

Karrier Tanácsadási kézikönyv

A STEP Projektről

A hátrányos helyzet a munkaerőpiacon állandó és gyakori az EU összes tagállamában. A hátrányos helyzetű csoportok a recessziók során különösen rosszul érintettek, gyakran munkanélkülivé válnak. A jelenlegi megközelítések pedig sokszor hatástalannak bizonyulnak a segítségre szoruló egyének számára. Az EU Erasmus + Programja által finanszírozott "Készségfejlesztés a hatékony gyakorlat érdekében" (STEP) projekt keretein belül a világ minden tájáról tudományos bizonyítékokat gyűjtöttek arról, hogy a leghatékonyabb útmutatások hogyan segítik az embereket a megfelelő karrier kiválasztásában és sikerességében.

A STEP projekt egy olyan tantervet hozott létre a tanácsadók, a foglalkoztatási tanácsadók és a hátrányos helyzetű csoportok munkatársainak képzésére, amely lehetővé téve számukra a kutatás eredményes módszereinek alkalmazását. A tanterv négy országban ellenőrzött összehasonlító tesztelésen ment keresztül, az így kapott eredmények alapján állítottuk össze a Karrier Tanácsadási Kézikönyvet.

Ez a kiadvány összefoglalja az általunk nyert bizonyítékokat, oly módon, hogy az olvasók könnyen hozzáférhető és a gyakorlatban is alkalmazhatók lesznek a hátrányos helyzetű csoportokkal való munkájuk során. Átfogó útmutatást nyújt hátrányos helyzetű emberekkel dolgozó szakemberek számára kézből, a tanulási módok, a készségértékelés, a validálás és a szervezeti támogatás tekintetében.

A Kézikönyv és az azt alátámasztó kutatás a STEP projekt partnerek kutatócsoportjával partnerségben elvégzett munka eredmény, mely szabadon elérhető a STEP projekt szerzőitől és partnereitől, akik:

- TREXIMA Bratislava, spol. s r.o.
www.trexima.sk; zabka@trexima.sk
- Vocational Rehabilitation Consultants Ltd
www.vrconsultuk.com; contact@vrconsultuk.com
- Spoluprácou pre lepšiu budúcnosť - Veľký Meder
www.ozbuducnost.sk; ildiko.hanuliakova@gmail.com, info@ozbuducnost.sk
- M.M.C Management Center Limited www.mmclearningsolutions.com;
eu@mmclearningsolutions.com
- Human Profess Közhasznú Nonprofit Kft.
www.humanprofess.hu; zsuzsanna.antal@humanprofess.hu
- Instytut Technologii Eksploatacji-Panstwowy Instytut Badawczy
www.itee.radom.pl; katarzyna.slawinska@itee.radom.pl

Köszönetnyilvánítás

Ezt a kézikönyvet a foglalkoztatási tanácsadás és útmutatás területén dolgozó nemzetközi szakértők értékelték. A szerzők felelősséget vállalnak a kézikönyv tartalomért és az esetlegesen előforduló hibákért. Copyright © STEP, 2017

Minden jog fenntartva. E munkának semelyik részét nem szabad írásos engedély nélkül másolni, kivéve kritikai cikkeken és vélemény rovatokba szereplő rövid idézetek használata. További Információért kérjük lépjen kapcsolatba a STEP projekt szervezőivel, partnereivel. Az érdekelt olvasók az anyagot pdf formátumban szerezhetik meg bármelyik partneről, de felkérést kapnak, hogy tartsák be a 3. függelékben meghatározott használati feltételeket.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Az Európai Bizottságnak a kiadvány elkészítéséhez nyújtott támogatása nem befolyásolja a szerzők véleményét és a Kézikönyv tartalmát, továbbá a Bizottság nem tehető felelőssé az abban foglalt információk felhasználásáért.

Elosztott, nyomtatott és összefonódott az Európai Unióban.

TARTALOMJEGYZÉK

Bevezetés.....	5
A STEP Program.....	6
Áttekintés	6
Hogy 'néz ki' egy STEP Program?.....	6
A STEP céljai	7
E kézikönyv használata	8
A STEP tapasztalata a projekt során végzett vizsgálatok terén.....	8
Kurzusindítás és Minőség	9
Program és Kurzusindítás.....	10
A STEP Program áttekintése	10
A STEP program fő részei.....	12
A Program elindítása	16
Minőségbiztosítás	20
Munkáltatói támogatás.....	20
Hallgatók.....	22
Tanulási Szükségletelemzés.....	24
A Hallgatói Útmutató	27
Munkavállalók és oktatók.....	27
Célok	28
A hallgatók, oktatók és vezetők által történő használhatóság	29
Tanulási Erőforrások.....	31
Távoktatás és e-learning.....	36
Országspecifikus ismeretek és anyagok	40
Minősítés.....	40
A kurzus értékelése és minőségbiztosítási tényezők.....	41
Támogatás a kurzusok kidolgozásához.....	43
Általános problémák, GYIK.....	43
Útmutató az online erőforrásokhoz	51
Függelék 1 STEP Hallgatói Útmutató.....	52
Ezen útmutatóról	52
Szervezetek és munkavállalók	52
Programáttekintés.....	52
Regisztráció	52
Indukció.....	52
Programmódszerek és menetrend.....	53
Értékelés és tanúsítványozás.....	53
Plágium/gondolatlanság.....	54
Vizsgázói fellebbezési eljárás.....	54
Panaszeljárás	54
Egészség és biztonság	54
Esélyegyenlőség.....	54
2. sz. Függelék STEP EQF Ismeretek, Készségek és Kompetencia Elsajátításának Eredményei	67
3. sz. Függelék A STEP használata – szerzői jogok, adaptációk, költségek és terjesztés.....	92
4. számú Függelék A hallgatók és az ügyfelek tájékozott beleegyezése	97
5. függelék A tanfolyam kivitelezésének minőségbiztosítási tényezői	102
STEP Partner Elérhetőségek.....	106

Bevezetés

Köszönjük érdeklődését a STEP iránt.

A STEP a 'Skills Training for Effective Practice' rövidítése (Készségfejlesztés a hatékony gyakorlat érdekében). A STEP olyan erőforrások gyűjteménye, amelyek felhasználhatók foglalkoztatási tanácsadók számára, képzések, vagy készségfejlesztési tevékenységek összeállítása céljából. A STEP-ben használt erőforrások és módszerek kipróbált, hatékony és etikus módokon nyújtanak segítséget a hátrányos helyzetű emberek és azok munkáltatói számára, hogy azok megfelelő munkára tegyenek szert és meg is tartsák azt.

Ez a kézikönyv azoknak szolgál útmutatóul, akik egy STEP programot indítanak el.

A STEP-et egy nemzetközi csapat dolgozta ki, amelynek tagjai világszerte arra keresték a választ, hogy mi az, ami működik a foglalkoztatási tanácsadásban, s az eredményekből egy készségfejlesztő tantervet alakítottak ki a tanácsadók, a szakképzett oktatók számára, amelyet négy országban 80 tanácsadóval vizsgáltak és értékelték. E munka eredménye egy olyan tanterv, amely megfelel a hatékony karrier,- és foglalkoztatási tanácsadásról alkotott jelenlegi értelmezésünknek, amely a program alkalmazásához kapcsolódó elindítási és minőségbiztosítási útmutatóval egészül ki.

A STEP néhány jellemzője, hogy

- vonatkozik a hátrányos helyzetű munkavállalókra és azok leendő, vagy jelenlegi munkáltatóira
- igazodik a foglalkoztatási tanácsadás aktív összetevőivel kapcsolatos tudományos bizonyítékokhoz
- igazodik a különböző programokhoz, jogi és szociális környezetekhez
- úgy valósítható meg, ha az e-tanulást a szemtől szembeni tanulási módszerek támogatásaként használjuk fel
- hangsúlyozza a tanácsadók készségeit
- nagy jelentőséget tulajdonít a készségeknek a munkahelyi gyakorlatokra történő átültetésének
- nagy jelentőséget tulajdonít a munkáltatók bevonásának
- nagy jelentőséget tulajdonít a készségek megfigyelés során történő értékelésének

Mit értünk az alatt, hogy 'tudományos bizonyíték', hogy 'mi az, ami működik', illetve, hogy 'hatékony készségek' ?

A 'tudományos bizonyítékkeresésünk' során kiemelt elsőbbséget élveztek a foglalkoztatási tanácsadási projekteknek és azok módszertanainak véletlenszerűen ellenőrzött próbái. Ezt a felhasznált módszert 'egyéb módszerekkel' szembeállítva vizsgálták; utóbbiaknál vagy nem következett be hatás, vagy olyan beavatkozást észleltek, amely már korábban is fennállt. A bizonyíték azt mutatta, hogy a vizsgált módszer jobb eredményeket produkált. Nagyobb súlyt fektettünk a független, deduktív vizsgálatokra (statisztikai elemzések, szisztematikus felülvizsgálatok és ehhez hasonló), s kisebbet az én-jelentésekre, az irányelvi megállapításokra, valamint a jó gyakorlattal kapcsolatos, nem ellenőrzött állításokra. Az eredményeink alapján összeállított jelentés megjelent a *Career Guidance in Theory And Practice* (Szlovákul: *Kariérové poradenstvo v teórii a praxi*) és a *Polish Journal on Continuing Education* (Lengyelül: *EDUKACJA ustawiczna DOROSŁ YCH*).

Azon, hogy 'mi az, ami működik', azokat a tevékenységeket, magatartásokat és szervezeteket értjük, amelyek több ügyfelet, magasabb szintű bérért, és hosszabb időtartamokra tudtak munkába állítani, mint más módszerek.

Hatékony készségek alatt azt a tanácsadók által tanúsított gondolkodási, tervezési, magatartási és interperszonális kapcsolatot értjük, amikor a tanácsadók:

- olyan tevékenységekkel foglalkoznak, 'amelyek működnek'

- vagy a terápiás és személyes tanácsadási környezetekben fellelhetőkhöz szorosan kapcsolódó, és olyan tanácsadási technikákat használnak, amelyekről a részletes, véletlenszerűen ellenőrzött próbák igazolták, hogy azok hatékonyak.

A STEP Program

Áttekintés

Mi az a STEP Program, vagy Kurzus?

A STEP Program célja, hogy segítse a foglalkoztatási tanácsadást nyújtó embereket abban, hogy azok a leghatékonyabb készségeket alkalmazzák. Egyszerűen fogalmazva, a STEP Program olyan szemléltetések és gyakorlati megbeszélések sorozata, vagy gyűjteménye, amelyek képessé teszik a tanácsadókat arra, hogy azok megfigyeljék és gyakorolják mindazokat a készségeket, amelyek szükségesek ahhoz, hogy segíteni tudják ügyfeleiket. Legteljesebb egészében véve, a STEP Program gondosan felépített tevékenységeknek egy olyan programja, amely lehetővé teszi a tanácsadók számára, hogy azok elsajátítsák a másoknak a saját munkaerőpiaci 'életük' irányításához kapcsolódó komplex és sokszínű készségeket.

A STEP program több mint egy kurzustanterv. A program a tevékenységekkel, programokkal és készségekkel kapcsolatban rendelkezésre álló kutatási bizonyítékokon alapul, amelyeknek eredményeképpen az ügyfelek foglalkoztatottakká válnak, tartósabban helyezkednek el, és többet keresnek akkor, amikor dolgoznak. Ez azon a meggyőződésen alapul, hogy az ügyfélnek egyaránt joga van ahhoz, hogy gondoskodjon saját jövőjéről, s ahhoz is, hogy saját, tájékozott döntéseket hozzon. A STEP program elismeri, hogy a munkaerőpiac tökéletlen, hogy az a versengés és az összetettség terepe, amelyben a mai információ holnapra elavulttá válik, s éppen ezért fontos a részvétel, a munkáltatóval való kapcsolattartás, a részletekre való odafigyelés és a rugalmasság.

Ennél fogva tehát a STEP program egyaránt több is, és kevesebb is, mint egy teljes mértékben strukturált készségkurzus. Nyersanyagokat és eljárásokat kínál olyan készségfejlesztő kurzusok eltervezéséhez, vagy tanulási rendezvények előkészítéséhez, amelyek a hallgatók szükségleteihez és azok körülményeihez igazodnak. Egyaránt ugyanannyira hangsúlyozza a tanulási folyamatokat és a minőségügyi intézkedéseket, mint a tényleges óraterveket. A STEP program felhasználásával a hallgatók és az oktatók képesek lesznek arra, hogy kidolgozzák saját készségfejlesztő kurzusaikat. Képesek lesznek arra, hogy a kurzusokat a saját, valamint a foglalkoztatási és karrierszolgálatok szükségleteihez igazítsák, s hatékonytá tegyék azokat az ő helyi munkaerőpiacukon jelenlévő helyi emberek számára.

Hogy 'néz ki' egy STEP Program?

Azok közül a dolgok közül néhányat, amelyek megkülönböztetik a STEP programokat a tudományos kutatástól, és amelyek alkalmassá teszik azokat a valós világ karrier,- és foglalkoztatási szolgáltatásai és tanácsadása során történő felhasználásra, bármelyik működő STEP program példájában megfigyelhetjük:

- rendszerint részt vesz a programban a foglalkoztatási tanácsadók 'munkáltatója'. Ez lehet az Állami Foglalkoztatási Szolgálat, egy önkormányzati magánbeszállító, egy önkormányzat vagy helyhatóság, egy nem kormányzati, vagy jótékonyági szervezet, vagy egy olyan szervezet, amely foglalkoztatási programokat működtet.
- hangsúlyt kap a gyakorlati tapasztalat és a készségek gyakorlása
- a hallgatók kezdettől fogva gyakorolják készségeiket, és fokozatosan sajátítják el a témát
- a hallgatókat folyamatosan kihívások elé állítják olyan környezetben, amely bátorítást és segítőkész visszajelzést nyújt
- ahol csak lehetséges, a tanulás a munkahelyen, valamint a tanteremben történik önállóan, vagy csoportos tanulás során

- valódi állások tanulmányozása és valós munkahelyek meglátogatása is szerepel a programban
- e-tanulás és IT rendszerek alkalmazása használható a programban, de csak olyan helyen, ahol az hozzátesz a készséghez és hozzásegít a megértéshez, nem pedig megfelelő módszerek olcsó helyettesítőjeként
- azt, hogy mit tanítanak, az határozza meg, hogy mi az, ami bizonyítottan működik.
- a divatos, vagy akár látszólag hiteles módszereket, technikákat és megközelítéseket kizárják, vagy legalábbis kritikusan kezelik azokat, amennyiben azok nem illeszkednek a bizonyítékhöz és azokhoz az alapelvekhez, amelyek ahhoz kapcsolódnak, hogy 'mi az, ami működik'.
- bátorítják a kritikus tanulmányozást és az elmélet kritikus megközelítését, de azok csak a program korlátozott részét képezik, s nem tárgyai az értékelésnek. A hallgató számára a cél az, hogy tisztában legyen az elmélettel és az a bizonyítékkal, és átgondoltan kritikus legyen az új dolgok megközelítése során.
- a tanulás komplex, interperszonális környezetben alkalmazott magatartási képességek elsajátításához vezet
- a hallgatók előrehaladását és eredményét azáltal mérik, hogy képesek-e élethű, vagy életszerű helyzetekben megfelelő módon cselekedni. A leírások és disszertációk hasznos segédanyagok, de nem helyettesítik a tényleges gyakorlatot. Se a részvétel, se az egyéb képzettségek szintje, sem pedig a szolgálatban eltöltött idő nem tekinthető érvényes helyettesítőnek, bár azok mind relevánsak lehetnek
- míg a hallgatóktól azt várják, hogy azok szorgalmasan dolgozzanak, nem stresszelik őket olyan mértékben, hogy az gyengítse képességeiket. A tanulási tapasztalat élvezete a siker fontos összetevője. A vizsgastressznek nincs helye a STEP-ben.

