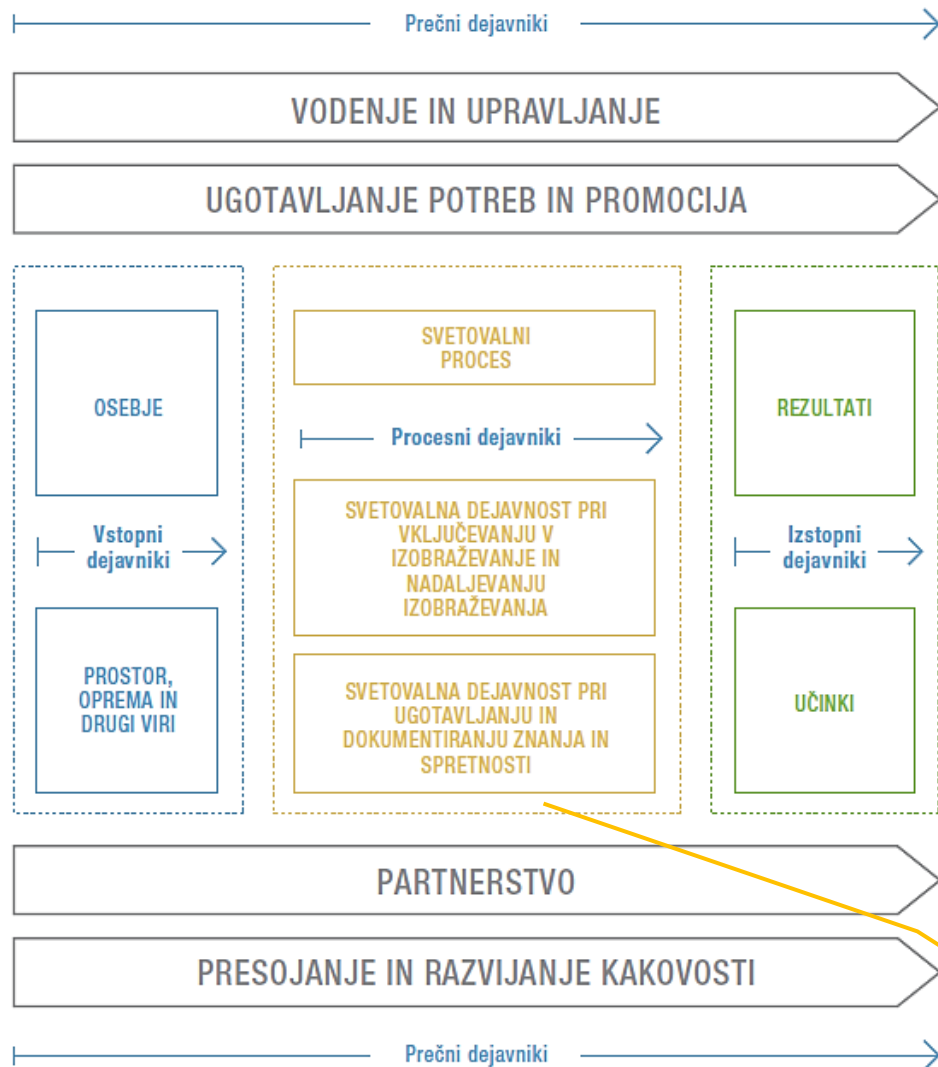


Kazalniki kakovosti svetovalne dejavnosti v izobraževanju odraslih

Marec 2022



PODROČJA KAKOVOSTI ZA SVETOVALNO DEJAVNOST V IZOBRAŽEVANJU ODRASLIH



PODROČJA

Vsebinsko zaokrožene celote, ki zajemajo vse vidike svetovalne dejavnosti v izobraževanju odraslih, na katere moramo biti pozorni pri presojanju in razvijanju kakovosti.

STANDARDI

Opisujejo pričakovano/želeno kaovost najpomemnejših vidikov svetovalne dejavnosti ter rezultatov in učinkov te dejavnosti.

KAZALNIKI

Podrobneje opisujejo presojane vidike kakovosti ter konkretizirajo standard kakovosti s tem, da povedo, kaj ta pomeni v praksi.

MERILA

Orodje za "merjenje" opredeljenega standarda kakovoti. Številčna ali opisna. Referenčna točka oziroma cilj, ki ga moramo doseči, da bomo zagotovili uresničitev opredeljenega standarda kakovosti.

Vključeno tretje področje:
SVETOVALNA DEJAVNOST PRI SAMOSTOJNEM UČENJU

Standardi, kazalniki in primeri meril kakovosti za področje **OSEBJE**

STANDARDI KAKOVOSTI	KAZALNIKI KAKOVOSTI	PRIMERI MERIL
1 Svetovalno dejavnost opravlja zadostno število svetovalcev in podpornega osebja.	1.1 Število svetovalcev	Število svetovalcev je v skladu z veljavnimi standardi in normativi v IO.
	1.2 Število oziroma delež podpornega osebja	Število oziroma delež podpornega osebja je v skladu z veljavnimi standardi in normativi v IO.
2 Svetovalno dejavnost opravljajo svetovalci, ki izpolnjujejo za to delo določene izobrazbene pogoje.	2.1 Stopnja in vrsta izobrazbe svetovalcev	Svetovalci v IO imajo stopnjo in vrsto izobrazbe v skladu z ZIO-1.
	2.2 Pedagoško-andragoška izobrazba	Svetovalec ima pedagoško-andragoško izobrazbo.
	2.3 Strokovni izpit	Svetovalec ima opravljen strokovni izpit.
3 Svetovalci delujejo v skladu z opredeljenimi etičnimi standardi.	3.1 Opredeljeni etični standardi za svetovalno delo	Organizacija ima opredeljene lastne etične standarde za svetovalno dejavnost v IO. Organizacija upošteva etične smernice IAEVG, prirejene za Slovenijo. Svetovalci delujejo v skladu z opredeljenimi etičnimi standardi svetovalne dejavnosti v IO.
	3.2 Delovanje svetovalcev v skladu z etičnimi standardi za svetovalno delo	Svetovalci poznajo etične standarde svetovalnega dela. Svetovalci znajo opisati, kako uporabljajo etične standarde pri svojem delu. Svetovalci vedo, na koga se obrnejo v organizaciji, če so v dvomu glede izvajanja svetovalnega dela v skladu z etičnimi standardi. Svetovalci se na strokovnih srečanjih pogovarjajo o izvajanju svetovalnega dela po etičnih standardih.