A STEP céljai

A STEP képzés céljai:

1. hogy növelje az ügyfelek saját döntéshozatali és önálló cselekvési képességét¹ az általuk kiválasztott munkaerőpiacon
2. hogy javítsa a tanácsadók képességeit foglalkoztatási tanácsadásnyújtás területén
3. hogy támogassa az ügyfelek jelenlegi, vagy leendő munkáltatóit az 1. vagy a 2. pontban említett célok elérésében
4. hogy javítsa a foglalkoztatástámogató szolgálatok hatékonyságát az 1., a 2., és a 3. elérése terén.

Azért számoltuk be ezt a négyet, hogy hangsúlyozzuk, hogy azok 'lexikai sorrendben' vannak: az első és a második cél a legfontosabb, bár a STEP tevékenység közvetlen tárgya támogatni kívánja az első. Hasonlóképpen, amint a másodikat elérték, lehetővé válik a harmadik. Végül a foglalkoztatási szolgáltatások fokozott hatékonyságának célja, bár azt gyakran, mint legfontosabb célt emlegetik, valójában az első három következménye.

A STEP megközelítés háttérében álló kutatás azt mutatja, hogy az ügyfelek jól működtetett foglalkoztatási programok során javulást érhetnek el az egészség és a pszichológiai jólét terén. A STEP-ben kibontakoztatott interperszonális készségeknek sok közös vonásuk van azokkal a készségekkel, amelyeket egyes terápiák során alkalmaznak; a STEP azonban nem a terápia biztosításáról szól. A STEP program céljai nem terjedhetnek ki az ügyfelek:

- fizikai, vagy mentális terápiájára

¹ Az 'ügyfelet' a Kézikönyv során végig annak az egyénnek a megnevezésére használjuk, aki foglalkoztatási, vagy karriertanácsadásban részesül, illetve szolgáltatást vesz igénybe. A 'tanácsadót' annak a személynek a megnevezésére használjuk, aki támogatást és tanácsadást nyújt az ügyfélnek. A 'szolgálatot', 'szolgáltatót', vagy foglalkoztatástámogató szolgálatot pedig annak a szervezetnek a megnevezésére használjuk, amely foglalkoztatja a tanácsadót.

- az ügyfelek, vagy a tanácsadók mentális állapotának megfelelő pszichológiai kondicionálásra
- a társas alkalmazkodásra, vagy integrációra,

bár azt megjegyezzük, hogy a változás, javulás, vagy rosszabbodás előfordulhat, mint mellékhatás, és minden észrevehető romlásnak az ügyfél részére nyújtott szolgáltatás átértékelését kell eredményeznie.

E kézikönyv használata

E kézikönyv megadja a szükséges támogatást egy olyan STEP program kidolgozásához, amely egy konkrét helyi foglalkoztatási tanácsadási környezetben, egy konkrét helyi képzésen és akkreditációs keretrendszerben megfelel az ügyfelek igényeinek. E kézikönyv nem végzi el a program megtervezésének munkáját, hanem tervezési útmutatást nyújt, amely magában foglalja a tartalmakat, a minőségügyi követelményeket, a mintaeljárásokat és egy feladatpalettát.

A kézikönyv egésze ijesztőnek tűnhet annak, aki egy új képzési projektet indít. A mi tapasztalatunk a gyakorlatban azonban az, hogy meglehetősen csekély ráfordítás mellett jó eredményeket lehet elérni. Nem várjuk el, hogy minden STEP bevezetés vagy példa egy súlyos vállalás legyen, s azt sem akarjuk, hogy az ügyfelek úgy érezzék, hogy nem kezdhettek el olyasvalamit, amit túl nehéz lenne befejezniük. Jelentős kiegészítéseket lehet tenni, illetve javításokat lehet eszközölni, ha követjük az általános alapelveket (ld. pl. A képzés megvalósítását a Minősbiztosítási Kézikönyvben, s a Tanulási Kimeneteket, valamint a Tanulási Erőforrásokat a Bevezetési Útmutatóban).

A Kézikönyv és a Tanulási Célkitűzések nem szólhatnak konkrétan a foglalkoztatási tanácsadás által nyújtott készségek minden egyes mozzanatáról. Az ilyen mértékű részletesség egy vastag kötetet eredményezne, mint ahogy azt felfedezhetjük a vonatkozó készségekkel kapcsolatos forrásszövegek némelyikében². A gyakorlatban azonban azt gondoljuk, hogy a kulcskészségek használatában szerzett gördülékenység és magabiztosság, az ügyfelek iránti tisztelet, valamint az elmélet bizonyos fokú megértése elegendő a hallgatók számára ahhoz, hogy a megfontolt, munka közben történő alkalmazás által hatékonyakká váljanak és tovább fejlesszék jártasságukat.

E kézikönyv használatához azt javasoljuk, hogy

- az új olvasó böngéssze át azt, hogy megismerkedjen a fogalmakkal és az átfogó fejezetcímekkel
- a programtervező vegye figyelembe az időhöz, erőfeszítéshez, az emberekhez és az anyagiakhoz kapcsolódó erőforrásait, miközben átolvassa az egyes bekezdéseket a kurzus felépítéséhez kapcsolódó kezdeti döntések meghozatalához
- a kurzustervezési szakasz során mindenekelőtt élvezzenek elsőbbséget a Tanulási Szükségletelemzés, a Tanulási Célkitűzések, valamint a Minősbiztosítási Tényezők.
- a terv kidolgozásának fő vázlataként a minőségügyi kézikönyv segít abban, hogy további részletekkel egészítsék ki a tanulási stratégiát. Nyomatékosan ajánljuk, hogy a részletes tervezés során a Tanulási Célkitűzésekkel és a Beindítási Útmutatóval párhuzamosan olvassa el a Minősbiztosítási Kézikönyvet.

A STEP tapasztalata a projekt során végzett vizsgálatok terén

2017-re a STEP programot megvalósították Cipruson, Magyarországon, Lengyelországban és Szlovákiában. Hallgatóként mintegy 80, más-más háttérrel rendelkező személy vett részt benne: néhányuk számára újdonságot jelentett a foglalkoztatási tanácsadás, néhányan tapasztalt

² Például: Motivational Interviewing Third Edition Helping People Change William R. Miller and Stephen Rollnick, Guilford Press 2012, vagy Action Learning Second Edition Ian McGill and Liz Beaty, Routledge Falmer 2002.

tanácsadók, néhányan a nonprofit szektorban dolgoznak, ugyancsak néhányan pedig a foglalkoztatási szolgálatoktól jöttek. Arra kértük őket, hogy becsüljék meg, hogy mennyire magabiztosak a munkájuk végzésével kapcsolatban a képzés előtt és az után, és arra jutottunk, hogy:

- a magabiztosságuk 3 kivételével mind a 158 válasz esetében nőtt
- egyaránt nőtt az új és a tapasztalt tanácsadók magabiztossága
- egyaránt nőtt mind a vegyes, mind pedig az egyes foglalkoztatási foglalkoztatástámogató szolgálatoktól érkezett csoportok magabiztossága

E vizsgálatokból néhány fontos dolgot tudtunk meg, és beépítettük azokat a Kézikönyvbe:

1. fontos a program hitelessége. A kurzustervezők lehet, hogy elcsúsznak arra, hogy elemekkel egészítsék ki a programot, vagy kicserélik azokat az összetevőket, amelyek nem illeszkednek a programhoz. Ellen kell állniuk a kísértésnek! A programot úgy alakították ki, hogy az magában foglalja mindazt, ami működik, és kizárja azt, ami hatástalan.
2. a kurzustervezők – a helyi szolgáltatásoknak, jogszabályoknak, költségvetéseknek és gyakorlatoknak megfelelően – beilleszthetik a STEP-be a szükséges ismereteket és szolgáltatási eljárásokat, de a kiegészítések nem módosíthatják a készségek tartalmát. Ha egyértelmű konfliktus van a STEP és között, amit akár a jogszabály, akár az a szolgálat, ahol a tanácsadók dolgoznak, előír, akkor a STEP-et kell előnyben részesíteni.
3. a képzés során megszerzett készségeknek a munkahelyre történő átültetése megköveteli:
 - a) a tanácsadó munkáltatójának aktív támogatását
 - b) az oktatói kapcsolattartást a munkahellyel, beleértve a munkavégzés közbeni tanulást, a támogatást és a mentorálást
 - c) a tanácsadók munkahelyi magatartásváltoztatásával kapcsolatos célok gondos kiválasztását
 - d) az együttműködést logisztikai és munkaerővel kapcsolatos kérdések tekintetében: a képzés időtartama és ütemezése, a munkahelyi hiányzások áthidalása, és az olyan személyes idő kihasználása, mint a hétvégek, stb.
4. az oktatóknak ebben a programban időre van szükségük ahhoz, hogy felkészüljenek és fejlesszék saját oktatói készségeiket. A tapasztalt oktatók számára ez nem okozhat nehézséget, de csak a jó felkészülés alapozza meg az elvárt színvonalat.
5. az oktatóknak szakértő tanácsadóknak kell lenniük. Készségük képessé teszi őket arra, hogy példákat mutassanak és visszajelzést adjanak annak érdekében, hogy megbizonyosodjanak arról, hogy a hallgatók elsajátították a megfelelő készséget.
6. bár az megerősített, a készségek gyakorlatban történő megfigyelése messze a legjobb módja annak, hogy értékeljük az egyes tanulókat, valamint a képzés hatását. Az olyan helyettesítő intézkedések, mint az önjelentés hasznosak, de korlátozottak. A hagyományos, kurzus végi értékelőlapok csekély értéket nyújtanak.
7. a képzési programok összehasonlító vizsgálatai hitelesen igazolják a javításokat, de azok nagyon szoros ellenőrzést és felügyeletet igényelnek, amennyiben jelentős eredményeket kell elérniük. Ideális esetben a programokat független megfigyelők vezetik.
8. Amikor nem használnak összehasonlító vizsgálatokat, és hiányzik a készségek megfigyelése, akkor fennáll annak kockázata, hogy a hallgatók és az oktatók szinte bármilyen beavatkozást pozitívnak állítanak be. Az ilyen jelentést nagyon átgondoltan kell értékelni.

Kurzusindítás és Minőség

A STEP Tananyagegységek és az Értékelési Jegyzőkönyv megtalálható az 1. sz. függelékben bemutatott Hallgatói Útmutatóban.

Program és Kurszusindítás

A STEP a 'Skills Training for Effective Practice' (Készségfejlesztés a hatékony gyakorlat érdekében) rövidítése. Az készségfejlesztő erőforrásoknak egy olyan sorozata, amely képessé teszi a fogyatékkal élőkkel dolgozó foglalkoztatási tanácsadókat arra, hogy hasznos, hatékony és etikus segítséget nyújtsanak. Ez a kézikönyv azoknak nyújt segítséget, akik belevágnak egy STEP Program elindításához szükséges folyamatokba.

A STEP Program áttekintése

Egy STEP Program számos tanulási elemből áll (eljárások, tartalom, módszerek, értékelések, és így tovább), és magában foglal egy bizonyos tanulási stílust, amely támogatja a foglalkoztatási tanácsadási munkához kapcsolódó készségek elsajátítását.

A gyakorlat változtatása

A program célja, hogy alkalmazza az újonnan elsajátított készségeket és tudást a mindennapi munkában, amelynek eredményeképpen:

- hatékonyabbá válik a szolgáltatásnyújtás
- rátermettebbek és magabiztosabbak lesznek az ügyfelek
- korábban érik el a céljaikat, amihez kevesebb továbbképzési órára van szükség amelyeket a következők által valósítanak meg:
- egy bizalomteli szakmai kapcsolat és az ügyféllel folytatott jó minőségű kommunikációja segítségével
- tanácsadási alkalmak során részletesebb szükségletelemzéssel, jobb és megoldásközpontú problémafeltárással
- hatékonyabb tevékenységtervezéssel
- minőségügyi intézkedéseket alkalmaznak (Isd. Minőségbiztosítási Tényezők, vagy Minőségbiztosítási Keretrendszer (QAF) , alább)
- inkább az adott munkára keresik az embert
- együttműködnek és kapcsolatot tartanak más szervezetekkel
- kapcsolatokat alakítanak ki és együttműködnek a munkáltatókkal
- alkalmazzák az önhatékonyág fogalmát és gyakorlatait.

A 'kurszus' vagy 'minősítés' helyett inkább a 'Program' kifejezést használjuk, hogy hangsúlyozzuk, hogy a STEP számos különböző környezetben adaptálható.

Azoknak, akiknek számára újdonságot jelent a foglalkoztatási tanácsadás

Ezek rendszerint 'általános' STEP kurzusok és értékelések lesznek, amelyeket azzal a céllal hívtak életre, hogy felkészítsék a hallgatókat az állásokra és a foglalkoztatási tanácsadással kapcsolatos szakmai tevékenységre, és felvértézzék őket a készségek és tapasztalatok teljes skálájával.

Az ilyen előkészületek mindig:

- magukban foglalják a teljes programot, kivéve, ha a hallgatókat a készségmegfigyelés során úgy értékelik, mint akik már rendelkeznek bizonyos készségekkel.
- magukban foglalják a munkaerő-piaci helyzeteknek, a munkáltatóknak a való életben, amikor az csak lehetséges, az ügyfelekkel együtt történő értékelését, ideális esetben munkatapasztalat-szerző elhelyezkedések, vagy gyakornokság során

A tanácsadók és életpálya-tanácsadók szolgálat közbeni képzése és készségfejlesztése

Ezek lehetnek munkáltatóspecifikus STEP-tanfolyamok, amelyek felkészítik az új munkavállalókat, vagy továbbképezik a jelenlegieket a munkavégzés közbeni képzés során. Ezek a kurzusok mindig:

- tanulási szükségletelemzést használnak arra, hogy a teljes palettából kiválasszák a tanulási célkitűzéseket

- lehetőségeket biztosítanak a hallgatók számára arra, hogy felülvizsgálják gyakorlatuk egészét, illetve, hogy az egyéb készség-szükségletek mellett tanulmányozhassák az elméleti és etikai összetevőket is.
- magukban foglalják a munkaerőpiaci helyzeteknek, munkáltatóknak a lehető legnagyobb mértékben történő, ügyfelek által végzett, való életnek megfelelő értékelését annak érdekében, hogy megtegyék a szükséges módosításokat a korábbi gyakorlaton.
- megtarthatók a munkaidő alatt.

A STEP programok egyformán érvényesek az állami, nonprofit szervezetekre és a magánszektorra.

Csak értékelő programok

Ezek nem tanulást kínálnak, hanem értékelik a jelölteket, hogy kiderüljön, mennyire érik el a STEP Tanulási Célkitűzéseit és mennyiben tesznek eleget a Minőségbiztosítási Tényezőknek. Az oktatóknak:

- szigorúan be kell tartaniuk a STEP Értékelés eljárásait
- bátorító és bizonyítékon alapuló visszajelzést kell adniuk a jelölteknek, ezáltal támogatva azok fejlődését és saját tanulási szükségleteikkel kapcsolatos döntéshozatalát.
- egy Tanulási Szükségletelemzést, vagy általában véve a munkavállaló-fejlesztési programokat támogatva értékelniük kell a Tanulási Célkitűzések részalmazát

A STEP Program azokon a nemzetközi vizsgálatokból és kutatásokból leszűrt bizonyítékokon alapul, amelyek azzal foglalkoztak, hogy mi az, ami hatékony a foglalkoztatási tanácsadásban. Központjában a hatékony gyakorlat áll, s bár a program a készségfejlesztés részeként magában foglalja és értékeli a tudást és az elméletet, annak nem célja sem az, hogy bármilyen mélységig elméleti konstrukciókat tanítson, sem pedig az, hogy olyan háttérolvasmánnyként és háttértudásként szolgáljon, amelyet bizonyos szintű képesítéseknél gyakran elvártak. A cél az, hogy segítsen az embereknek abban, hogy azok képzett, hatékony és kritikus, gyakorló szakemberekké váljanak. A STEP ajánlható úgy, mint önálló program, egészében, vagy moduláris egységeként. Beágyazható szélesebb oktatási, vagy szakmai intézkedésbe is, feltéve, hogy a STEP minőségi követelményei nem lazulnak. Ezek a minőségi követelmények határozzák meg a STEP hatékonyságát, s azok a projektek, vagy az a kurzus, amely nem foglalja magában azokat, nem tekinthető megfelelőnek ahhoz, hogy viselje a STEP elnevezést.