<p>4 Svetovalcem je omogočen stalen profesionalni in karierni razvoj.</p>	<p>4.1 Profesionalni razvoj svetovalca</p>	<p>V letnem načrtu organizacije je zajet načrt profesionalnega usposabljanja svetovalcev.</p> <p>Organizacija zagotavlja zadostna finančna sredstva za profesionalni razvoj svetovalcev.</p> <p>Svetovalec ima opravljen program profesionalnega usposabljanja svetovalcev v IO po programu ACS.</p> <p>Svetovalec ima zagotovljene možnosti profesionalnega usposabljanja v obsegu, določenem s Smernicami (5 % delovnih ur).</p> <p>Svetovalec ima kompetence za področje svetovalne dejavnosti, ki jo izvaja (za vključevanje in nadaljevanje izobraževanja, za ugotavljanje in dokumentiranje znanja in spretnosti ter za samostojno učenje).</p> <p>Svetovalec stalno nadgrajuje kompetence s področja svetovalne dejavnosti, ki jo izvaja (za vključevanje in nadaljevanje izobraževanja, za ugotavljanje in dokumentiranje znanja in spretnosti ter za samostojno učenje).</p> <p>Vsebina strokovnega izobraževanja in izpopolnjevanja je v skladu s potrebami dela svetovalca v tekočem letu.</p> <p>Svetovalec razvija kompetence na področju znanja, učenja, spretnosti in medosebnih kompetenc in osebnostnih lastnosti.</p> <p>Svetovalec pri spremljanju razvitosti svojih kompetenc uporablja strokovne preglednice z opredeljenimi kompetencami (npr. GOAL-ov Seznam kompetence svetovalca, 2018).</p> <p>Svetovalec se na leto udeleži več oblik organiziranega izobraževanja in usposabljanja, ki je povezano z aktualnimi temami iz svetovalne dejavnosti v IO, iz IO na splošno ter z razvojnimi nalogami v IO.</p>
---	--	--

	4.2 Karierni razvoj svetovalca	<p>Organizacija ima v aktih opredeljene možnosti kariernega razvoja svetovalca.</p> <p>Organizacija spodbuja karierni razvoj svetovalca.</p> <p>Svetovalec načrtuje in spremlja svoj karierni razvoj (npr. pripravlja zbirno mapo dosežkov - portfolijo).</p>
	4.3 Supervizija in druge oblike samorefleksije lastnega dela	<p>Organizacija omogoča supervizijo kot del stalnega profesionalnega usposabljanja svetovalca.</p> <p>Svetovalec se redno udeležuje organizirane supervizije.</p> <p>Svetovalec se udeležuje organiziranih oblik intervizije.</p> <p>Svetovalec se udeležuje kolegialnega coachinga.</p>
	4.4 Program uvajanja svetovalca začetnika	<p>Organizacija ima opredeljen program uvajanja svetovalca začetnika v svetovalno dejavnost v IO.</p> <p>Program uvajanja svetovalca začetnika je v organizaciji zagotovljen vsakemu svetovalcu začetniku.</p>

Standardi, kazalniki in primeri meril kakovosti za področje **PROSTOR, OPREMA IN DRUGI VIRI**

STANDARDI KAKOVOSTI	KAZALNIKI KAKOVOSTI	PRIMERI MERIL
<p>1 Organizacija zagotavlja prostorsko dostopnost, primerne prostore, opremo ter informacijsko- komunikacijsko tehnologijo za izvajanje celostnega, kakovostnega in poglobljenega svetovalnega dela.</p>	<p>1.1 Prostorska dostopnost</p>	<p>Organizacija zagotavlja dostopnost do prostora za svetovanje za vse odrasle, tudi za gibalno ali senzorično ovirane.</p> <p>Organizacija zagotavlja dostopnost do drugih (skupnih) prostorov za vse odrasle, tudi za gibalno ali senzorično ovirane.</p>
	<p>1.2 Prostor</p>	<p>Na sedežu organizacije je za svetovalno delo zagotovljen poseben prostor, velik najmanj 10 kvadratnih metrov. Prostor svetovalnega središča mora omogočati individualno in zaupno svetovalno delo.</p> <p>V prostoru za svetovalno dejavnost pri samostojnem učenju so na razpolago najmanj 3 učna mesta. Za vsako učno mesto je zagotovljenih najmanj 5 m² površine.</p> <p>V prostoru za svetovalno dejavnost pri samostojnem učenju so na razpolago multimedijski računalnik, učna gradiva, dostop do spletnih virov in spletnih gradiv ter programov za samostojno učenje, priročniki, učbeniki, slovarji, atlasi, drobni inventar ipd.</p> <p>Prostor za svetovalno delo omogoča individualno svetovalno delo tudi gibalno ali senzorično oviranim odraslim.</p> <p>Za potrebe skupinskega informiranja in svetovanja na sedežu organizacije je mogoče uporabljati poseben, dovolj velik prostor za večje število udeležencev.</p> <p>Za delo na dislokaciji je zagotovljen prostor, ki omogoča individualno in zaupno svetovalno delo.</p>

	1.3 Oprema	<p>Najnujnejša oprema na sedežu organizacije obsega mizo in stol za svetovalca, omaro, priročno stojalo za gradivo, mizo in več stolov za sprejem odraslih.</p> <p>Opremljenost prostora za svetovanje omogoča svetovalno delo tudi za gibalno ali senzorično ovirane odrasle.</p> <p>Najnujnejša oprema na dislokaciji organizacije obsega mizo in stol za svetovalca ter stole za sprejem odraslih.</p> <p>Najnujnejša oprema za infokotiček je stojalo za letake ali miza in drugo gradivo.</p>
	1.4 Informacijsko-komunikacijska oprema	<p>Najnujnejša informacijsko-komunikacijska oprema na sedežu organizacije obsega: zmogljiv računalnik s tiskalnikom, telefon in mobilni telefon, dobro internetno povezavo, programsko opremo, ki omogoča svetovanje na daljavo ter uporabo različnih svetovalnih pripomočkov in orodij.</p> <p>Najnujnejša informacijsko-komunikacijska oprema na dislokaciji organizacije obsega: zmogljiv prenosni računalnik, mobilni telefon, dobro internetno povezavo, programsko opremo, ki omogoča uporabo različnih svetovalnih pripomočkov in orodij.</p> <p>Najnujnejša informacijsko-komunikacijska oprema pri mobilni svetovalni dejavnosti obsega: zmogljiv prenosni računalnik, mobilni telefon, dobro internetno povezavo in programsko opremo, ki omogoča uporabo različnih svetovalnih pripomočkov in orodij.</p>
2 Organizacija zagotavlja strokovno literaturo, baze podatkov ter svetovalne pripomočke za izvajanje celostnega,	2.1 Strokovna literatura	<p>Organizacija ima na voljo strokovno literaturo, revije in gradivo s področja svetovanja v IO.</p> <p>Organizacija ima na voljo strokovno literaturo, revije in gradiva s področja andragogike, pedagogike, psihologije, komunikacijskih spretnosti.</p>