Hogy 'néz ki' egy STEP Program?

Néhány dolog, amely megkülönbözteti a STEP programokat:

- gyakran érintett bennük a foglalkoztatási tanácsadóknak egy 'munkáltatója'. Ez lehet az Állami Foglalkoztatási Szolgálat, egy önkormányzati magánbeszállító, egy település, vagy helyhatóság, egy nonprofit, vagy jótékonyági szervezet, vagy olyan szervezet, amely foglalkoztatási programokat működtet
- hangsúlyozzák a gyakorlati tapasztalatot és a készségek gyakorlását.
- a hallgatók kezdettől fogva gyakorolják készségeiket, s fokozatosan tesznek szert a témában való jártasságra
- a hallgatókat folyamatosan kihívás elé állítják egy olyan környezetben, amely bátorítást nyújt és segítőkész visszajelzést ad.
- ahol csak lehetséges, a tanulás a munkahelyen, valamint a tanteremben, és önállóan, vagy csoportos tanulás során zajlik
- valódi állásokat és valódi munkahelyeket látogat meg és tanulmányoz
- gyakran használ e-tanulást és IT rendszereket, de csak ott, ahol az hozzájárul a készséghez és a megértéshez, s nem pedig más módszerek olcsó helyettesítőjeként.
- az, hogy 'mi az, ami működik', az határozza meg azt, hogy mit tanítanak.

- a divatos, és látszólag hiteles módszereket, technikákat és megközelítéseket kizárják, vagy legalábbis kritikusán kezelik azokat, amennyiben azok nem alkalmazkodnak a „mi az, ami működik” alapelveihez
- bátorítják a kritikus vizsgálatot és az elmélethez való kritikus közelítést, de az a programnak csupán korlátozott részét alkotja, és nem képezi az értékelés tárgyát. A hallgató számára a cél az, hogy tisztában legyen az elmélettel és az a bizonyítékkal, és átgondoltan kritikus legyen az új dolgok megközelítése során.
- a tanulás célkitűzései a komplex interperszonális környezetben alkalmazott viselkedési képességek elsajátítása
- a hallgatók előrehaladását és eredményét azáltal mérik, hogy képesek-e élethű, vagy életszerű helyzetekben megfelelő módon cselekedni. A leírások és disszertációk hasznos segédanyagok, de nem helyettesítik a tényleges gyakorlatot. Se a részvétel, se az egyéb képzettségek szintje, sem pedig a szolgálatban eltöltött idő nem tekinthető érvényes helyettesítőnek, bár azok mind relevánsak lehetnek.
- míg a hallgatóktól azt várják, hogy azok szorgalmasan dolgozzanak, nem stresszelik őket olyan mértékben, hogy az gyengítse képességeiket. A tanulási tapasztalat élvezete a siker fontos összetevője.

A STEP program fő részei

A STEP programnak magában kell foglalnia:

- a munkáltató támogatását
- a tanulási szükségletelemzést
- a tanulási kimeneteket és célkitűzéseket
- a tanulási erőforrásokat
- a tanulási tervet, eszközökkel és módszerekkel, valamint a választható e-tanulási és távoktatási elemekkel
- a hallgatói útmutatót
- egy értékelési eljárást
- egy minősítési eljárást
- az oktatók toborzását és felkészítését
- oktatói támogatást.

A hallgatók munkáltatói által tanúsított szervezeti elkötelezettség és menedzsment támogatás

A szakmai fejlődés és elkötelezettség mértéke, valamint a munkavállalók hajlandósága készségeiknek fejlesztésére fontos szempontok akkor, amikor a szervezeti támogatására való hajlandóságról hoznak döntést. A képzés és a tanulás munkáltató általi támogatása hozzájárul a hallgatók eredményeihez. Annak érdekében, hogy a kurzus a használat tekintetében hatékony legyen, megfelelő környezetbe kell beágyazni. A szervezet tevékenységeinek lényege összhangban kell, hogy legyen a képzés célkitűzéseivel.

A Programnak:

- induláskor fel kell sorolnia a hallgatók munkáltatóitól kapott támogatást
- be kell vonnia a munkáltatót a célkitűzések kiválasztásába és a kurzus megtervezésébe
- meg kell határoznia a szervezet számára járó előnyöket
- egyértelmű kapcsolatot kell kimutatnia a képzés és a konkrét ügyfél-célcsoport
- fel kell ismernie és alkalmazkodnia kell a munkáltató helyzetéhez, így pl. olyan anyagot kell biztosítani, amely releváns az ügyfélcsoport számára, biztosítani kell a költségeket, a jogi intézkedéseket, stb.
- munkavégzés közbeni gyakorlást kell tartalmaznia
- visszajelzést kell adnia a munkáltatónak
- be kell vonnia a munkáltatót az értékelésbe.

A képzést lehet úgy tervezni, hogy az rugalmas legyen annak érdekében, hogy az különböző időkereteken és tanulási módokon belül átfogja a tananyagot. A konkrét napok kiválasztása (hétköznapiak kontra hétvégek), a képzés gyakorisága, a képzési időszak, időtartam, mind az igényeknek megfelelően alakítható.

Szükség lehet néhány eltérésre a normális munkarendtől annak érdekében, hogy lehetővé tegyék a munkavállalók számára, hogy részt vehessenek a képzésen. Ide tartozó példák:

- napirendek módosítása
- feladatok átcsoportosítása, az adminisztratív feladatok máskor, vagy otthon történő elvégzése
- a munka más kollégákra történő átruházása

A napi munkarutinban végrehajtott változtatások minimálisra csökkennek, ha a képzés időpontja a munkaidőn, vagy konzultációs időn kívülre esik, illetve, ha a vezetőség ellenőrzi, hogy a munkavállalók jogosultak néhány képzéssel töltött napra.

STEP Tanulási Szükségletelemzés (LNA)

A tanulási szükségletelemzést arra kell használni, hogy:

- eldöntsék a munkáltató szervezet és az egyéni hallgató számára a program általános célját, vagy célkitűzését
- kiválasszák az elérendő tanulási célkitűzéseket
- megtervezzék azokat a tanulási módszereket és erőforrásokat, amiket használnak majd
- megbizonyosodjanak arról, hogy a program megfelelő a hallgatók számára
- megállapítsák a hallgatók előzetesen rendelkezésre álló készségeit és azt, hogy szükségük van-e arra, hogy további készségeket sajátítsanak el
- testreszabják a dokumentációt, és az adminisztratív folyamatokat
- értékelési kritériumokat dolgozzanak ki

A tanulási szükségletelemzés lehet egy tisztán előkészítő szakasz. Megfelelhet az előzetes tanulás egy részletesebb értékelésének, amely úgy használja fel a hallgatói készségek dokumentációjának STEP értékelését, hogy a hallgatók kezdettől fogva bizonyítékokat gyűjtenek/tanúbizonyyságot tesznek készségükről, az oktatók pedig képesek ennek megfelelően alakítani a tevékenységeket.

Tanulási Kimenetek és Célkitűzések

A STEP Tanulási Célkitűzéseket tizenkét Egységbe rendeztük, s mindegyikhez készítettünk egy rövid útmutatót a tanulási módokkal és stílusokkal kapcsolatban, valamint jegyzeteket az elmélet vagy tudás fontosabb kapcsolódó elemeiről. Az egységek útmutatót foglalnak magukban a szükséges előzetes tanulással és az Egységek sorrendjével kapcsolatban.

Minden egyes egység tartalmaz Minőségbiztosítási Tényezőket (QAFs).

Rendelkezésre áll a jelöltek számára tanácsadás, valamint értékelő űrlapok, amelyeket a jelöltek STEP oklevéllel történő értékeléséhez használnak fel.

- A programhoz kapcsolódó Tanulási Célkitűzéseket a tizenkét Egységből kell kiválasztani.
- Az egyes Egységekhez kapcsolódó Minőségbiztosítási Tényezőket bele kell tenni az anyagba, és azt a résztvevők rendelkezésére kell bocsátani. A Minőségbiztosítási Keretrendszerek másképpen – bár átfedésekkel – vonatkoznak arra,
 - a. hogy mi az, amit a hallgatók megtanulnak, miközben kompetens tanácsadókká válnak.
 - b. hogy a tutor hogyan tanítja a hallgatókat
 - c. hogy hallgató/tanácsadók ügyfelei milyen készségekre vagy kompetenciákra tehetnek szert a tanácsadás során.
- Releváns tanulási módokra és erőforrásokra lesz majd szükség minden Egységnél
- Olyan anyagokra lesz majd szükség, amelyek támogatják azoknak az elméleti, vagy tudáselemeknek az elsajátítását, amelyek alátámasztják a kiválasztott egységeket

Tanulási erőforrások

A jellegzetes tanulási erőforrások közé tartozik:

- az oktató általi demonstráció vagy videó
- a példák, a készségekre vonatkozó bizonyítékok, valamint a készségek alkalmazásának bemutatása vagy megbeszélése
- a mikrokészség-gyakorlati megbeszélés szerepjáték alkalmazásával, a tanulótársakkal, oktatókkal vagy szereplőkkel
- a nagyszabású vagy komplexebb készséggyakorlati órák szerepjáték felhasználásával a tanulótársakkal, oktatókkal, vagy szereplőkkel
- online vagy nyomtatott olvasmányok és referenciamunkák
- a munkavégzés közbeni gyakorlat
- munkavégzés közbeni, oktató, vagy minősített felügyelő általi felügyelet
- tantermi környezet
- önálló tanulás hagyományos print vagy online módszerekkel
- csoportos részvétel
- oktatói visszajelzés személyesen, online, négy szemközt, egyénileg, vagy csoportosan
- oktatói visszajelzés a leadott munkára, vagy felvételekre

A felhasználásra kerülő tanulási erőforrásokat a jelenlegi feladatokból, e-tanulási elemekből, szövegekből, esettanulmányokból és más, jelenleg a STEP Partnerektől elérhető, vagy a Programszolgáltató által, a STEP Minőségirányítási Kézikönyv értelmében kialakított egyéb erőforrásokból merítik.

Tanulási terv, eszközökkel és módszerekkel, valamint választható e-tanulási és távoktatási elemekkel

A Tanulási Terv egy részletes terv azzal kapcsolatban, hogy mit biztosítanak az egyes hallgatóknak.

A tervnek tartalmaznia kell:

- a tanulási tevékenységek sorozatát, amelyek nyilvánvalóan olyan általános tanulási célkitűzésekké adódnak össze, amelyek a Tanulási Szükségletelemzést követik.
- egy ütemtervet, amely mutatja az események sorrendjét és ütemezését
- az oktatók szerepeit és kötelezettségeit az egyes tevékenységekben
- a hallgatók, a munkáltatók és mások várható cselekedeteit az egyes tevékenységek során
- az erőforrásoknak a tevékenységek során történő alkalmazását
- a hallgatói értékelést érintő eljárásokat
- a tananyag értékelését érintő eljárásokat

A tanulási tervnek egy 'indulási fázist' is tartalmaznia kell, amely:

- előkészíti az eszközöket és a technikai segédeszközöket, mint pl. a szállást, a tanítási segédeszközöket, e-tanulási rendszereket, a webalapú konferenciát és tanulást, a letölthető és nyomtatott anyagokat, valamint online és papíralapú feljegyzéseket.
- ellenőrzi az eszközöket és a technikai segédeszközöket, hogy megbizonyosodjon arról, hogy azok a tervezetteknek megfelelően működnek.
- kiképezi a technikai eszközök felhasználóit (különösen az oktatókat, hallgatókat) annak érdekében, hogy azok teljes mértékben magabiztosak legyenek
- felkészíti a hallgatókat arra, hogy mi várható, illetve, hogy mit várnak tőlük mind a technikai, mind pedig a személyes tevékenységek terén, mind pl. szerepjátékok, felvételek és webes rendszerek felhasználása, stb.

A Hallgatói Útmutató

A Hallgatói Útmutató bemutatja a kurzust a leendő hallgatónak és rendelkezésre bocsátja az alapvető dokumentációt. A Hallgatói Útmutató nem helyettesíti sem a Tanulási Szükségletelemzést, sem pedig a hallgatóknak a kurzusba történő bevezetését, mindkettőt a helyi munkavállalók vagy tutorok végzik el.

A Hallgatói Útmutató az alábbi szakaszból áll, amelyek közül mindegyiket a kurzus megtartójának kell megvizsgálnia és kitöltenie úgy, hogy az megfeleljen a helyi körülményeknek, tanításnak, módszereknek és előírásoknak.

Szervezetek és alkalmazottak
Programáttekintés
Regisztrációs és tanúsítványozási tájékoztatás
Indukciós Ellenőrzőlista
Indukció
Programmenetrend
Egységadatok (tanulási kimenetek és értékelési kritériumok az érintett egységekhez)
Értékelési dokumentáció
Értékeléstervezés és Visszajelzés
Plágium/Szabálytalanságokkal kapcsolatos rendelkezések
Egészség és Biztonság
Vizsgázói Fellebbezési Eljárás
Panasztételi eljárás
Esélyegyenlőségi irányelv

Egy STEP Értékelési eljárás

A STEP értékelésnek az egyes jelöltek készségeinek megfigyelhető teljesítményére kell összpontosítania a STEP oklevélhez, amely a Minőségbiztosítási Tényezőket használja fel a mérésre kerülő készségek kiválasztásához és meghatározásához.

Mint azt a Minőségbiztosítási Kézikönyv is mutatja, nem megengedett a teljesítmény megfigyelésének mellőzése, sem annak:

- részvételi követelményekkel
- egy bizonyos, minimálisan meghatározott tanulmányidő által
- vizsgával/vizsgákkal, esszék, feleletválasztós kérdőívek, tételek segítségével történő
- követelményének egy meghatározott szintű képzéssel, pl. magasabb végzettséggel, elismert szakmai szakképesítéssel történő kiváltása

Ezek a követelmények csak akkor alkalmazhatók a STEP értékeléssel együtt, amennyiben azok szükségesek egy hivatalosan elismert oktatási képesítés megszerzéséhez.

A legjobb értékeléseket valós munkahelyi környezetekben hajtják végre, de valósághoz közeli szimulációk is használhatók.

Azokat, akik kompetensek a STEP készségek használatában:

- minden más minősítéstől vagy értékeléstől elkülönítve értékelik a STEP oklevélre való jogosultságot
- egy másik minősítés vagy értékelés során értékelik, feltéve, hogy eleget tesz a STEP követelményeinek
- további képzés nélkül, amennyiben okunk van arra, hogy elhiggyük, hogy az illető rendelkezik a szükséges készségekkel.

A STEP-et megvalósító csapat

A jelöltek személyes támogatása és oktatása a STEP programok sarkalatos eleme.

Az e-tanulás és annak rokon tanulási módok értékes kiegészítők és tanulásösztönzők, de semmilyen jelenleg elérhető technológia nem képes sem arra, hogy úgy használja fel a minőségbiztosítási űrlapot, hogy értékelje a készségeket, sem pedig arra, hogy visszajelzést adjon.

Elvárás a tanítandó készségekkel kapcsolatban összegyűjtött magas szintű tapasztalatok és kompetenciák elsőkézből, közvetlenül történő megértése.

A STEP Programokat csapatok állítják össze és valósítják meg. A csapatban minden személynek be kell tartania a Minőségbiztosítási Kézikönyv előírásait.

Egy érvényes értékelési eljárás

A STEP Programok jobbá válásának értékelése és visszajelzése elengedhetetlen.

Az értékelésnek ki kell térnie mind a kurzus minőségére, mind pedig annak hatékonyságára azzal a céllal, hogy fenntartsa és idővel növelje a képzés színvonalát.