kakovostnega in poglobljenega svetovalnega dela.		Organizacija ima na voljo strokovno literaturo, revije in gradivo s področja poznavanja različnih ciljnih skupin odraslih v IO.
		Organizacija ima na voljo strokovno literaturo, revije in gradivo s področja učenja učenja.
		Organizacija ima na voljo učna gradiva, dostop do spletnih virov in spletnih gradiv ter programov za samostojno učenje, priročnikov, učbenikov, slovarjev, atlasov ipd.
	2.2 Baze podatkov	Organizacija ima bazo podatkov, v kateri so temeljni dokumenti, potrebni za svetovalno delo (vsaj temeljna zakonodaja s področja izobraževanja odraslih, nacionalni razpisi za vpis, pregled javnoveljavnih programov za izobraževanje odraslih, pregled izvajalcev izobraževanja odraslih).
		Organizacija ima svojo regionalno bazo podatkov, v kateri so podatki, pomembni za izobraževanje in učenje odraslih v njihovem okolju (vsaj izvajalce izobraževalnih programov, izobraževalne programe, ponudbo formalnega in neformalnega izobraževanja, različne oblike pomoči idr.).
	2.3 Svetovalni pripomočki	Organizacija ima nabor različnih svetovalnih pripomočkov za izobraževanje in učenje (v tiskani in spletni obliki).
	Organizacija ima nabor različnih svetovalnih pripomočkov za vrednotenje neformalno in priložnostno pridobljenega znanja (v tiskani in spletni obliki).	
	Organizacija ima nabor različnih svetovalnih pripomočkov za razvoj kariere (v tiskani in spletni obliki).	
	Organizacija ima na voljo več različnih (svetovalnih) pripomočkov za samostojno učenje.	

Standardi, kazalniki in primeri meril kakovosti za področje **SVETOVALNI PROCES**

STANDARDI KAKOVOSTI	KAZALNIKI KAKOVOSTI	PRIMERI MERIL
1 Svetovalni proces je osredotočen na posameznikove potrebe.	1.1 Prilagojenost ciljev in obsega svetovalnega procesa potrebam posameznikov	Svetovalec izvaja svetovalni proces, ki je glede na cilje in po obsegu prilagojen potrebam posameznikov.
	1.2 Jasnost opredelitve svetovalnih storitev za odrasle	Odrasli lahko opišejo, katere svetovalne storitve so jim na voljo in kaj lahko od njih pričakujejo.
	1.3 Vloga odraslih v svetovalnem procesu	Odrasli imajo v svetovalnem procesu dejavno vlogo, ponujene so jim ustrezne možnosti za raziskovanje in razumevanje lastne odgovornosti pri sprejemanju odločitev. Odrasli so obravnavani kot kompetentni, avtonomni posamezniki s pravicami in interesi, ki so postavljeni v središče svetovalnih aktivnosti. Odrasli vstopajo v svetovalni proces prostovoljno.
2 V svetovalnem procesu so zagotovljeni zaupnost, nepristranskost in psihološko varno okolje.	2.1 Psihološko varno okolje za izvajanje svetovalnega procesa	Svetovalci ustvarjajo psihološko varno okolje, v katerem so odrasli obravnavani z empatijo, in navežejo z njimi sodelujoč in enakopraven odnos.
	2.2 Zaupnost pri izvajanju svetovalnega procesa	Svetovalci zagotavljajo odraslim zaupen medsebojni odnos, utemeljen na etičnih smernicah svetovalne dejavnosti.
	2.3 Nepristranskost in objektivnost pri izvajanju svetovalnega procesa	Svetovalci razvijajo z odraslimi spoštljiv odnos brez predsodkov, ki temelji na nepristranskosti in objektivnosti.
3 Organizacija zagotavlja izvajanje celostnega svetovalnega procesa, utemeljenega na strokovnih spoznanjih.	3.1 Zanesljivost in utemeljenost svetovalne dejavnosti na strokovnih spoznanjih	Programi in metode dela svetovalcev so utemeljeni na strokovnih spoznanjih.
	3.2	Svetovalci izvajajo vse tri vrste svetovalnega procesa:

	Vrste svetovalnega procesa	<ul style="list-style-type: none"> – svetovanje pred vključitvijo v izobraževanje ali učenje, – svetovanje med potekom izobraževanja, – svetovanje po koncu izobraževanja ali učenja.
	3.3 Dejavnosti svetovalnega procesa	<p>Svetovalci izvajajo vse dejavnosti svetovalnega procesa:</p> <ul style="list-style-type: none"> – informiranje, – nasvetovanje, – svetovanje.
	3.4 Področja izvajanja svetovalnega procesa	<p>Svetovalci izvajajo svetovalno dejavnost na več področjih:</p> <ul style="list-style-type: none"> – svetovanje za izobraževanje, – svetovanje pri ugotavljanju in dokumentiranju znanja in spretnosti, – svetovanje za načrtovanje in razvoj kariere, – svetovanje pri samostojnem učenju. <p>Svetovalci zagotavljajo odraslim podporo pri njihovem osebostnem razvoju.</p>
	3.5 Strukturiranost svetovalnega procesa	<p>Svetovalni proces poteka:</p> <ul style="list-style-type: none"> – v strnjeni obliki kot ena obravnava ali – v poglobljeni obliki z več obravnavami. <p>Svetovalni proces, ki poteka v poglobljeni obliki z več obravnavami, zajema:</p> <ul style="list-style-type: none"> – prvo obravnavo: osnovno spoznavanje s potrebami in cilji odraslega, medsebojno informiranje, načrtovanje mogočih rešitev; – nadaljnje obravnave: poglobljena svetovalna obravnava s spoznavanjem odraslega, njegovih potreb in interesov, dogovor o uresničevanju rešitev, spremljanje uresničevanja rešitev; – zaključno obravnavo: ovrednotenje svetovalnega procesa, načrtovanje nadaljnjih dejavnosti odraslega za izobraževanje, učenje, razvoj kariere ali osebostni razvoj, ovrednotenje učnih dosežkov. <p>Svetovalni proces poteka tudi po zaključni obravnavi, če se odrasli in svetovalec tako dogovorita ali je to načrtovano.</p>
	3.6 Oblike izvajanja svetovalnega procesa	<p>Svetovalni proces se izvaja v dveh oblikah:</p> <ul style="list-style-type: none"> – individualno ali – skupinsko.

	3.7 Uporaba svetovalnih pripomočkov	<p>Svetovalni pripomočki, ki jih uporabljajo svetovalci, so zanesljivi in utemeljeni na strokovnih spoznanjih.</p> <p>Svetovalci prilagajajo uporabo svetovalnih pripomočkov značilnostim in potrebam odraslih.</p> <p>Svetovalni pripomočki se uporabljajo v vseh fazah svetovalnega procesa.</p> <p>Svetovalci uporabljajo pripomočke v fizični in digitalni obliki.</p>
	3.8 Uporaba gradiv	<p>Učna gradiva, ki jih uporabljajo svetovalci, so zanesljiva in utemeljena na strokovnih spoznanjih.</p> <p>Svetovalci prilagajajo uporabo učnih gradiv značilnostim in potrebam odraslih pri učenju.</p> <p>Učna gradiva se uporabljajo v vseh fazah svetovalnega procesa.</p> <p>Učna gradiva, ki jih uporabljajo svetovalci, so primerna za različne skupine odraslih, pri čemer se upošteva tudi starostne razlike.</p>
4 Organizacija zagotavlja dostopnost, prilagodljivost in prožnost izvajanja svetovalnega procesa.	4.1 Brezplačnost svetovalnega procesa	Za vse odrasle je svetovalni proces brezplačen.
	4.2 Načini izvajanja svetovalnega procesa	<p>Svetovalni proces se izvaja na tele načine:</p> <ul style="list-style-type: none"> – osebno, – po telefonu, – po elektronski in navadni pošti, – po spletu. <p>Svetovalni proces poteka prostorsko:</p> <ul style="list-style-type: none"> – na sedežu organizacije ali

		<ul style="list-style-type: none"> – na terenu: na dislokaciji, z mobilno svetovalno dejavnostjo, z informacijsko točko (v drugih organizacijah, podjetjih, knjižnicah, na tematskih dogodkih). <p>Svetovalni proces poteka tudi po medijih:</p> <ul style="list-style-type: none"> – s kontaktno oddajo po radiu, televiziji, – s svetovalnim kotičkom v časniku, – po spletni strani organizacije, – na družbenih omrežjih.
4.3	Časovna dostopnost svetovalnega procesa	Svetovanje je dostopno v dopoldanskem in popoldanskem času.
4.4	Trajanje svetovalnega procesa	Trajanje svetovalnega procesa je prilagojeno problemu in potrebam odraslega.
4.5	Usmerjanje odraslih tudi k drugim virom pomoči	<p>Kadar svetovalec ugotovi, da odraslemu ne bo mogel zagotoviti vse ustrezne pomoči, ga napoti k drugemu izvajalcu, bodisi znotraj organizacije bodisi v drugi organizaciji, ki ponuja specifične storitve, da bi imel odrasli od svetovanja kar največ koristi.</p> <p>Kadar svetovalec pri samostojnem učenju ugotovi, da odraslemu ne bo mogel zagotoviti vse ustrezne učne pomoči, ga napoti tudi k drugemu izvajalcu, ki nudi učno pomoč (npr. inštrukcije za posamezne predmete/vsebine, delavnice idr.).</p>

Standardi, kazalniki in primeri meril kakovosti za področje **SVETOVALNA DEJAVNOST PRI VKLJUČEVANJU V IZOBRAŽEVANJE IN PRI NADALJEVANJU IZOBRAŽEVANJA**

STANDARDI	KAZALNIKI	PRIMERI MERIL
<p>1 Svetovalec daje celostno strokovno podporo odraslemu, ki se namerava vključiti v izobraževanje na novo ali nadaljevati že začeto izobraževanje.</p>	<p>1.1 Strokovna podpora odraslemu za vključitev na novo ali za nadaljevanje že začetega izobraževanja</p>	<p>Svetovalec ima izdelane pristope in orodja, da odraslega spodbuja in motivira za vključevanje v izobraževanje in nadaljevanje izobraževanja.</p> <p>Svetovalec predstavlja različne možnosti za vključitev in nadaljevanje izobraževanja.</p> <p>Svetovalec daje odraslemu podporo pri presojanju najustreznejših možnosti izobraževanja in učenja glede na prejšnje izobraževanje in učenje ter druge izkušnje in okoliščine.</p> <p>Svetovalec daje strokovno pomoč pri načrtovanju in organizaciji izobraževanja in učenja, ta zajema pripravo načrta izobraževanja in učenja odraslega, načrt odpravljanja učnih težav in drugo.</p> <p>Organizacija organizira usposabljanje za razvijanje učne zmožnosti (kompetence učenje učenja).</p> <p>Svetovalec pomaga pri odpravljanju situacijskih, dispozicijskih in institucionalnih ovir za uspešno izobraževanje in učenje.</p> <p>Svetovalec uporablja ustrezne svetovalne pripomočke.</p>

	<p>1.2 Dokumentiranje strokovne podpore odraslemu pri vključevanju in nadaljevanju izobraževanja</p>	<p>Svetovalec ima pripravljeno dokumentacijo za dokumentiranje strokovne podpore pri vključevanju in nadaljevanju izobraževanja (obrazci, aplikacija).</p> <p>Svetovalec uporablja dokumentacijo za dokumentiranje strokovne podpore pri vključevanju in nadaljevanju izobraževanja (obrazci, aplikacija).</p> <p>Dokumentacija je pregledna in urejena.</p>
<p>2 Svetovalec daje celostno strokovno podporo odraslemu pri načrtovanju in razvoju kariere.</p>	<p>2.1 Strokovna podpora odraslemu pri načrtovanju in razvoju kariere</p>	<p>Svetovalec uporablja različne svetovalne pripomočke in pristope za podporo odraslemu pri načrtovanju in razvoju kariere (osebne in poklicne).</p> <p>Organizacija organizira usposabljanja za razvijanje zmožnosti načrtovanja in razvoja kariere.</p> <p>Svetovalec pomaga odraslemu pri pripravi kariernega načrta.</p> <p>Iskanje ustreznih izobraževalnih možnosti.</p>

Standardi, kazalniki in primeri meril kakovosti za področje **UGOTAVLJANJE IN DOKUMENTIRANJE ZNANJA IN SPRETNOSTI**