Az értékelésnek:

- a Minőségbiztosítási Keretrendszer keretében meghatározott készségek fejlődésére és annak hatásának méréséhez kell kapcsolódnia és arra kell irányulnia
- a jelöltek körében a készségekhez kapcsolódó önhatékonyság fejlődéséhez, valamint a Tanulási Célkitűzések kialakításához kell kapcsolódnia, és annak mérésére kell irányulnia
- a képzés tartalmához kell kapcsolódnia és arra kell irányulnia
- a képzésnek valamennyi módzatában: közvetlenül az oktatóval, vagy csoportosan folytatott interakció során, e-tanulással, önálló tanulással, tutorálás segítségével történő teljesítésére kell irányulnia
- a használhatósághoz és hozzáférhetőséghez kell kapcsolódnia és annak hatását kell mérnie
- a jelöltek és azok munkáltatóinak elégedettségéhez kell kapcsolódnia, és mérnie kell annak hatását.

A jó minőségű értékelés a képzést megelőző és azt követő megfigyelés során méri majd a jelöltek tevékenységeinek és magatartásainak változását, és így meg tudja osztani az adatokat a Tanulási Szükségletelemzéssel, valamint az Értékelési eljárással. Az adatokat azonban azért kell elemezni, hogy meghatározzák a tanulási kurzus hatékonyságát, nem azért, hogy értékeljék az egyéni teljesítményt.

A magatartásváltozás egyéni megfigyelés által történő mérése az értékelés legmagasabb foka, ám az költséges és nehézkes. Ennek méltányos helyettesítője az oktatók és jelöltek által történő megfigyelés, amikor azt konkrét példákkal támasztják alá. A jelölteknek az általuk elért eredményre adott pontszáma, valamint azok magabiztosságával kapcsolatosan tett kijelentéseik segítségével tett önértékelése durva becslést adnak, de az könnyen félreértelmezhető.

Az értékelésnek indoklást kell tartalmaznia, és rendelkeznie kell a program jobbá tételéről.

A Program elindítása

Válassza ki a jelöltek foglalkoztatási szolgáltatóját és munkáltatóját!

Döntse el, hogy jobb-e az, ha egyetlen munkáltatói kurzust kínál (pl. az Állami Foglalkoztatási Szolgálat tisztségviselőinek), ezáltal nagyobb hangsúlyt fektethet a szervezeti célokra, vagy inkább egy sokszínűbb csoportot szeretne, ahol a hallgatók más-más háttérrel rendelkeznek, amely elősegítheti a tapasztalatcserét és nagyobb anonimitást biztosíthat.

Hallgatók kiválasztása és annak eldöntése, hogy milyen programot kínáljanak

Munkavállalók toborzása

A munkavállalók toborzása során, akár egy meglevő csapatból, akár kívülről történik az, a szervezőknek kompetencia alapú toborzási és értékelési eljárásokat kell alkalmazniuk, és nem használhatják a jelenlegi fenntartott állásokat vagy állásleírásokat a készségek értékeléséhez.

A STEP Tanulási Célkitűzések és Minőségbiztosítási Tényezők megfelelő keretrendszert biztosítanak a munkavállalók értékeléséhez.

A toborzáshoz kapcsolódó értékelés magában foglalhatja a tanításra való felkészülés során biztosított további támogatással kapcsolatos értékelést.

Munkavállalók felkészítése

Kevés munkavállaló képes arra, hogy bármiféle előkészület nélkül végrehajtsa egy STEP programot. A munkavállalók felkészítésének lépései közé tartozik:

- a jelenlegi munkavállalók készségeinek és tapasztalatainak vizsgálata, amely elvégezhető a toborzás során
- a munkavállalók további oly mértékben történő képzése, amely lehetővé teszi a leendő hallgatók kétségeinek és problémáinak megoldását, vagy azok tapasztalatszerzése
- a tanítási módszerek használatával kapcsolatos képzés
- támogatás a tantervnek és a minőségbiztosítási kézikönyvnek való megfeleléshez, hangsúlyt fektetve:
 - az oktatók és a hallgatók önhatékonyságának növelésére
 - a helyi munkaerőpiaccal való személyes kapcsolattartásra
 - a csoportos és egyéni kommunikációra
 - arra, hogy képessé tegyék az oktatókat arra, hogy pontosan hajtsák végre a készségek bemutatását és pontos visszajelzést adjanak.
- a munkavállalóknak a program tervezési szakaszaiba történő bevonása

Tanulási szükségletelemzés végrehajtása

Egy tanulási szükségletelemzés során hasznos a leendő hallgatók és munkáltatók számára, ha azok hozzáférést kapnak az egységekhez, valamint az általános információkhoz, amelyek segítik őket abban, hogy döntéseket hozzanak a tantervvel kapcsolatban.

A STEP Programtervezőknek meg kell vitatniuk a programot:

- a hallgatók munkáltatójával, vagy a várhatóan leendő munkáltatók képviselői csoportjával
- a hallgatókkal
- a programba bevont munkavállalókkal
- a különböző szervezetektől bevont munkavállalókkal, akiknek munkáját közvetlenül befolyásolják a gyakorlatban a képzés következtében bekövetkező változások. Ez lehet, hogy szükséges, pl. mikor a tanácsadók (minősített hallgatók) rendszeres kapcsolatban vannak és együttműködnek a szociális munkásokkal, az orvosi stábbal, oktatási intézményekkel és így tovább.

A Tanulási Szükségletelemzésből eredő információkról jegyzőkönyvet kell vezetni, és annak közvetlen kapcsolatot kell mutatnia a meghatározott szükségletekkel és a meghozott döntésekkel.

Felkészülés

A program kezdete előtt a tervezőknek, akiknek általában a soraiba tartoznak az oktatók is, el kell készíteniük:

- a Hallgatói Útmutatót
- a Kurzus Tanulási Tervét, amely magában foglalja
 - a tanulás módjait
 - a személyestől a személyes csoportosig
 - az önálló tanulást
 - a munkavégzés közbeni tanulást, tapasztalatot, vagy gyakorlatot

- az e-, vagy távoktatási anyagokat
- a csoportos tanulás, illetve akciós tanulócsoportok kialakítása és támogatását
 - a felhasználandó Tanulási Erőforrásokat. Ezek lehetnek a már meglevő erőforrások, vagy olyanok, amelyeket a konkrét programhoz alakítottak ki. Mindkét esetben figyelni kell arra, hogy az erőforrások megfeleljenek a Minőségbiztosítási Kézikönyvben kitűzött követelményeknek.
 - a munkáltatóknak szóló tanácsadást
 - az utasításokat, eljárásokat, valamint az erőforrásokhoz való hozzáférést
- az Értékelési és az ahhoz kapcsolódó visszajelzési eljárásokat, amely magában foglalja a bizonyíték valódiságának ellenőrzését és igazolását.
- A programhoz kapcsolódó eljárások értékelését, vizsgálatát és javítását

Erősen ajánlott, hogy mindezeket a hallgatók, vagy hasonló rangú személyek aktív bevonásának tesztelése alá rendeljük, hogy biztosítsuk a program használhatóságát. Az olyan új technológiákhoz, mint a webes tanulás, a csoportos e-konferencia, a videó és audió felvételek használata, a felhasználók előszűrése és képzése szükséges.

A lebonyolítás megkezdése előtt:

- rendelkezésre kell állniuk a tanulási tereknek, az ételeknek és az italoknak, a technikának és azokat ellenőrizni kell
- az olyan kiemelt tanulási eseményeket, mint a csoportos és személyes feladatok, időzíteni kell, ki kell próbálni és testre kell szabni
- a hallgatók toborzási (hallgatói tanácsadás, aláírások, stb.) eljárásait be kell fejezni
- a hallgatóknak tisztában kell lenniük azzal a munkával, amit majd csinálniuk kell – például (ez nem egy kimerítő lista)
 - szerepjáték és mikrokészség-próba
 - munkáltatói látogatások
 - csoportmegbeszélések
 - házi feladat és önálló tanulás
 - esettanulmányok gyűjtése
 - e-tanulási rendszerek, internet, webes rendszerek, távtechnológiák
- az oktatóknak kellő mértékben tisztába kell lenniük a programmal, valamint a rendelkezésre álló erőforrásokkal annak érdekében, hogy a teljesítés során módosításokat tudjanak tenni anélkül, hogy szem előtt tévesztenék a tanulási célokat.

Teljesítés

A teljesítés során, amellet hogy olyan képzést és értékelést nyújtunk, amely megfelel a Minőségügyi Kézikönyvnek, gondoskodni kell:

- az oktatók egymás közötti kölcsönös támogatásáról
- az oktatók szervezeti támogatásáról
- az oktatók és a hallgatók megszakítás nélküli munkaidejéről
- a hallgatóknak az oktatási szervezet és a munkáltatójuk által biztosított szervezeti támogatásról
- arról, hogy kellő idő maradjon a pihenésre és a hallgatók, valamint az oktatók által történő észrevételezésre

A hallgatóknak nyújtott támogatás történhet:

- személyesen az oktató által az egyéneknek nyújtott támogatással, a csoportfoglalkozásokon, vagy azokon kívül

- az oktató által a hallgatói csoportnak
- elektronikus rendszereken keresztül, mint pl. telefonon, e-mailben, skype-on, szöveges üzenetváltással, videókonferencia és webinárium során.

Tanulási módok keverése

A képzés rendszerint magában foglal személyes megjelenést igénylő eseményeket, e-tanulást és erőforrásokat, valamint munka alapú gyakorlatot, hogy a készségeket a való életből merített gyakorlat során lehessen megszilárdítani, illetve, hogy a tanulók gondolkodása, vagy személyes elméletalkotása fejlődhessen, ahogy azok tapasztalatai gyűlnek.

További segítség és támogatás

A képzés sikeres elindítását és megtartását további támogatással és megfelelő feltételek kialakításával lehet fokozni. Hasznosak a következők:

- a hallgatók oktatók által történő rendszeres megfigyelése
- hallgató-tutor közötti konzultációs megbeszélések beiktatása
- álláshoz kapcsolódó coaching
- a készségek megszilárdítása és felfrissítése 'ismétlési' alkalmak során.
- hosszabb időtartam kijelölése (több nap, de ez hasonlít a közvetlen oktatáshoz), hogy lehetővé tegyék a fogalmak és technikák jobb megértését, és időt adjanak a társak általi észrevételezésre és áttekintésre.

A hallgatói szükségletelemzés, visszajelzés és értékelés folyamatossága

A Visszajelzésnek és az Értékelésnek a Hallgatói Szükségletelemzésből kell kiindulnia, a teljesítési fázison át egészen a végső, vagy összefoglaló értékelésig.

Értékelés

Az értékelési eljárásokat

- a kurzus kezdete előtt el kell magyarázni a hallgatóknak
- olyan dokumentált utasításokkal kell alátámasztani, amelyek képessé teszik a hallgatókat arra, hogy bizonyítékokat gyűjtsenek és mutassanak be készségeikről
- egy olyan időskálán kell végrehajtani, amely lehetővé teszi a hallgatók számára, hogy reagáljanak a visszajelzésre és ahol szükséges, javítsák teljesítményüket
- az értékelési eljárásoknak kell, hogy legyen egy konkrét záródátuma.

Az értékelés során használandó megfelelő űrlapokat a Tanulási Egységekben szerepeltetjük. Ezt lehet bővíteni, vagy módosítani, feltéve, hogy a bizonyítékok követelményszintje nem csökken.

Az értékelést általában a képzési esemény ideje alatt végzik el, hogy egy progresszív bizonyítékgyűjteményt bocsássonak a hallgatók rendelkezésére, illetve, hogy olyan visszajelzést adjanak, amely támogatja a tanulási folyamatot.

Ha a Tanulási Szükségletelemzés ugyanazokat a követelményeket alkalmazza, vagyis az a hallgatók előzetes készségeinek megfelelően objektív, teljes és dokumentált értékelését tartalmazza, akkor a Tanulási Szükségletelemzés eredményei szerepeltethetők a végső értékelésben is.

Azoknak a jelölteknek, akik képzés nélkül vesznek részt az értékelésen, a teljes dokumentációt rendelkezésükre kell bocsátani, és szükségleteiknek megfelelően támogatásról kell biztosítani készségeik bizonyítékainak összegyűjtése terén. Ez rendszerint hosszabb időt igényel. A jelöltek számára a cél az, hogy az elvárt feladatokban nyújtott készségeik tekintetében értékeljék őket, és amennyire az csak lehetséges, ne annak alapján, hogy képesek-e űrlapokat kitölteni, bizonyítékokat gyűjteni és eleget tenni az alapvető adminisztratív követelményeknek. Ez utóbbi feladatok szükségesek, de azok az értékelők, akik segítségüket ajánlják fel a folyamathoz, anélkül hogy

meghamisítanak az eljárás során keletkezett bizonyítékot, alapot adnak a jelöltnek arra, hogy bemutassa készségeit.

Minősítés

A minősítési eljárásoknak és anyagoknak

- a kurzus kezdete előtt el kell készülniük
- azokat tesztelni kell (és amennyiben szükséges, ki kell javítani) úgy, hogy a hallgatók és a munkáltatók megértsék a kérdéseket, illetve, hogy a válaszaik a kurzus alakulása szempontjából hasznos információkat tartalmazzanak.
- Elérhetőnek kell lennie papír alapon, online, vagy elektronikus űrlap formájában, a programban használt erőforrásoknak megfelelően.

A minősítésnek folyamatos javuláshoz kell vezetnie.

Ideális esetben a minősítést az oktatóktól függetlenül végzik el. Azonban nem mindig lehetséges az, hogy az oktatók aktív közreműködése nélkül osszuk ki az anyagokat. Ahol ez így van, ott a visszaküldött minősítéseket pártatlanul kell megítélni, és a bíráló lehetőség szerint ne ismerje a hallgatók és az oktatók személyazonosságát, valamint (amennyire az csak lehetséges) a minősített intézkedéseket sem.

Bár ez nagyobb szervezést és erőfeszítést igényel, érdemes olyan minősítéseket végezni, amelyek a különböző felépítésű kurzusokat, vagy az egyes oktatókat hasonlítják össze.

Nagy jelentőséget tulajdonítanak azoknak az értékeléseknek, amelyek a kurzust a placebókhoz, vagy alternatív tevékenységekhez hasonlítják. Azok a keresztezett (crossover) vizsgálatok, amelyeknek során a hallgatók fele a kurzuson vett részt, a másik fele pedig egy alternatív kurzuson, majd fordítva, lehetővé teszik minden hallgató számára, hogy egy 'aktív' STEP kurzuson vehessen részt, és saját maguk kontrollálják önmagukat.

A minősítés eredményeit röviddel a tanfolyam befejeződését követően a kurzus kidolgozóinak tudomására kell hozni. Amennyiben érintettek, úgy közölni kell azokat a hallgatókkal és azok munkáltatóival is, de meg kell őrizni a személyes válaszok bizalmasságát.

Minőségbiztosítás

Munkáltatói támogatás

Sorolja fel a hallgatók munkáltatójától kezdetben kapott támogatást!

Mivel nem feltétlenül a tanulók munkáltatója üzemelteti és/vagy futtatja a STEP programot, ezért az üzemeltetőknek szükségük lehet részletesebb információra a programról.

A képzés és a fejlesztés ritkán működik és még ritkábban válik gyakorlattá ha a vezetőség támogatását nem élvezzi. Ezért fontos, hogy a vezetőség tisztába legyen pontosan milyen eredményeket várhat a képzéstől. Ha nem ők üzemeltetik a képzést, csak munkavállalóikat küldik részvételre akkor fontos tudatában lenni milyen hatással van a képzés a tanulóikra és azok szakmai munkájára.

A vezetők, valamint a tanácsadók felelősségvállalására szükség van a tanuló sikerességéhez. Ide tartozik a STEP jellegének bemutatása, annak összekapcsolása a munkáltató által felvállalt munkával, valamint a hallgatók biztatása, bátorítása, hogy minden szakaszban aktívak legyenek.