STANDARDI	KAZALNIKI	PRIMERI MERIL
1 Svetovalec daje celostno strokovno podporo odraslemu pri vključitvi v postopek ugotavljanja in dokumentiranja znanja in spretnosti.	1.1 Namen ugotavljanja in dokumentiranja znanja in spretnosti odraslih	<p>Svetovalec v uvodnem pogovoru z odraslim ugotovi njegov namen za vključitev v ugotavljanje in dokumentiranje znanja in spretnosti odraslih.</p> <p>Organizacija informira in promovira (različne) namene ugotavljanja in dokumentiranja znanja in spretnosti odraslih.</p>
	1.2 Potek postopka ugotavljanja in dokumentiranja znanja in spretnosti odraslih	<p>Svetovalec pri svojem delu uporablja vsaj en strokovni dokument, v katerem je opisan postopek ugotavljanja in dokumentiranja.</p> <p>Svetovalec uporablja različne pristope (motivira, spodbuja) za podporo pri ugotavljanju znanja in spretnosti, ki jih je odrasel pridobil v različnih okoliščinah – pri izobraževanju in učenju, z delovnimi izkušnjami, s prostočasnimi dejavnostmi idr.</p> <p>Svetovalec daje podporo pri pripravi in zbiranju dokazil.</p> <p>Svetovalec po potrebi pri ugotavljanju skladnosti znanja, spretnosti in kompetenc odraslega z zahtevami v obliki standardov znanja ali zapisanih učnih izidov, k sodelovanju povabi zunanje strokovnjake.</p> <p>Svetovalec uporablja (vsaj tri) različne pripomočke in metode za ugotavljanje in dokumentiranje, prednost pa daje deklarativnim metodam.</p> <p>Svetovalec v postopku z enim odraslim uporablja kombinacijo različnih pripomočkov in metod.</p> <p>Svetovalec spodbuja odraslega k uporabi digitalnih pripomočkov in mu pri tem pomaga.</p>

	<p>1.3 Povratna informacija in mnenje</p>	<p>Svetovalec na podlagi ocene razvitosti kompetence podaja povratno informacijo odraslemu ali zanj pripravi pisno mnenje.</p> <p>Svetovalec ima jasno in razumljivo opredeljena merila za ovrednotenje kompetenc odraslega, na podlagi teh pripravi mnenje.</p> <p>Svetovalec pozna in uporablja vsaj eno strokovno gradivo z opisom podajanja povratne informacije ali priprave mnenja o razvitosti kompetenc.</p> <p>Svetovalec predstavlja odraslemu možnosti uporabe rezultatov ugotavljanja in dokumentiranja po končanem postopku.</p> <p>Svetovalec spodbuja in motivira odraslega za vključitev v formalne postopke priznavanja, če je to smiselno.</p>
	<p>1.4 Dokumentiranje strokovne podpore pri ugotavljanju in dokumentiranju znanja in spretnosti odraslih</p>	<p>Svetovalec ima pripravljeno dokumentacijo za dokumentiranje ugotavljanja in dokumentiranje znanja in spretnosti odraslega v obliki obrazcev, primerov dobrih dokazil, primerov dobrega mnenja ipd.</p> <p>Svetovalec uporablja dokumentacijo za dokumentiranje ugotavljanja in dokumentiranja znanja in spretnosti za vsakega udeleženega odraslega.</p> <p>Dokumentacija je pregledna in urejena.</p>

Standardi, kazalniki in primeri meril kakovosti za področje SVETOVALNE DEJAVNOSTI PRI SAMOSTOJNEM UČENJU

STANDARDI	KAZALNIKI	PRIMERI MERIL
<p>1</p> <p>Svetovalec daje celostno strokovno podporo odraslemu, ki se namerava vključiti v učenje in/ali svetovanje za samostojno učenje na novo ali nadaljevati že začeto učenje in/ali svetovanje.</p>	<p>1.1</p> <p>Strokovna podpora odraslemu za vključitev v samostojno učenje</p>	<p>Svetovalec ima izdelane pristope in orodja, da z odraslim opravi uvodni razgovor in ga spodbuja, opolnomoči in motivira za vključitev v učenje in/ali svetovanje na novo ali za nadaljevanje učenja in/ali svetovanja (npr. za ugotavljanje interesov, učnih potreb, stopnje predznanja ipd.).</p> <p>Svetovalec odraslemu predstavlja različne možnosti za vključitev in/ali za nadaljevanje učenja in/ali svetovanja.</p> <p>Svetovalec daje odraslemu strokovno podporo pri načrtovanju in organizaciji učenja.</p> <p>Svetovalec daje odraslemu strokovno podporo pri presojanju o najustreznejših možnosti za učenje različnih učnih vsebin glede na potrebe in interes odraslega ter glede na prejšnje učenje in/ali svetovanje oz. glede na druge izkušnje in okolščine odraslega.</p> <p>Svetovalec odraslemu posreduje znanja o učenju, metodah in tehnikah učenja ter usmerja učni proces odraslega.</p> <p>Svetovalec odraslemu daje strokovno podporo pri uporabi gradiv, uvrstitvenih testov znanja/spretnosti, učnih virov in tehnologije pri učenju.</p> <p>Organizacija organizira usposabljanje za razvijanje zmožnosti (samostojnega) učenja.</p>

		<p>Svetovalec odraslemu pomaga pri odpravljanju osebnih, situacijskih, dispozicijskih in institucionalnih ovir za uspešno učenje.</p> <p>Svetovalec uporablja ustrezne svetovalne pripomočke, učna gradiva, uvrstitvene teste znanja in/ali spretnosti, načrt učenja ipd.</p> <p>Svetovalec spremlja individualno učenje odraslih ter njihovo napredovanje pri učenju.</p> <p>Svetovalec daje odraslemu strokovno podporo pri ovrednotenju učnih dosežkov, pri nadaljevanju učenja ter iskanju novih možnosti za (samostojno) učenje.</p>
	<p>1.2 Dokumentiranje strokovne podpore odraslemu pri učenju in/ali svetovalni dejavnosti pri samostojnem učenju</p>	<p>Svetovalec ima pripravljeno dokumentacijo za dokumentiranje strokovne podpore pri učenju in/ali svetovalni dejavnosti pri samostojnem učenju (obrazci, aplikacija).</p> <p>Svetovalec uporablja dokumentacijo za dokumentiranje strokovne podpore pri učenju in/ali svetovalni dejavnosti pri samostojnem učenju (obrazci, aplikacija).</p> <p>Dokumentacija je pregledna in urejena.</p>

Standardi, kazalniki in primeri meril kakovosti za področje **REZULTATI**

STANDARDI KAKOVOSTI	KAZALNIKI KAKOVOSTI	PRIMERI MERIL
1 Organizacija spremlja in evalvira rezultate svetovalne dejavnosti.	1.1 Število in vrsta storitev	<p>Število storitev na leto na svetovalca je v skladu z veljavnimi standardi in normativi v IO.</p> <p>Vrste izpeljanih storitev (individualne in skupinske obravnave) so v skladu z veljavnimi standardi in normativi v IO.</p>
	1.2 Število in struktura vključenih odraslih	<p>Število vključenih odraslih na leto na svetovalca je v skladu z veljavnimi standardi in normativi v IO.</p> <p>Sestava vključenih odraslih po spolu glede na istovrstno sestavo vsega prebivalstva v regiji.</p> <p>Odstotek odraslih, ki imajo manj kot štiriletno srednjo šolo, glede na izobrazbeno sestavo prebivalstva v regiji.</p> <p>Odstotek brezposelnih v organizaciji glede na odstotek registrirane brezposelnosti v regiji.</p> <p>Odstotek vključenih odraslih, ki izhajajo iz ranljivih skupin prebivalstva (imigranti, begunci, brezdomci, Romi, odrasli s posebnimi potrebami, starejši manj izobraženi zaposleni, mlajši odrasli brez poklicne izobrazbe) glede na istovrstno sestavo vsega prebivalstva v regiji.</p>
	1.3 Vključitev v izobraževanje in učenje	<p>Vključen odrasli je pridobil informacije o izobraževalnih možnostih.</p> <p>Vključen odrasli je pripravil osebni izobraževalni načrt (OIN).</p> <p>Število vključitev v programe za dvig izobraževalne ravni.</p> <p>Število vključitev v programe za pridobitev splošnih kompetenc (javnoveljavni).</p> <p>Število vključitev v programe za pridobitev splošnih in poklicnih kompetenc.</p>

		Število vključitev v postopke za pridobitev NPK/TPK.
1.4	Vključitev v postopke ugotavljanja in dokumentiranja znanja in spretnosti	<p>V procesu svetovanja je bilo dokumentirano že pridobljeno znanje.</p> <p>V procesu svetovanja je bila pripravljena zbirna mapa dosežkov (portfolijo).</p> <p>V procesu svetovanja je bilo pripravljeno mnenje o ovrednotenih kompetencah.</p> <p>Število vključitev v postopke za pridobitev drugih certifikatov.</p> <p>Izpeljane so bile prilagoditve izobraževanja posamezniku.</p>
1.5	Načrtovanje in razvoj kariere	<p>Vključen odrasli je pridobil informacije o možnostih razvoja kariere.</p> <p>V procesu svetovanja je bil izdelan življenjepis.</p> <p>V procesu svetovanja je bila napisana prijava za delovno mesto.</p> <p>V procesu svetovanja je bil izdelan karierni načrt.</p>
1.6	Vključitev v (samostojno) učenje	<p>Vključen odrasli je pridobil informacije o možnostih za (samostojno) učenje.</p> <p>Vključen odrasli ima izdelan načrt za samostojno učenje.</p>
1.6	Zadovoljstvo vključenih odraslih s svetovalnim procesom	<p>Vključeni odrasli so zadovoljni s storitvami.</p> <p>Svetovanje je prispevalo k rešitvi problema.</p>

Standardi, kazalniki in primeri meril kakovosti za področje **UČINKI**

Standardi kakovosti	Kazalniki kakovosti	Primeri meril
1 Organizacija spremlja in evalvira učinke svetovalne dejavnosti.	1.1 Vključenost odraslih v vseživljenjsko učenje	<p>Svetovalna pomoč je odraslemu pomagala pri odločitvi za nadaljnje formalno ali neformalno učenje.</p> <p>Svetovalna dejavnost prispeva k boljši splošni informiranosti o izobraževalni in učni ponudbi.</p> <p>Svetovalna dejavnost prispeva k dvigu splošne izobrazbene ravni.</p>
	1.2 Učna uspešnost in zavedanje lastnega znanja	<p>Svetovalna pomoč med izobraževanjem in/ali učenjem je odraslemu pomagala pri odpravi učnih težav.</p> <p>Svetovalna pomoč med izobraževanjem in/ali učenjem je odraslemu pomagala pri uspešnem dokončanju izobraževanja.</p> <p>Svetovalna pomoč med učenjem je odraslemu pomagala pri učenju in dvigu motivacije za učenje.</p> <p>Svetovalna pomoč je pripomogla k zavedanju vrednosti lastnega znanja odraslega.</p> <p>Svetovalna pomoč je zvečala učno uspešnost odraslih.</p> <p>Svetovalna pomoč je pripomogla k izboljšani zaposljivosti odraslih.</p> <p>Svetovalna pomoč je prispevala k uporabi ozaveščenega »skritega« znanja in kompetenc odraslih pri delu in/ali učenju.</p>
	1.3 Krepitev položaja odraslih na trgu dela	<p>Svetovalna pomoč je prispevala k zavedanju o kariernih ciljih.</p> <p>Svetovalna pomoč je pripomogla k razvoju kariere odraslega.</p> <p>Svetovalna pomoč je pripomogla k bolj kakovostnemu opravljanju dela odraslega.</p> <p>Svetovalna pomoč je pripomogla k uporabi ozaveščenega »skritega« znanja in kompetenc odraslih pri delu.</p>

		<p>Svetovalna pomoč je pripomogla k večji produktivnosti dela odraslih.</p> <p>Svetovalna pomoč je pripomogla k zmanjšanju bolniških odsotnosti.</p> <p>Svetovalna pomoč je pripomogla k manjši fluktuaciji na delovnem mestu.</p> <p>Svetovalna pomoč je pripomogla k večji pripadnosti podjetju.</p> <p>Svetovalna pomoč je pripomogla k večjemu zadovoljstvu pri delu.</p> <p>Svetovalna pomoč je pripomogla k boljši zaposljivosti odraslih.</p> <p>Svetovalna pomoč je pripomogla k povišanju plače.</p>
	<p>1.4 Osebnostna rast in razvoj</p>	<p>Svetovalna pomoč je pripomogla k povečanju samozavesti odraslih.</p> <p>Svetovalna pomoč je pripomogla k povečanju samoučinkovitosti odraslih.</p> <p>Svetovalna pomoč je pripomogla k osebni rasti odraslih.</p> <p>Svetovalna pomoč je pripomogla k doseganju zastavljenih ciljev odraslih (oziroma vztrajanju na poti k cilju).</p> <p>Svetovalna pomoč je prispevala k večji motiviranosti odraslih za spremembe, izobraževanje ali učenje.</p> <p>Svetovalna pomoč je prispevala k povečanju proaktivnosti odraslih.</p>
	<p>1.5 Krepitev socialnih vezi in dejavno delovanje v skupnosti</p>	<p>Svetovalna pomoč je odraslemu pomagala pri socialnem vključevanju.</p> <p>Svetovalna pomoč je pripomogla pri poznavanju organizacij v lokalnem okolju.</p> <p>Svetovalna pomoč je pripomogla k tesnejšemu sodelovanju med različnimi deležniki.</p>