Elvárnak egy leírást arról, hogy ki mit csinál majd, s hogyan alakulnak a továbbiak (pl. hogyan oldják meg a körülményekkel, költségekkel, szerzői jogokkal és egyéb más kérdésekkel kapcsolatos változásokat)

Vonja be a munkáltatót a célkitűzések kiválasztásába és a kurzus megtervezésébe!

A tanulási szükségletelemzésnek figyelembe kell vennie a munkáltató céljait és üzleti helyzetét. A munkáltatóknak jóvá kell hagyniuk a kurzus tartalmát.

Biztosítsa az aktív együttműködést a munkáltató részéről!

A munkáltatók olyan működési korlátozásokkal és költségekkel szembesülnek, amelyeket a lehető legnagyobb mértékben figyelembe kell venni a kurzus tervezése során.

Amennyiben a kurzus nem tud egyaránt eleget tenni a munkáltatók kikötéseinek és a kurzus tartalmára vonatkozó minőségi előírásoknak, akkor arról beszélni kell annak érdekében, hogy megfelelő eredményt érjen el. Például csökkenthető a tanulási célkitűzések száma, a hallgatók előzetes tapasztalatához igazítható a tanulás időtartalma.

Amennyiben egy munkáltató nem tud eleget tenni, vagy nem fogadja el a minőségügyi előírásokat, úgy a szolgáltatónak kell végiggondolnia, hogy folytatja-e a kurzust.

A munkáltatóknak:

- biztosítaniuk kell, hogy a műveleti környezet, amelyben a hallgatók dolgoznak, támogatja a készségek fejlesztését.
- készen kell állniuk arra, hogy változtassanak azokon a gyakorlatokon, amelyek ellenkeznek a hatékony gyakorlattal vagy jó tanulóssal.
- szervezeti lépéseket kell tenniük annak érdekében, hogy képessé tegyék a hallgatókat arra, hogy részt tudjanak venni a képzésen.
- meg kell bizonyosodniuk arról, hogy a hallgatók minimális lemorzsolódás mellett végre tudják hajtani ezeket a változásokat.

Számos kérdést meg kell beszélni a munkáltatóval:

- egy reális időtartam biztosítását a képzési programnak
- az ügyek átütemezésének költségeit
- munkaerő-kínálat:
 - a távolmaradó munkavállaló helyettesítését
 - a feladatoknak a munkavállalók közötti átruházását
 - az adminisztratív tevékenységek elvégzését, vagy elhalasztását
 - a munkavállalói túlóráknak a rendes munkaidő részévé tételét
- a hallgatóknak az új ötletek és gyakorlatokkal szembeni ellenállását, nem feledve, hogy az akarás elengedhetetlen a személyes fejlődéshez
- a munkavállalóknak a szervezettől való távozásának kockázata az oktatókurzus befejeződése után

Az egy tanácsadóra jutó ügyfelek számát – amely gyakran nagyobb az ideálisnál – figyelembe kell venni az eljárások végrehajtása során, valamint akkor, amikor arra alkalmazza a tanulást, hogy magasabb színvonalat érjen el.

Munkavégzés közbeni gyakorlat biztosítása a hallgatók számára

Fontos a készségek valós munkakörnyezetben történő alkalmazása a képzés során és azt követően egyaránt. A munkáltatókat arra bíztatják, hogy támogassák munkavállalóikat az újonnan elsajátított készségek alkalmazásában. Ez magában foglalja:

- a készség elmagyarázását a munkáltatóknak
- annak bemutatását a munkáltatóknak és a feletteseknek, hogy azok tisztában legyen, hogy milyen eredmények hozza a képzés
- annak megbeszélését, hogy hogyan oldják meg a titoktartási problémákat

- azt, hogy a munkahelyre ellátogató oktatók a gyakorlat előtt és annak során felajánlják támogatásukat
- azt, hogy visszajelzést gyűjtenek a munkáltatóktól és felettes vezetőktől a kurzus jobbá tétele érdekében.

Adjon visszajelzést a munkáltatónak!

A munkáltatóknak visszajelzést kell kapniuk programjuk működéséről, eredményeiről, valamint az abban résztvevő munkavállalók véleményéről. A munkáltatókat tájékoztatni kell az értékelés eredményeiről és arról, hogy vélekedéseik hogyan segítették az intézkedés formálását.

A hallgatóknak és az oktatóknak tájékoztatniuk kell vezetőiket a kurzussal és annak eredményeivel kapcsolatban.

Emellett a munkavállalóknak a képzés eredményeivel kapcsolatos kielégítését is értékelni kell annak érdekében, hogy ne csak az ügyfelek (és ezáltal a menedzsment), hanem a tanácsadók is otthonosan és magabiztosnak érezzék magukat a megváltozott gyakorlattal kapcsolatban.

A hallgatókkal kapcsolatban azonban a titoktartást be kell tartani. Ezzel tisztában kell lenniük a munkáltatóknak. Nekik és a hallgatóknak egyaránt hozzá kell járulniuk a titoktartás szabályaihoz a program kezdete előtt.

Vonja be a munkáltatót az értékelésbe!

A munkáltatók visszajelzése a kurzussal kapcsolatban értékes hozzájárulást jelent annak fejlődéséhez. A munkáltatókat arra kérik, hogy mondják el véleményüket a program minden egyes fázisáról. A személyes kapcsolatfelvétel lehetővé teszi az írásbeli, vagy online visszajelzés mélyebb, alaposabb megértését.

Hallgatók

Hallgatóknak mindig olyan embereknek kell lenniük, akik aktívak a foglalkoztatási tanácsadási készségek használata, valamint a tanácsadás terén.

A hallgatók:

- számára lehet új ez a szakma, és elképzelhető, hogy szükségük lesz valamennyi fejezet áttanulmányozására
- lehetnek olyan munkavállalók, akik fejlesztik valamely, vagy összes készségüket, vagy felfrissítik szakmai kompetenciájukat.
- lehetnek olyan munkavállalók, akiknek arra van szükségük, hogy a kiválasztott Egységek beható tanulmányozása által bővítsék képességeik spektrumát.

A hallgatóknak nem kell rendelkezniük semmilyen előzetes végzettséggel, és az nem is akadályozza őket.

A hallgatóktól elvárják, hogy azok:

- jó általános célú társas készségekkel rendelkezzenek, képesek legyenek arra, hogy kommunikáljanak és empátiát mutassanak
- hajlandók legyenek és örömmel dolgozzanak más fajú, etnikai csoportú, vallású, eltérő képességű, foglalkozású, munkáltatójú és nemű emberekkel
- hajlandók legyenek arra, hogy új magatartásokat gyakoroljanak és sajátítsanak el és azokat beillessék szakmai munkájukba
- vállalják, hogy elolvasnak és értelmeznek olyan szakszövegeket, amelyek a kritikus értékeléssel kapcsolatban adnak tájékoztatást
- tegyenek eleget a jogi követelményeknek.

Ahol csak lehetséges, fel kell sorolni a szervezet iránti elkötelezettséget, valamint a vezetőség támogatását: a vezetőség hozzájárulása hasznos a készségfejlesztéshez, valamint a képzési erőforrásokhoz.

A munkáltató szervezetnek meg kell értenie és jóvá kell hagynia:

- a Tanulási Célkitűzéseket
- a képzési módszereket
- a készségek elsőbbségét
- saját szerepüket a hallgatók tevékenységének támogatásában, a munkavégzés közbeni gyakorlatban, a munka közbeni megfigyelésben és értékelésben

Nem mindig lehetséges a munkáltató nagymértékben történő bevonása, vagy támogatása. Ahol ez nincs meg, ott a tutoroknak és a kurzus kitalálóinak közösen kell megtalálniuk a való életből merített gyakorlat és értékelés alternatív forrásait.

Indukció

A kurzust megelőző anyagnak tájékoztatást kell adnia a tanfolyam tervezéséről, tartalmáról és követelményeiről. A leendő hallgatókat arra kell biztatni, hogy pozitív döntéseket hozzanak a tanfolyamon való részvétellel kapcsolatban.

A kurzust megelőző tájékoztatási és toborzási folyamatoknak:

- magukban kell foglalniuk a képzésre való jogosultsághoz szükséges készségek és ismeretek listáját
- ki kell fejteniük, mi számít releváns korábbi tapasztalatnak
- tartalmazniuk kell információkat azzal kapcsolatban, hogy mit vár el a munkáltató
- le kell írniuk azokat a munkához kapcsolódóan releváns magatartásokat, amelyeket a képzés törekszik megváltoztatni
- meg kell magyarázniuk, hogy hogyan választják ki az embereket a képzésre.

Amennyiben van a hallgatók kiválasztásának 'formális', vagy 'informális' eljárása, úgy a kiválasztási módszereknek a jelentkezők készségeihez és tanulási szükségleteihez kell igazodniuk.

Támogatás a hallgatóknak

A tutoroknak és a támogató rendszereknek meg kell határozniuk és támogatniuk kell a gyengébb hallgatókat magabiztosságuk növelésében.

Legyen lehetőség arra, hogy a gyenge teljesítmény miatti megbélyegzés nélkül átismételjenek feladatokat. Amikor a tutor ilyen támogatást nyújt titoktartásra és bizalomra van szükség.

Az ügyes vagy előbbre tartó hallgatókat támogatni kell az előrehaladásban, és nem szabad, hogy visszafogja őket a hallgatói csoport.

Szükség van egy megállapodott eljárásra azon hallgatók számára, akik jelzik, hogy kellemetlen számukra a tananyag, akár személyes egyet nem értés, akár szakmai okok, jogi, vagy munkahelyi akadályok gátolják a készségek alkalmazását.

A tutoroknak visszajelzést kell adniuk a hallgatóknak az egyes feladatok után és azok során és folyamatosan értékelniük kell.

Tiszteletben tartják a hallgatói titoktartást:

- a jogszabályok és a természetes igazság értelmében védik a személyes adatokat
- a hallgatói csoportokon belül az információk, vagy a tapasztalatok megosztására vonatkozó konszenzusos szabályokat
- az oktatók és a hallgatók közötti bizalmas, személyes, egyéni megbeszélésekre vonatkozó lehetőségeket.

A hallgatóknak lehetőségük kell, hogy legyen arra, hogy – megfelelő kiléptető tanácsadás mellett – távozzanak a programból.

Az oktatóknak magabiztosan kell irányítaniuk minden hallgató bevonási és kiléptetési stratégiáit.

Megtanulni tanulni (előtanulás és a tanulás közben)

A hallgatókat irányítani kell a tanulási technikák használatával kapcsolatban annak érdekében, hogy azok képessé váljanak arra, hogy készségek elsajátítására alkalmazzák azokat: a használt tanulási módok szándékát, módszereit és céljait el kell magyarázni, be kell mutatni és ellenőrizni kell.

Tanulási Szükségletelemzés

A képzés előtt egy Tanulási Szükségletelemzést folytatnak le.

A Tanulási Szükségletelemzés a kurzusok megtartásával kapcsolatban tesz megállapításokat és ad tanácsokat. Figyelembe veszi:

- a hallgatók munkáihoz kapcsolódóan a tanulás fontosságát
- a hallgatók munkáltatóinak támogatását
- azokat a készségeket, amelyekben a hallgatók többé-kevésbé magabiztosnak érzik magukat, és amelyeknél fejlődésre van szükség
- a kapcsolódó erőforrásokat, az azokhoz való hozzáférést, valamint az azokkal kapcsolatos korlátozásokat, amelyek
 - a munkavégzés közbeni gyakorlathoz,
 - a szimulációhoz és készséggyakorlathoz,
 - az e- , illetve távoktatáshoz,
 - a személyes képzésen való részvétel valamennyi aspektusához,
 - a használat könnyedségéhez,
 - a csoportos tanulás használatához kapcsolódnak.

A Tanulási Szükségletelemzésnek tartalmaznia kell:

- a munkáltatóval folytatott megbeszélést annak a képzéshez kapcsolódó működési és üzleti céljaival kapcsolatban
- az összes (de legalábbis egy jócskán érvényes mintányi) hallgatóval folytatott megbeszéléseket azok munkájával és azzal kapcsolatban, hogy hogyan fejleszthetnék készségeiket, milyen problémáik vannak, mit csinálnak jól
- egy megbeszélést azokkal az ügyfelekkel kapcsolatban, akik használják a szolgáltatást és azokat a feltételeket, amelyek mellett a szolgáltatást biztosítják)

A Tanulási Szükségletelemzésnek meg kell határoznia a kurzus megkezdéséhez szükséges tanulói attitűdöket és alapkészségeket:

- jó általános célú szociális készséggel, kommunikáció képességgel és empátiával rendelkezik
- készséggel és örömmel dolgozik a különböző etnikai csoportokkal, vallásokkal, korokkal, képességekkel, foglalkozásokkal, munkáltatókkal és nemekkel
- készen áll új mintákat elsajátítani és tanulni, amiket aztán beépít saját szakmai munkájába
- hajlandóak elolvasni és megismerni a kijelölt szövegekkel
- megfelel a jogi követelményeknek

A Tanulási Szükségletelemzésnek meg kell határoznia:

- a hallgatók képzési ambícióit / céljait és személyes törekvéseit
- a hallgatók munkáltatójának releváns céljait és szervezeti célkitűzéseit
- a hallgatóknak a Tanulási Célkitűzésekhez és a Minőségbiztosítási Tényezőkhöz kapcsolódó előzetes készségeit és tanulási szükségleteit
- a kísérleti tanuláshoz kapcsolódó attitűdöket
- a hallgatók személyes képességeit, a programhoz kapcsolódó erősségeiket és szükségleteiket

- a képzés felvállalásához kapcsolódó szervezeti támogatást
- a való életben keresett állásokat és a képzés relevanciáját
- lehetőségeket arra, hogy a hallgatók életszerű tapasztalatokat szerezhessenek

Egy kielégítő Tanulási Szükségletelemzés lehetővé teszi a tervezők számára, hogy azok:

- kiválasszák egyes vagy valamennyi Egységet és Tanulási Célkitűzést
- létrehozzák vagy kiválasszák a hallgatók és azok programja számára releváns tananyagokat
- megfelelően használják a szemtől szembeni és távoktatási módokat
- támogassák a csoportokat és az egyéni hallgatókat
- megfelelően használják az e-tanulást és a hozzá kapcsolódó módszereket
- felkészítsék az oktatókat és az értékelőket a rendezvény(ek)re

A munkahely, valamint a hallgatók és kollégáik megfigyelése értékes információkat adnak az önjelentésekhez és a megbeszélésekhez.

A hallgatók készségmegfigyelésének egy olyan területen kell történnie, amely releváns a foglalkoztatási tanácsadás szempontjából. Tehát például a terápiás környezetben elsajátított kommunikációs készségeket lehet, hogy újra el kell sajátítani (talán több-, vagy kevesebb erőfeszítés mellett) annak érdekében, hogy azt a foglalkoztatási környezetben alkalmazni lehessen.

Amennyiben a Tanulási Szükségletelemzést arra használjuk fel, hogy bizonyítékokat gyűjtsünk az értékeléshez, akkor a teljes értékelési eljárást kell alkalmazni.

Közvetlen logikai kapcsolatnak kell lennie a Tanulási Szükségletelemzés felfedezései és a kínált program természete között. Ezt a programot a munkáltatónak és a hallgatóknak is látniuk kell és jóvá kell hagyniuk, mielőtt az elkezdődik.

A Tanulmányi Szükségletelemzés eredményeképpen a képzés a foglalkoztató szervezet szükségleteire, valamint a hallgató készségeire helyeződik ki, de ez nem csökkenti a minőségi követelményeket.

Tanulási kimenetek és célkitűzések

Az Európai Képesítési Keretformátumban meghatározott tanulási eredmények a Tanulási útmutató 1. függelékében találhatók.