Standardi, kazalniki in primeri meril kakovosti za področje **VODENJE IN UPRAVLJANJE**

STANDARDI KAKOVOSTI	KAZALNIKI KAKOVOSTI	PRIMERI MERIL
1 Organizacija dela v svetovalni dejavnosti je učinkovita in zagotavlja kakovostno izpeljavo svetovalne dejavnosti.	1.1 Organiziranost in organizacija dela	Struktura in organizacija svetovalne dejavnosti je zapisana in pregledna. Opremljene so delovne naloge osebja za kakovostno izpeljavo svetovalne dejavnosti. Opremljena je delitev nalog vodenja med direktorjem in svetovalcem (ali več svetovalci).
	1.2 Normativna urejenost svetovalne dejavnosti	V normativnih aktih organizacije je svetovalna dejavnost ustrezno opredeljena.
2 Organizacija ima za svetovalno dejavnost oblikovano vizijo, poslanstvo in vrednote delovanja.	2.1 Vizija	Organizacija ima opredeljeno skupno vizijo za vse dejavnosti, vsebina vizije zajema tudi svetovalno dejavnost. Organizacija ima posebej opredeljeno vizijo za svetovalno dejavnost. Vizija je javno objavljena.
	2.2 Poslanstvo	Opremljeno in javno objavljeno je poslanstvo svetovalne dejavnosti.
	2.3 Vrednote	Opremljene in javno objavljene so vrednote svetovalne dejavnosti.
3 Svetovalna dejavnost je razvojno vpeta v lokalno oziroma regionalno okolje, kjer deluje.	3.1 Razvojna vpetost (usmerjenost) v lokalno oziroma regionalno okolje	Analize potreb lokalnega oziroma regionalnega okolja po svetovalni dejavnosti in IO. Poznavanje in upoštevanje lokalnih oziroma regionalnih razvojnih načrtov pri načrtovanju in izvajanju svetovalne dejavnosti. Pripravljeni razvojni načrti svetovalne dejavnosti so v skladu z razvojnimi načrti lokalnega oziroma regionalnega okolja, kjer deluje.

4 Organizacija ima za svetovalno dejavnost opredeljene dolgoročne in kratkoročne cilje delovanja.	4.1 Dolgoročni načrt svetovalne dejavnosti	Opredeljen je dolgoročni načrti svetovalne dejavnosti.
	4.2 Kratkoročni (letni) načrt svetovalne dejavnosti	Opredeljen je kratkoročni načrt svetovalne dejavnosti.
5 Organizacija pridobiva finančna sredstva za svetovalno dejavnost na podlagi opredeljenih meril in z njimi ravna učinkovito ter pregledno.	5.1 Pridobivanje finančnih sredstev	Opredeljena so merila za pridobivanje in vodenje finančnih sredstev. Narejen je pregled pridobljenih finančnih sredstev po virih.
	5.2 Ravnanje s finančnimi sredstvi	Opravljen so analize in poročila o učinkovitosti in preglednosti porabe finančnih sredstev.

Standardi, kazalniki in primeri meril kakovosti za področje **UGOTAVLJANJE POTREB IN PROMOCIJA**

STANDARDI KAKOVOSTI	KAZALNIKI KAKOVOSTI	PRIMERI MERIL
1 Organizacija pozna potrebe ciljnih skupin.	1.1 Analiza potreb ciljnih skupin	Organizacija ima definirane lastnosti ciljnih skupin. Organizacija ima analizirane lokalne, regionalne in nacionalne potrebe odraslih po svetovanju.
	1.2 Prilagojenost storitev potrebam različnih ciljnih skupin	Cilji in obseg storitev organizacije so prilagojeni ciljnim skupinam.
2 Organizacij si dejavno prizadeva za vključevanje odraslih.	2.1 Dejavni načini za vključevanje odraslih (terensko delo)	Organizacija ima vzpostavljeno eno ali več dislokacij. Organizacija izpelje vsako leto vsaj tri dejavnosti informiranja in svetovanja zunaj sedeža organizacije in dislokacij.
		Organizacija izpelje vsako leto vsaj eno promocijsko dejavnost, ki je posebej usmerjena k spodbujanju vključevanja odraslih.
3 Organizacija načrtno informira potencialne ciljne skupine in promovira svojo dejavnost.	3.1 Načrtno informiranje in promocija dejavnosti	Organizacija ima opredeljen najmanj letni načrt informiranja potencialnih ciljnih skupin in promocije dejavnosti. Organizacija ima vsaj eno obliko stalnega informiranja potencialnih ciljnih skupin in promocije dejavnosti.
		Organizacija informira in promovira po različnih medijih (radiu, časnikih, televiziji, spletu, z letaki, plakati, na oglasnih deskah). Organizacija izpeljuje informiranje potencialnih ciljnih skupin in promocijo dejavnosti v celotni regiji.
	3.2 Usmerjena promocija, prilagojena ciljnim skupinam	Organizacija prilagaja način, vsebino informiranja in promocije potrebam različnih ciljnih skupin.

	3.3 Zagotavljanje aktualnih, ažurnih informacij	Organizacija zagotavlja aktualne in ažurne informacije po vseh kanalih obveščanja (spletna stran, družbeni mediji, promocijsko gradivo itn.).
	3.4 Diseminacija rezultatov svetovalne dejavnosti	Organizacija objavlja primere dobrih praks na svoji spletni strani. Organizacija objavlja rezultate svoje svetovalne dejavnosti na dogodkih, v hišnih publikacijah, na družbenih omrežjih.