Az EQF kontextusában	<i>elméleti és / vagy ténybeli ismeretek</i>	A készségek <i>kognitív</i> jellegűek (logikus, intuitív és kreatív gondolkodással jár), és <i>Gyakorlatias</i> (módszerek, anyagok, eszközök és eszközök használatával)	<i>A kompetencia az felelősség és az autonómia.</i>
----------------------	--	--	---

A STEP releváns EQF szintjei:

- Ismeretek: 'L3 A tények, elvek, folyamatok és általános fogalmak ismerete munkahelyi vagy tanulmányi területen vagy L4 Tényszerű és elméleti ismeretek széleskörű kontextusban egy munkaterületen vagy tanulmányi területen'
- Készségek: L6 'Speciális képességek, amelyek bizonyítják az elsajátítást és az innovációt, amelyek összetett és kiszámíthatatlan problémák megoldásához szükségesek egy speciális szakterületen vagy tanulmányi területen'
- Kompetencia: 'L4 Az önmenedzsment a munkakör vagy tanulmányi kontextusok irányelvein belül; de ugyan akkor mások munkájának a felügyelete, továbbá a munka vagy a tanulmányi tevékenységek értékeléséért és javításáért való felelősségvállalás', vagy" L5 'A munka vagy

tanulmányi tevékenységek összefüggésében kiszámíthatatlan változás esetén a gyakorlat irányítása és felügyelete; Felülvizsgálja és fejleszti az én és mások teljesítményét. ‘

Az L6 kiválasztása , azt eredményezné, hogy a Ismeretek elsajátításához meghaladná a szakértői tanácsadó szolgálat szakképzett kézbesítéséhez szükséges szintjét.

Az L3 vagy L4 kiválasztása lecsökkenti a sikeres értékeléshez szükséges készségeket, így a szakértői tanácsadó szolgálat szakképzett kézbesítéséhez szükséges szint alatt lenne.

A strukturált és jól irányított szervezeti környezetben dolgozó tanácsadók felelősségének és autonómiájának szintjét az L4 jól jellemzi. Azok a tanácsadók, akik nem strukturált és etikus szervezeti támogatással dolgoznak, vagy akik valamilyen mértékű felügyelettel bírnak mások felett, azoknak az L5 vagy annál magasabb képzettséggel kell rendelkezniük.

A STEP szabványos megvalósítása strukturált és etikus szervezeti keretek között az EQF 4. szintet ajánlja az egész tanfolyam minimumjaként. A gyakorlatban azonban az EQF javasolt szintje az L5 vagy L6 lenne, mivel ez a szint a legáltalánosabb és a nemzeti oktatási rendszereken belül a foglalkoztatási tanácsadási területeken a képzési programok számára megfelelő.

Azok a szervezetek akik a STEP megvalósításán dolgoznak saját nemzeti vagy szervezeti keretein belül ajánlott kihasználniuk rugalmasságuk, hogy olyan képesítéseket és értékelési intézkedéseket javasoljanak, amelyek tükrözik a szakmai tanácsadók által megkövetelt ismeretek, készségek és kompetenciák egyensúlyát.

A Tanulási Szükségletelemzésnek kellő információt kell biztosítania ahhoz, hogy kapcsolatot lehessen létesíteni:

- a tanulási szükségletek
- a tanulási célkitűzések kiválasztása
- a tanulási erőforrások és tanulási módok kiválasztása között.

A Minőségbiztosítási Tényezők a tanítás és értékelés során kell használni, hogy azok irányítsák a magatartási célokat és kimeneteket.

A hallgatókat arra kell bízni, hogy a gyakorlási és visszajelzési alkalmak során használják a Minőségbiztosítási Tényezőket, és azokat a munkájukban is alkalmazzák.

A szükséges előzetes tanulásra, valamint az Egységek sorrendjére vonatkozó utasításokat be kell tartani.

A STEP Tanulási Egységek és Értékelési Jegyzőkönyv nem tartalmazza valamennyi olyan lehetséges példát, feladatot és eljárást, amelyre szükség lesz a kurzus lebonyolítása során. Ezeket – a Minőségbiztosítási Kézikönyvet, mint útmutatót felhasználva – összeállíthatják a kurzusszolgáltatók és a tutorok. Általános szabály, hogy minden végrehajtás minden elemének

- eleget kell tennie az itt leírt követelményeknek és
- ki kell elégítenie a majdan toborzott hallgatók tanulási szükségleteit (Isd. a fenti Tanulási Szükségletelemzést) és
- olyan ismeretet kell nyújtania, amely legalább a Tanulási Célkitűzések és a Minőségbiztosítási Keretrendszer elemeinek egyikének megfelel

Azon célkitűzések átvételét, amelyek nem szerepelnek a STEP Egységekben, jó minőségű, független, tudományos kutatással kell alátámasztani. A legkiválóbb minőséget a megismételt véletlenszerűen ellenőrzött próbák jelentik, és azokra kell törekedni.

Sok példa van olyan jó ötletekre, üzleti termékekre, újszerű eljárásokra, szakértői véleményekre és szakmai irányelvekre, amelyeket nem támaszt alá független bizonyíték, vagy amelyeket csupán önreklám, vagy saját magunk igazolása támaszt alá. Anélkül, hogy bármiféle állítást

megfogalmazzuk ezek érvényességével egyéb vonatkozásával kapcsolatban, ezek nem képezik részét a STEP programnak.

A tanulási eredmények a Moodle online tanulás menedzsment rendszerében találhatóak, az alábbi oldalon: <https://moodle.skillstep.eu>

A Hallgatói Útmutató

Hallgatói Útmutatót minden olyan programhoz vagy kurzushoz ki kell dolgozni, amely formálisan akkreditált kurzushoz vezet. Az, hogy a Hallgatói Útmutató pontosan milyen formát ölt, az akkreditáló szerv helyi körülményeitől és követelményeitől függ. A megadott útmutató tájékoztatást nyújt azzal kapcsolatban, hogy mi az, amit valószínűleg adminisztratív, tanulási, illetve eljárási okokból kifolyólag elvárnak.

Ahol az alkalmazott program, vagy kurzus kevésbé formális környezetben, vagy hivatalosan elismert tanúsítvány nélkül zajlik, ott a Hallgatói Útmutatót kell iránymutatóul használni azokkal az információkkal kapcsolatban, amelyekre a hallgatóknak valószínűleg szükségük lesz, mielőtt csatlakoznak.

Munkavállalók és oktatók

A STEP kurzusokat, képzéseket és értékelést megtervező és lebonyolító munkavállalóknak megfelelően képzeteknek kell lenniük.

Rendelkezniük kell:

- hatékony foglalkoztatási tanácsadással kapcsolatos, első kézből szerzett tapasztalattal
- etikai problémákkal, kudarcokkal, nehéz ügyfelekkel és mostoha körülményekkel, valamint sikerekkel kapcsolatban szerzett kellő tapasztalattal
- többféle típusú foglalkoztatási programban szerzett tapasztalattal. Ide tartoznak a különböző szolgáltató szektorok különféle tapasztalatai –állami, magán, nem kormányzati szervezet – és számos olyan ügyfélcsoport, mint a fogyatékkal élő személyek, a tartósan munkanélküliek és a migránsok.
- a bizonyítékok bemutatásához és az elméleti alátámasztásához kapcsolódó kritikus tudatosság és képességgel
- az egyéni és csoportos tanulási környezetek biztosításának képességével, különösképpen az egyes Egységeknek a Minőségbiztosítási Keretrendszerben foglalt követelményeinek megfelelően.
- a releváns e-tanulási környezetekben történő munkavégzés képességével.

Az oktatóknak tapasztalattal kell rendelkezniük és jártasaknak kell lenniük

- az önhatékonyasági elveknek a foglalkoztatási tanácsadás során történő alkalmazásában³
- az önhatékonyasági elveknek a képzésben és a készségfejlesztés során történő alkalmazásában
- a felnőtt hallgatók csoportjainak vezetésében
- az együttműködés, az aktív részvétel elősegítésében és a vita irányításában annak érdekében, hogy abba minden hallgatót bevonjanak
- a gyenge, vagy lassabb hallgatók támogatásában
- a haladó, vagy magabiztos hallgatók elismerésében, és annak biztosításában, hogy azok tudjanak előrehaladni
- a készségek demonstrálásának, bemutatásának biztosításában
- a hallgatók által a gyakorlati alkalmak során alkalmazott készségek megfigyelésében és meghatározásában
- a visszajelzés és az előrecsatolás biztosításában

³ További részletekért lásd az 'Ügyfelek önhatékonyaságának fejlesztése' fejezetet, és forduljon a 'Foglalkoztatási Tanácsadás, amely működik a hátrányos helyzetű emberek számára' címhez (lásd. alább)

- a „Foglalkoztatási Tanácsadás, mi az, ami működik a hátrányos helyzetű emberek számára” című anyagban meghatározott elveknek megfelelő foglalkoztatási tanácsadásnyújtásban⁴, és kellő tapasztalattal kell rendelkezniük ahhoz, hogy képesek legyenek megválaszolni a hallgatók kérdéseit, és reagálni az olyan összetett, vagy nehéz helyzetekre, amelyeket a hallgatók előhozhatnak
- a csoportok, valamint az egyének interperszonális készségekkel kapcsolatban történő képzése terén
- a hallgatóknak a bizalmi légkör kialakításában történő támogatásában, valamint a pozitív attitűd modellezésében.

Az oktatók irányítják a hallgatótól-hallgatónak szóló visszajelzést azáltal, hogy világos, releváns szerepeket adnak, és közbelépnek, hogy ellensúlyozzák a nem megfelelő visszajelzést.

Célok

A képzés célja mindig magában foglalja a tanácsadók készségfejlesztését a foglalkoztatási tanácsadás terén, a következő három jelentős eredményt:

1. az ügyfelek saját döntéshozó képességének javítását és önálló cselekvésének elősegítését azok kiválasztott munkaerőpiacán
2. Támogatja az ügyfelek aktuális és /vagy jövőbeli munkáltatóit a jobban felkészült alkalmazottak révén és megerősíti a kapcsolatot a foglalkoztatási támogató szolgáltatással.
3. a foglalkoztatástámogatási szolgálatok fokozott hatékonyságára az 1. és a 2. kimeneten keresztül.

A célok nem terjedhetnek ki az ügyfelek:

- fizikai vagy mentális terápiájára
- az ügyfelek vagy a tanácsadók mentális állapotára irányuló pszichológiai kondicionálásra
- a társas beilleszkedésre, vagy integrációra,

bár azt megjegyezzük, hogy a változás, a javulás vagy rosszabbodás előfordulhat, mint mellékhatás, és minden számottevő rosszabbodásnak az ügyfélnek nyújtott szolgáltatás megdicsézéséhez kell vezetnie.

Célkitűzések

A képzés tanulási célkitűzései azok, amelyeket a programban meghatároztunk. További tanulási célkitűzések nem válthatják ki, illetve nem gyengíthetik a programban foglaltakat.

A Tanulási Célkitűzéseknek, oktatásnak, visszajelzésnek és értékelésnek:

- be kell tartania a Minőségbiztosítási Tényezőkben kikötött feltételeket
- elsőbbséget kell adnia a tudományos bizonyítéknak a szakmai véleményekkel, a jogszabályokkal, az irányelvekkel, vagy aktuális programokkal/gyakorlattal szemben

Elsőbbség a készségeknek

A képzést azzal a céllal dolgozták ki, hogy az képessé tegyék a hallgatókat arra, hogy elsajátítsák a megfelelő, az álláshoz kapcsolódó készségeket. A képzés az önhatékonyság fogalmain és eljárásán alapul: a készségfejlődéshez vezető önhatékonyság-fejlesztési technikákat és jártasságot kell alkalmazni a tanulási folyamatokra.

A képzésnek ki kell terjednie az önhatékonyságnak a hallgatók számára történő elmagyarázására annak érdekében, hogy tisztában legyenek a fogalommal, és azzal, hogy az miért is fontos.

⁴ Megjelent a STEP program gondozásában, és díjmentesen elérhető a STEP partnerektől. Ez a hatékony foglalkoztatási tanácsadáshoz kapcsolódó bizonyítékmertetés magában foglalja a tanácsadók készségeivel kapcsolatos tanácsadást, valamint a tanulócsoport-vezetéshez kapcsolódó készségeket.

A 'hibátlan tanulás' elveit kell alkalmazni a készségfeladatok megtervezése során.⁵

A példának a tanított tényleges munkafeladatokhoz közelállóknak kell lenniük.

A képzésnek magában kell foglalnia mind a hallgatói teljesítmény, mind pedig az önhatékonyság monitorozását.

A feladatokat úgy kell összeállítani, hogy a résztvevőknek optimális lehetőségük legyen a gyakorlásra, arra, hogy visszajelzést kapjanak és elsajátítsák a készségeket.

A hallgatók számára a tervezett magatartásváltozást – a program céljaival és célkitűzéseivel összhangban – azok szakmai feladataihoz kapcsolódóan kell meghatározni. A megelőlegezett magatartásváltozást meg kell figyelni, és mérni kell.

Az ismereteket és információkat olyan módon kell megadni, hogy az kiegészítse a készségfejlesztést. Az ismeretet azonnal, vagy amint lehetséges, valós munkakörnyezetben kell alkalmazni, hogy elősegítsék a készségek megszilárdítását. Lehetőségeket kell adni a hallgatóknak arra, hogy a gyakorlatban és a munkájuk során/a való életben alkalmazzák a készségeket.

A képzés sorrendje fontos:

- a képzés az egyszerűbbtől a komplexebb készségek felé halad
- a későbbi ismeretekhez szükséges előzetes készségeket korábban sajátítják el
- az új anyag ahhoz kapcsolódik, amit a hallgatók már tudnak
- a képzési anyagok lehetővé teszik a hallgatók számára, hogy integrálják az új ismeretanyagot

A hatékony oktatóanyagok ezen elemek közül mindegyiket tartalmazzák:

- magyarázat, példák és elméleti háttér a tanult készség használatával kapcsolatban
- a készség használat közben történő bemutatása
- lehetőség a készség használatának megbeszélésére, valamint kérdések feltevésére
- mikro-készség gyakorlás a hibátlan tanulás és a magabiztosság kialakításának elősegítésére
- a készségek progresszív alkalmazása komplexebb, vagy megerőltetőbb helyzetekben
- konstruktív és segítőkész visszajelzés minden egyes hallgatónak és a hallgatói csoportnak

A hallgatóknak aktívnak kell lenniük a készség gyakorlása, megbeszélése, valamint az észrevételek tétele során. Azokat az anyagokat, amelyek nem támasztják alá a célkitűzéseket, nem szabad figyelembe venni.

A hallgatók, oktatók és vezetők által történő használhatóság

A felhasználókat be kell vonni a tervezési és fejlesztési szakaszokba, valamint a hozzáférhetőségi és használhatósági megoldások tesztelésébe.

Helyszín

A helyszín túlzott, indokolatlan költségek, vagy nehézség nélkül hozzáférhető. A fizikai, vagy társas környezetnek (képzési térnek) biztonságosnak, kényelmesnek és kellemesnek kell lennie.

Időtartam

A kurzusnak és a képzési alkalmaknak megfelelő hosszúságúaknak kell lenniük ahhoz, hogy fenntartsák a figyelmet, lehetővé tegyék a készség gyakorlását és az észrevételezést, ugyanakkor ne fárasszanak el.

A képzés teljes időtartamának kellően hosszúnak kell lennie a készség gyakorlásához és fejlesztéséhez, de nem lehet annyira elnyújtott, hogy az egyes alkalmak között a készségek gyengüljenek, vagy ne tudjanak fejlődni.

A tutorok, vagy a képzést tartó más munkavállalók részéről nyújtott tanulás utáni támogatást és konszolidációt a készségfejlesztési lehetőségek fényében kell vizsgálni.

⁵ A munkahelyi tanácsadási készségekre és a hibátlan tanulás alkalmazására vonatkozó önhatékonyságot részletesebben a projektpartnerek által elérhető "Hátrányos helyzetű emberek foglalkoztatási tanácsadása: Mi működik" című STEP kiadványában részletesen ismertetjük.