Standardi, kazalniki in primeri meril kakovosti za področje **PARTNERSTVO**

STANDARDI KAKOVOSTI	KAZALNIKI KAKOVOSTI	PRIMERI MERIL
1 Svetovalci razvijajo partnerstvo s strokovnimi sodelavci v organizaciji.	1.1 Sodelovanje svetovalcev z drugimi strokovnimi delavci v organizaciji	<p>Svetovalci posameznih področij svetovalne dejavnosti se med seboj povezujejo in komplementarno sodelujejo.</p> <p>Svetovalci posameznih področij svetovalne dejavnosti skupaj izpeljujejo skupne naloge (razvojno delo, načrtovanje, spremljanje, evalvacija ipd.).</p> <p>Svetovalci posameznih področij po potrebi sodelujejo v svetovalnem procesu, ki ga izpeljuje svetovalec drugega področja.</p> <p>Svetovalci in strokovni delavci v organizaciji si medsebojno izmenjujejo informacije, baze, gradivo ipd.</p> <p>Strokovni delavci v organizaciji po potrebi sodelujejo v aktivnostih, ki jih izpeljujejo svetovalci (razvojno delo, načrtovanje, spremljanje, evalvacija ipd.).</p> <p>Strokovni delavci v organizaciji po potrebi sodelujejo v svetovalnem procesu.</p>
	1.2 Vključenost in dejavno sodelovanje svetovalcev v strokovnem aktivu	<p>Svetovalci so vključeni v strokovni aktiv.</p> <p>Svetovalci dejavno sodelujejo v strokovnem aktivu z vsebinami iz svetovalne dejavnosti in tudi z vsebinami iz drugih področij.</p>
2 Organizacija razvija partnerstvo s svetovalnimi, izobraževalnimi ter drugimi organizacijami s področja razvoja človeških virov v regionalnem oziroma lokalnem okolju.	2.1 Sodelovanje organizacije v strateškem svetu	<p>Organizacija vodi in koordinira strateški svet.</p> <p>Organizacija je aktivna članica strateškega sveta.</p>
	2.2 Vključenost različnih organizacij v strateškem svetu	<p>V strateški svet so vključene različne organizacije, ki v lokalnem okolju izpeljujejo različne svetovalne in izobraževalne dejavnosti za odrasle, odločajo o strategijah razvoja človeških virov, sodelujejo pri načrtovanju in izpeljevanju regionalne razvojne politike in z drugimi socialnimi partnerji.</p>

	<p>2.3 Aktivno sodelovanje partnerjev v strateškem svetu</p>	<p>Organizacije, vključene v strateški svet, si izmenjujejo informacije o ciljih in vsebini svetovalne dejavnosti v IO ter stanju v izobraževanju odraslih v lokalnem oziroma regionalnem okolju.</p> <p>Organizacije, vključene v strateški svet, ugotavljajo potrebe sodelujočih partnerjev za uporabljanje storitev svetovalne dejavnosti v IO.</p> <p>Organizacije, vključene v strateški svet, pripravljajo skupne strokovne in promocijske dogodke v lokalnem oziroma regionalnem okolju.</p> <p>Organizacije, vključene v strateški svet, se povezujejo z drugimi lokalnimi oziroma regionalnimi okolji ter institucijami na nacionalni ravni in tudi mednarodno.</p>
	<p>2.4 Sodelovanje organizacije z izobraževalnimi in drugimi organizacijami v regionalnem oziroma lokalnem okolju</p>	<p>Organizacija ima vzpostavljeno sodelovanje s svetovalnimi, izobraževalnimi in drugimi organizacijami v lokalnem okolju, ki niso članice strateškega sveta.</p> <p>Svetovalne, izobraževalne in druge organizacije v lokalnem okolju sodelujejo pri dejavnostih organizacije (promocija, strokovni dogodki ipd.).</p> <p>Svetovalne, izobraževalne in druge organizacije v lokalnem okolju po potrebi sodelujejo pri svetovalnem procesu.</p>
	<p>2.5 Zadovoljstvo partnerjev s sodelovanjem z organizacijo</p>	<p>Partnerji, vključeni v strateški svet, so zadovoljni s sodelovanjem v njem.</p> <p>Partnerji, vključeni v strateški svet, so zadovoljni z delovanjem svetovalne dejavnosti.</p> <p>Svetovalne, izobraževalne in druge organizacije, ki niso vključene v strateški svet, so zadovoljne s sodelovanjem z organizacijo.</p> <p>Svetovalne, izobraževalne in druge organizacije, ki niso vključene v strateški svet, so zadovoljne z delovanjem svetovalne dejavnosti.</p>

Standardi, kazalniki in primeri meril kakovosti za področje **PRESOJANJE IN RAZVIJANJE KAKOVOSTI**

STANDARDI KAKOVOSTI	KAZALNIKI KAKOVOSTI	PRIMERI MERIL
1 Organizacija ima opredeljen notranji sistem kakovosti za svetovalno dejavnost.	1.1 Opredeljen notranji sistem kakovosti	Notranji sistem kakovosti svetovalne dejavnosti je opredeljen v dokumentih organizacije. Organizacija ima listino o kakovosti.
2 Organizacija redno izpeljuje samoevalvacije v skladu z opredeljenimi fazami samoevalvacije kakovosti svetovalne dejavnosti, ki so podprte z ustrezno dokumentacijo.	2.1 Načrt samoevalvacije	Izdelan je načrt samoevalvacije v načrtovanem obdobju poteka samoevalvacije.
	2.2 Izpeljava samoevalvacije	Organizacija ima dokumentacijo, ki izkazuje izpeljavo samoevalvacije.
	2.3 Poročilo o kakovosti	Izdelano je poročilo o kakovosti v načrtovanem obdobju poteka samoevalvacije.
	2.4 Akcijski načrt za razvoj kakovosti	Izdelan je akcijski načrt za razvoj kakovosti v načrtovanem obdobju poteka samoevalvacije.
3 Organizacija ima opredeljen način načrtovanja in izpeljevanja spremljanja svetovalne dejavnosti.	3.1 Letni načrt o spremljanju	Letni načrt o spremljanju je v pisni obliki in je dostopen vsem zaposlenim v organizaciji.
	3.2 Sprotno spremljanje	Beleženje storitev svetovalne dejavnosti v aplikaciji za spremljanje svetovalne dejavnosti. Dokumenti (analize in/ali poročila) izkazujejo sprotno spremljanje.
	3.3 Letno poročilo o spremljanju	Letno poročilo o spremljanju je pisno in dostopno vsem zaposlenim v organizaciji.
4 Organizacija sodeluje tudi v zunanjih evalvacijah kakovosti svetovalne dejavnosti, ko je to smiselno.	4.1 Zunanja evalvacija	Organizacija ima dokumentacijo o sodelovanju v zunanji evalvaciji. Organizacija upošteva rezultate in priporočila zunanje evalvacije.