Számos Minősítő Szerv támaszt követelményeket a képzés időtartama, illetve a hallgatók képzésen való megjelenésének rögzítése szempontjából. Ezeket a követelményeket tiszteletben tarthatják a STEP Program végrehajtása során, de a Program nem követeli meg azokat.

A képzésnek nincs meghatározott időtartama. A kurzus időtartamát, valamint a tanfolyamon való részvétellel, önállóan, vagy online munkavégzéssel eltöltött idő hosszát a Tanulási Szükségletelemzés határozza meg, és az jelentős mértékben eltérő lehet. Például egy új hallgatónak, aki nem rendelkezik előzetes tapasztalattal, több hét, vagy hónap gyakorlásra lehet szüksége ahhoz, hogy teljes mértékben elsajátítsa a foglalkoztatási tanácsadáshoz szükséges interperszonális kapcsolati készségeket, és ezt hosszabb, vagy rövidebb tantermi oktatással és munkavégzés közbeni tanácsadással lehet segíteni, a körülményeknek megfelelően. Másrészt egy tapasztaltabb tanácsadó képes lehet arra, hogy asszimilálja, és úgy alkalmazza az új készségeket, hogy sokkal rövidebb idő alatt alakítson ki kapcsolatokat a munkáltatókkal és a termelésirányítókkal. Ezek példák; a kurzus tesztelése és javítása az elvárt tanítási input vagy intenzitás pontosabb meghatározásaihoz vezet majd.

Tanulási és oktatási módszerek, illetve hallgatói aktivitás

A képzés különféle oktatási módszerek felhasználásával az ötletek, készségek, gyakorlat és értelmezések fejlesztésére, kidolgozására törekszik.

A program két csoportban, tizenkét egységre bomlik:

- Az első csoport, 'Az ügyfél útja a munkába' azokat a készségeket veszi célkeresztbe, amelyek az ügyfelek munka irányába történő haladásának támogatásához szükségesek, s konkrétan hivatkozik arra a támogatásra, amelyre az ügyfeleknek az egyes szakaszok során szükségük lesz.
- A második csoport, 'A tanácsadó eszköztára' azokat a készségeket veszi célkeresztbe, amelyekre a tanácsadóknak az ügyfelek munkába állásának minden egyes szakaszában szükségük lesz.

Nem valószínű, hogy a STEP Programnak egy konkrét oktatókurzus keretében történő végrehajtása során a második csoport az elsőtől elkülönítve oktatható: a megértés és a készségfejlesztés szempontjából természetes és pozitív az, ha eszközt 'a munkába vezető úttal' összefüggésben sajátítják el. Egy ilyen 'vegyes Egységű' tanulási környezetben a hatékony tanulást támogató tényezők:

- a tanulás sorrendjét be kell tartani: például az önhatékonyság és az interperszonális kommunikáció alkalmazását korán ki kell alakítani, és ahhoz, hogy ezzel segítsünk, csak, olyan egyszerű ügyfél-tanácsadó interjúk példáit szabad használni, mindaddig, amíg a hallgatók magabiztosakká nem válnak.
- hasznosak a való életből merített példák. Az esettanulmányok, munkáltatóknál tett látogatások, az interjúk felvételei mind-mind hasznosak és számos Egység folyamán alkalmazhatók.
- a tanulás ütemének tükröznie kell a hallgatók egyéni készségeinek elsajátítását: ha azt várjuk tőlük, hogy komplex és nagy erőfeszítéseket igénylő esetekkel is megbirkózzanak, mielőtt még kellően magabiztosak lennének, az árthat a tanulásuknak.
- Az egyes tanulási stílusok eltérőek: a hallgatók a saját preferenciáikat követve szeretnek a gyakorlat előtt, közben és után is tanulni. Hasznos lehet a tanulási elemek keverésének egy rugalmas menetrendje és sorrendje.

Csoportos támogatás⁶

A programot vagy kurzust

- a csoport méretére kell szabni, és a csoport részére kellő számú oktatót kell biztosítani

⁶ További részletekért lsd. a 9. – Csoportos rendezvények/tanulás tervezése és megvalósítása – fejezetnél a Minőségbiztosítási Tényezőket

- a programnak vagy kurzusnak segítenie kell a csoportot abban, hogy közös szabályokban, vagy értékekben állapodjanak meg
- a programnak vagy kurzusnak az egész csoportot és az alcsoportokat is be kell vonnia az aktív tanulásba az oktató által vezetett órák során
- a programnak vagy kurzusnak magában kell foglalnia a csoportos együttműködéseknek/akciótanulásnak az oktatók által támogatott és a távoktatás, valamint a személyes munkavégzés által segített tanulási készleteit
- magában kell foglalnia a hallgatók által felvetett valós, munkahelyi kérdéseket

A képzés után és a munkahelyen

Szükség van a készségeknek a munkahelyen történő felügyelt alkalmazására és az ismeretek megszilárdítására.

A hallgatóknak lehetőségük kell, hogy nyíljon a munkahelyen arra, hogy reflektáljanak a tanult készségek általuk történő használatára.

Mind a csoportos, mind pedig az önálló konszolidációs tevékenységeket szükség szerint kell alkalmazni.

A vezetőknak előre fel kell készülniük arra a szerepükre, hogy a munkahelyen minden egyes hallgatót támogatniuk kell.

A képzést követő ellenőrzésnek ki kell terjednie a munkavégzés során nyújtott teljesítményre és a jövőbeni fejlődésre.

Tanulási Erőforrások

A STEP Program keretében kínált kurzusokat megfelelő erőforrásokkal kell ellátni annak érdekében, hogy lehetővé tegyék a hallgatók számára, hogy kellő támogatás és irányítás mellett értsék meg és gyakorolják a készségeket. Ez fizikai, szociális (társas), időbeni, környezeti, és személyi erőforrásokat foglal magában.

Az erőforrások kiválasztása kifejezetten a hallgatói felkészüléshez és támogatáshoz, a Tanulási Célkitűzésekhez és a Minőségbiztosítási Tényezőkhöz kapcsolódik annak érdekében, hogy a tanulóhoz nyújtott hozzájárulás explicit legyen.

Rendelkezésre áll egy olyan feladatválogatás, amely megfelel az egyes Egységeknek. Az egyes Egységek a Program szolgáltatója által módosíthatók, vagy kiegészíthetők.

A Tanulási Erőforrásoknak meg kell adniuk a tanulásra fordított időt, fizikai és szociális erőforrásokat, beleértve a lassabb, és a gyorsabb hallgatók, valamint az egyéni tanulási minták, vagy stílusok felismerését.

Minden készségfejlesztési erőforrásnak magában kell foglalnia:

- a készséghez kapcsolódó alapokat, valamint a készség leírását, lehetőség szerint a releváns bizonyítékokra irányuló idézetekkel, vagy azokhoz kapcsolódó linkekkel
- a készség gyakorlati alkalmazás során történő bemutatását
- lehetőséget arra, hogy a hallgatók kérdéseket tegyenek fel, és azokat a bemutatást követően rögtön meg is beszéljék
- a készség kontrollált környezetben történő hallgatói gyakorlását
- a lehetőséget a begyakorlásra
- a készség(ek) komplexebb, életszerűbb környezetekben történő progresszív alkalmazását
- minden egyes szakaszban a hallgatóknak, mint egyéneknek és a csoportnak adott visszajelzést.

A tanultak alkalmazása

- az oktató vagy videó segítségével történő bemutatásnak pontosan, a releváns összefüggésben kell ábrázolnia az épp használt készséget: a Minősegbiztosítási Keretrendszer kínál példákat
- az esettanulmányok és példák lehetővé teszik a hallgatók számára a helyzet megértését
- a készségekre, valamint a készségek alkalmazására irányuló bizonyítéknak az oktatótól függetlennek kell lennie
- a mikrokészség-gyakorlati alkalmaknak a vizsgált Minősegbiztosítási Tényezőkhöz kell kapcsolódniuk. A Minősegbiztosítási Tényezőket észrevételek megtételére, értékelésre és visszajelzésre lehet használni.
- a nagyobb lélegzetű, vagy komplexebb készséggyakorló alkalmak szükségesek a készség valós környezetben történő beágyaz(ód)ásához. A Minősegbiztosítási Tényezőket használni kell.
- a szakirodalmi anyagoknak és kézikönyveknek közvetlenül a tárgyhoz kell kapcsolódniuk. Azokat arra használják, hogy elősegítsék a reflektív megértést, illetve arra, hogy kritikus vitára sarkalljanak a tanóra keretein belül és azon kívül.
- a hagyományos nyomtatott, vagy online módszerek segítségével történő, önálló tanuláshoz nem szabad annyira terhesnek lennie, hogy az eltérítsen a készségelsajátítás céljától
- az információ megtalálását, megértését és hasznosítását jobban kell értékelni, mint a memorizálást.
- nem követelmény az analitikus esszék megírása és a tényszerű ismeretek, tudás megjelenítése
- a munka közbeni gyakorlat optimális környezetet nyújt a készségek használatához, de oktató, vagy minősített szupervizor általi felügyeletet igényel. A szupervizor, vezető munkavállalók bevonását nagyon támogatják, mind azért, mert lendületet ad a tanuláshoz, mind pedig azért, mert a hallgatók támogatást kapnak a munkahelyükön.
- a tantermi környezetnek és elrendezésnek elő kell segítenie a csoporton belüli megbeszélést, szerepjátékot és készséggyakorlást
- az osztályszintű és csoportos munkavégzés során a Minősegbiztosítási Keretrendszer követelményei a 9. Egységben: Csoportos rendezvények/tanulás megtervezésével és megvalósításával kapcsolatban írottakat kell alapul venni.
- az egyénnek, vagy csoportnak személyesen, online vagy négy szemközt adott oktatói visszajelzésre a Minősegbiztosítási Keretrendszer (QAF) 6. Egységében található Interperszonális Kommunikációs Készségek vonatkoznak.

Az oktatók létszámát meg kell határozni annak érdekében, hogy megfelelő tanácsadást és támogatást biztosítsanak a hallgatóknak. Általános szabályként a létszámnak akkorának kell lennie, hogy

- megfelelő tapasztalati háttérképpen szolgáljon és válaszokat tudjon adni a kérdésekre
- hatékonyan mutassa be a készséget
- biztosítsa a jó megfigyelést és visszajelzést a mikrokészség-próbák során
- hatékony értékeléstámogatást nyújtson a hallgatóknak
- lehetővé tegye a hatékony és jó minőségű szervezést
- lehetővé tegye az oktatók pihenését és észrevételeit

Megfelelő tanulási környezetet és tanulási eszközt biztosítanak. Az eszközök:

- megfelelnek a használhatósági követelményeknek
- megfelelnek a hozzáférhetőségi követelményeknek
- lehetővé teszik a könnyű kommunikációt
- megteremtenek és támogatnak egy biztonságos, megbízható és nyugodt tanulási közeget, környezetet, amelyben bátorítják a kísérletezést és a kérdezést.
- hozzáférést biztosítanak az információhoz és támogatják a tutor és a hallgatók közötti információáramlást
- lehetővé teszik az ötletek, viták és anyagok pontos és kényelmes megbeszélését, átadás-átvételét.
- lehetővé teszik a készségek közeli és részletes megfigyelését.

Az általános tanulási környezetben belül a konkrét módszerek használata a kitűzött tanulási feladattól függ. A következő táblázat, amely nem kimerítő jellegű, példákkal szolgál.

	Négyszemközti tutor-hallgató kapcsolat	Személyes tutor- hallgatói csoport kapcsolat	Tutor által irányított távoktatás	Személyes hallgatói csoport tutor nélkül	Távoktatásos hallgatói csoport tutor nélkül	Munkahelyi hallgatói gyakorlat	Hallgatói önálló tanulás
Tanulási szükséglet- elemzés	Elvárt	Hasonló hallgatókból álló csoport esetén lehetséges	Csak tájékoztatás céljából.	Nem megfelelő	Nem megfelelő	Hasznos a tutor által történő megfigyeléshez	Csak tájékoztatásnyújtásra.
Hallgatók felkészítése a tanulásra	Elvárt	Elvárt	Elvárt	Nem megfelelő	Nem megfelelő	Lehetséges	Csak tájékoztatásnyújtásra.
Tutor által irányított megbeszélés	Személyes visszajelzéshez jó	Elvárt	Elvárt	A megbeszélés tutor által történő vizsgálata szükséges	A megbeszélés tutor által történő vizsgálata szükséges	Csak munka közbeni képzési rendezvényekre vonatkozóan	Nem releváns
A készségek hallgatók által történő megfigyelése	Valószínűleg szokatlan, főként visszajelzés céljából	Elvárt	Videó and audió lehetséges, tanácsadással.	Videó and audió lehetséges, tanácsadással.	Videó and audió lehetséges, tanácsadással.	Lehetséges mentorálási helyzetben.	Videó and audió lehetséges, tanácsadással.
A hallgatók mikrokészség- gyakorlata	Valószínűleg szokatlan, főként javító visszajelzés céljából	Elvárt	Nehéz. Nagy a csökkenő színvonal kockázata.	Nem megfelelő, a csoportnormák felülírhatják a minőségügyi követelményeket..	Nem megfelelő	Lehetséges mentorálási helyzetben.	Nehéz. Nagy a mérsékelt követelmény kockázata.
A hallgatók készségeinek megszilárdítása	Elvárt az értékeléshez és a visszajelzéshez	Lehetséges, de nem olyan hatékony, mint a munka közbeni gyakorlat.	Lehetséges, amennyiben a technológia támogatja a megfigyelést és a visszajelzést	Csak szakértő hallgatóknak. Másoknak nem megfelelő.	Lehetséges, amennyiben a technológia támogatja a megfigyelést és a visszajelzést.	Elvárt	Megfelelő a hallgatók által történő észrevételezésre és bizonyítékok gyűjtésére
A hallgatók ellenőrzése és visszajelzés a hallgatóknak	Elvárt	Elvárt	Lehetséges, amennyiben a technológia támogatja a megfigyelést és a	Kockázatos. A csoportnormák felülírhatják a minőségügyi követelményeket.	Csak észrevételre és csoportos támogatásra. Tutor által történő vizsgálat	Elvárt	Nem lehetséges (a hallgató nincs kapcsolatban a tutorral)

			visszajelzést.		szükséges.		
A hallgató észrevétele	Elvárt	Elvárt	Elvárt	Lehetséges. Tutor felé történő visszajelzés szükséges.	Lehetséges. Tutor felé történő visszajelzés szükséges.	Elvárt. Tutor felé történő visszajelzés szükséges.	Elvárt. Tutor felé történő visszajelzés szükséges.
Alátámasztó elmélet kidolgozása	Hasznos a tutor által történő támogatáshoz	Elvárt, de kerülje az előadást	Elvárt	A megbeszélés tutor által történő vizsgálata szükséges	Lehetséges. Tutor felé történő visszajelzés szükséges.	Valószínűleg nem hatékony	Elvárt.
Az oktatóanyagoknak a hallgatók felé történő közvetítése	Lehetséges	Elvárt	Elvárt	Lehetséges	Lehetséges	Elvárt	Lehetséges
A hallgatók készségeinek értékelése	Elvárt	Elvárt	Lehetséges, amennyiben a technológia támogatja a megfigyelést és a visszajelzést.	Nem megfelelő	Nem megfelelő	Elvárt	Nem megfelelő

Távoktatás és e-learning

A STEP Program elismeri, hogy egyes hallgatók a munkából való távolmaradás időtartama, az utazási távolság, vagy személyes elkötelezettségek miatt találják nehézkesnek a személyes részvételt. Az e-learning, vagy távoktatási módszerek használatát tehát támogatják, azzal a korlátozással, hogy a készséggyakorlat és a munkavégzés közbeni gyakorlat nem váltható ki önmagában az olvasással és a megfigyeléssel, bár e módszerek hasznosak. A készségfejlesztésnek a progresszív és tényleges gyakorlás során kell történnie. A hallgatók készséggyakorlásának tutor által történő megfigyelését az e-kommunikáció, a skype, a telefon és más módszerek segítségével, gondosan ellenőrzött helyzetekben elő lehet segíteni, de egy teljes mértékben távoktatási, vagy e-learning-es környezet valószínűleg nem tud eleget tenni a jelenlegi követelménynek.

A STEP Program kurzusain belül az E-tanulás(nak):

- használatának szórakoztatónak, érdekesnek, interaktívna, egyszerűnek és intuitívna kell lennie
- egy olyan együttműködési munkaplatformna kell lennie, amely magában foglalja az azonnali üzenetváltást, az üzenőfalakat, a támogatott és nem támogatott csoportokat, a webináriumokat, podcast-okat, a skype-olási és egyéb más hasonló lehetőségeket
- lehetőséget kell nyújtania a tutorral rendelkező és tutor nélküli, elszórtan működő csoportok számára arra, hogy online megosszák és megbeszéljék problémáikat
- hozzáférést kell nyújtania a szövegekhez és dokumentációkhoz, valamint a leíró anyagokhoz, elmélethez és bizonyítékokhoz
- értékelést kell nyújtania és össze kell gyűjtenie a hallgatók számára a bizonyítékokat és az érdemeket
- támogatnia kell a formatív és szummatív értékelést, a röpdolgozatokat és más, a program által jóváhagyott eszközöket.
- videós és hangos példákat kell a hallgatók rendelkezésére bocsátania, hogy azok csoportban, vagy önálló tanulás során használják fel azokat
- videófelvételeket kell rendelkezésre bocsátania, hogy támogassa a készségek tutor által történő bemutatását, valamint azok hallgatók általi gyakorlását
- összesített, frissíthető és nyomkövethető módon hozzáférést kell nyújtania az oktatók számára a tanítási erőforrásokhoz, feladatokhoz, powerpointokhoz, stb.
- oktatói képzési támogatást, anyagokat, ütemterveket, programot és értékelést kell kínálnia
- lehetővé kell tennie a kurzusok ütemezését, mérését és értékelését
- gondoskodnia kell arról, hogy új szervezetek és oktatók regisztráljanak és váljanak akkreditálttá
- eleget kell tennie a WCAG nemzetközi hozzáférhetőségi követelményeinek
- a hallgatók saját anyanyelvén kell történnie
- az eszközök/rendszerek keresztmetszetével dolgozzanak

A STEP Program kurzusain belül az E-tanulás nem:

- lehet nem interaktív képernyőszöveg. Pl. egy prospektus, esszé, dokumentum nyílt képernyős prezentálása helytelen lenne, kivéve egy konkrét letöltést, vagy olvasmányt
- próbálhatja meg kiváltani a személyes készséggyakorlást olvasással, vagy írással
- gyengítheti a hallgatók előrehaladásának és készségeinek való életben történő értékelésének állapotát vagy alkalmazását. Az informatika és a tanulási platform nem válthatja ki az olyan értékelési módszereket, mint a megfigyelés és a bizonyítékok gyűjtése olyan szakmai alternatívákkal, amelyek nem vizsgálják a készségeket (egy példa erre a feleletválasztós tesztek, bár azok használhatók vegyes tanulási környezetben.
- mérsékelheti a csoport közös megbeszéléseinek és rendezvényeinek hatását oly módon, hogy nem elszigetel(őd)ésre bíztat, hanem pozitívan elő kell segítenie hallgatókkal való kommunikációt és azok bevonását.

Az e-tanulás értékelésére vonatkozó követelményeknek ki kell terjednie:

- a felhasználók bevonására és visszajelzésére a tervezés szakaszai folyamán
- az intuitív használatra mind az egészet, mind pedig annak részleteit tekintve, és a fesztelenségre, amelynek birtokában az új felhasználó elsajátíthatja, hogy miként használja azt sikeresen úgy, hogy minimális előzetes ismerettel rendelkezik
- a tartalomnak a tanulással kapcsolatos relevanciájára
- a tanulási célkitűzések elérésére, valamint a célkitűzések elérésének könnyedségére.
- a felhasználók elégedettségére
- az e-tanulás segédeszközt nem használó, vagy segítő technológiát igénybevevő felhasználóinak hozzáférhetőségére, webes hozzáférhetőséget értékelő eszközök használata mellett
- a weboldalak, játékosok, appok, plugin-ok, stb. működésére
- a szöveg olvashatóságára, valamint a videó, vagy hangfelvétel minőségére és érthetőségére
- a jelentés egyértelműségére, és a kétértelműségek hiányára
- a szakzsargon kerülésére

Minden, a tanulást támogató technikai eszközt, de különösen az e-tanulási módokat:

- úgy kell kialakítani, hogy azt könnyű legyen használni
- ellenállónak kell lenniük a kudarccal szemben
- lehetővé kell tenniük a szöveg, a képek, az audió, a videó és a személyes interakció magas színvonalú reprodukcióját
- tesztelni kell
- meg kell tanítani a felhasználóknak, mielőtt a képzés megkezdődik annak érdekében, hogy az eszközök használata ne késleltesse azok készségelsajátítását

A 38. oldalon található táblázat személyes, távoktatást és elektronikus technikákkal kapcsolatos tájékoztatást nyújt.

	Hand-out-ok, kiosztott anyagok	Elektronikus szövegek	Video /Audio	Webinárium	Személyesen megtartott előadás	Szerepjáték/ szimuláció	Megbeszélés, megvitatás	Óravázlat	Kérdőív	Eset-tanulmányok	Munkáltatói látogatások	Munkahelyi gyakorlat az ügyfelekkel
Kurzusinformáció	✓	✓		✓			✓		✓		✓	
Tanulási Szükségletelemzés	✓	✓		✓			✓		✓		✓	✓
A hallgatók felkészítése a tanulásra	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓		✓	
Háttér, vagy elméleti ismeretek	✓	✓	✓	✓	✓		✓			✓	✓	
Bemutató és példák	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓		✓	✓
Mikrokészséggyakorlat						✓	✓					✓
Komplex készséggyakorlat	✓			✓		✓	✓	✓				✓
A készség bizonyítékainak összegyűjtése		✓	✓			✓			✓	✓		✓
A hallgatók ellenőrzése és visszajelzés a hallgatóknak			✓	✓		✓		✓				✓

Értékelés	✓	✓		✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓
-----------	---	---	--	---	---	---	---	--	---	---	--	---

Országspecifikus ismeretek és anyagok

A program kiegészíthető pl. ország, szakma, vagy munkafeladat-specifikus feladatokkal, pl.

- jogszabály-alkotás
- országon belüli foglalkoztatási programok és szolgáltatások
- munkahelyi gyakorlatok
- értékelési módszerek
- részvételi követelmények

Az ilyen kiegészítéseknek meg kell felelniük a minőségügyi intézkedéseknek, de nem válthatják ki azokat.

Lsd. az értékelésről szóló fejezetet.

Minősítés

A készségekben szerzett kompetenciát a készségek terén megfigyelhető teljesítmény mutatja.

A Minőségbiztosítási Tényezőket a kompetenciák értékelésére használják.

Az minősítést lehetséges demonstrált kompetenciára alapozni, de nem kötelező. Nincs szabályozva, hogy azok a jegyek, amelyek elégtelennek bizonyulnak, ne lehessen egy másik területen elért magasabb pontszámmal kompenzálni.

Az alábbi két skálát használhatjuk:

1. STEP EQF Kompetencia és Készségek Skála

Nem kimutatható

Megmutatkozik az egyszerű szimulációkban

Megmutatkozik az életszerű szimulációkban

Megmutatkozik a gyakorlati munkakörnyezetben

Megmutatták a készségekben

2. STEP EQF Tudás Skála

Nem kimutatható

Megmutatkozik a tanulási csoportok megbeszélésében vagy tanuló-oktatói kapcsolatban

Saját bemutatással és áttekintéssel demonstrálva esettanulmányon keresztül

Megmutatkozik egy komplex élethű helyzet áttekintésével vagy elemzésével

A korábbi megértés

Az esettanulmányok egyaránt használhatók mind az értékelés, mind pedig az értékelő és a hallgató közötti megbeszélés, vagy visszatekintés során.

Szimulációt ott lehet használni, ahol a valós munkavégzés előben történő megfigyelése nem lehetséges. A szimulációnak a valós munkakörnyezethez lehető legközelebbinek kell lennie, annak során egy kompetens szereplő beszélget a hallgatókkal/jelöltekkel, egy értékelő megfigyelése mellett. A megfelelő 'háttérforgatókönyvet' és viselkedési útmutatót az illető szereplő rendelkezésére bocsátják.

Az értékelést a hallgatóknak a teljesítményükről adott visszajelzésnek, az általuk adott bizonyítékoknak kell kísérnie, valamint azt azzal kell kiegészíteni, hogy mire van szükség az elvárt követelmény teljesítéséhez. A visszajelzést korán és azonnal kell adni annak érdekében, hogy a hallgatók a kurzus, vagy program menetrendjének megfelelően tudjanak reagálni arra.

Az értékelési eljárások körébe tartozik:

- az értékeléshez kapcsolódó bizonyítékok összevetése a hallgató programjának élettartama során
- az anyagok újból történő bemutatásának, valamint a megfigyelések újbóli elvégzésének lehetőségei

- a hallgatók vagy jelöltek bizonyítékainak összegyűjtése és bemutatása, amely magában foglalja
 - az értékelő általi közvetlen megfigyelést
 - példákat az elvégzett munkára nyomtatott formátumban (pl. esetjegyzetek, reflektív megállapítások)
 - a bizonyítékok online, vagy elektronikusan történő összegyűjtését, a szövegek, videók, hanganyagok segítségével
- az oktató visszajelzéseinek, valamint a hallgató-oktató közötti megbeszéléseknek a jegyzőkönyveit
- a bizonyítékot (mint pl. személyes aláírás, a vezetők visszaigazolása, a tutorok megfigyelése), arra, hogy az a jelölt vonatkozásában eredeti
- az értékelők megállapításainak független felülvizsgálatát
- a hallgató fellebbezésének intézését hanyag kezelés, egyenlőtlen, vagy méltánytalan bánásmód miatt.

Sok országban a szakmai vagy oktatási képesítő rendszereknek olyan törvényi követelményei vannak, mint:

- egy meghatározott minimális időtartam alatt folytatott tanulmány
- vizsgák lerakása esszéik, feleletválasztós tesztek, tételek felhasználásával
- egy meghatározott, konkrét képzési követelmény, mint pl. egy magasabb végzettség, egy elismert szakmai képesítés teljesítése.

E követelmények nem feltétlenül jelzik azt, hogy valaki képes arra, alkalmazni tudja a STEP Programban tanult készségeket. Azonban a STEP program és annak minőségügyi követelményei maradéktalanul végrehajthatók egy olyan kurzus során, amely eleget tesz ezen követelményeknek.

Tiszteletben tartva a különböző minősítési rendszerek önállóságát, a STEP programot alkalmazó kurzusok promóterei

- azon hallgatóknak adnak STEP oklevelet, akiket – bármilyen más minősítés mellett – a STEP minőségellenőrzésének keretei között értékelték,
- akik – bármely más minősítés mellett – a STEP minőségellenőrzéseket is alkalmaznak.

Mindkét esetben a tényleges teljesítményt mérő érvényes kompetenciaértékelést kell alkalmazni, összevetve a STEP tanulási célkitűzéseivel.

A kurzus értékelése és minőségbiztosítási tényezők

A tanulás és tanítás környezete és tevékenységek minősége értékelhető:

- a kurzus gyakorlati megvalósulásának minősége által
- a tanulók viselkedésében és kompetenciájában bekövetkező változás (a tanulási célok irányában) által

A gyakorlati megvalósítás minősége

A megvalósítás és tanulási környezet minősége magas, amikor magában foglal egy sor olyan magatartást és tanulási tevékenységet, amelyek lehetővé teszik a tanulók számára, hogy felfedezzék, megértsék, megválaszthassák és gyakorolják a készségeket, amíg elérik a azt elsajátítják és kompetenciává válik.

Az 5. Számú függelék további információt tartalmaz a gyakorlati megvalósítás minőségbiztosítási tényezőkről.

Viselkedési változás

Az értékelésnek egyértelműen a képzési célkitűzésekhez kell kapcsolódnia.

Az értékelésnek össze kell vetnie a program előtti és utáni követelményeket, és annak ideális esetben azt kell mérnie, hogy egy bizonyos idővel a képzés befejeződése után átültették-e az ismereteket a munkahelyi gyakorlatra.

A hallgatók való életben, munkakörnyezetben történő megfigyelése szervezési és titoktartási problémákat vet fel, és az nem mindig valósítható meg. Jól helyettesítheti azt:

- a releváns szimulációk során történő megfigyelés, amely megvalósítható a kurzus időtartama során. Ezt elvégezhetik az oktatók is úgy, hogy objektív magatartási mércéket alkalmaznak, és rögzítik tapasztalataikat.
- a hallgatók által a képzés előtt és után, a munkájuk különböző aspektusainak végrehajtásával kapcsolatban szerzett magabiztosságuk tárgyában készített önjelentés

Ideális helyzetben mindegyik készséget, illetve a Minőségbiztosítási Keretrendszert is így kell értékelni. Azonban az űrlap kitöltés terhe mérsékelhető és ezáltal nagyobb válaszráta érhető el, ha az egyes készségcsoportok tekintetében kérjük a magabiztossági önértékelés alkalmazását.

A megfigyeléseket a készség, vagy magatartásváltozás konkrét példáival kell kísérni.

Az értékelésnek tartalmaznia kell:

- a skálát (pl. Likert-skála), hogy lehetővé tegyünk a kurzus előtti-utáni, vagy a kurzus-közbeni összehasonlítást
- a konkrét kérdésekre adott szöveges vagy verbális válaszokat, valamint
- a nyitott kérdéseket.

Az értékelésnek a képzés előtt, közben és után kell megtörténnie.

Az értékelési válaszokat a:

- hallgatók
- (ahol releváns) azok munkáltatói, valamint
- az oktatók adják meg.

Az oktatóknak információkkal kell rendelkezniük az értékelésjavulási skáláról, valamint az abban betöltött szerepükről. Gyakran vezető szerepük lesz az értékelési folyamatban, de az értékelés objektivitását azonban nem helyzetük nem veszélyeztetheti.

Az oktatóanyagoknak tartalmazniuk kell a munkáltatókra, hallgatókra és oktatókra vonatkozó helyes értékelő űrlapokat, valamint az utasításokat azzal kapcsolatban, hogy hogyan és mikor használják azokat.

A legjobb értékelések a hallgatók eredményeinek vak crossover vizsgálatait alkalmazzák, amelyet ideális esetben véletlenszerűség kíséretében. Az ilyen vizsgálatok lefolytatása során figyelmet kell fordítani arra,:

- hogy a memóriának, a tanulásnak, valamint a sorrendi hatásoknak a korábbi és későbbi értékelési formákra adott válaszait figyelembe kell venni: egy korábbi esemény hatása jelentős lehet
- a hallgatói válasz értékeléseinek egyik kurzusról másokra történő átvitelét minimalizálni kell oly módon, hogy kellő szünetet tartunk két próba között.
- bizonyos időnként utánkövető értékelések, valószínűleg legalább egy hónappal, majd hat hónappal, vagy egy évvel később, ahogy a hosszú távú változások értékelése tekintetében kívánatos
- hogy az értékelési skálákat és kérdéseket a használat előtt tesztelni és validálni kell.

Támogatás a kurzusok kidolgozásához

A nagymúltú készségfejlesztéssel foglalkozó szervezetek számára sok, a STEP kurzusok minőségével kapcsolatos követelmény ismerős lesz. Más pedagógusok a készségekre és a humán interakcióra helyezik a hangsúlyt, súlyt helyeznek az elméletre és az eljárásra, valamint azokra a kialakult gyakorlatokra, amelyek szokatlanok és nehezen beilleszthetők.

Az e-, és távoktatás alkalmazása is problémákat jelent: az e-, és távoktatási módszerek megoldásokat ígérnek a kurzusanyagokhoz történő hozzáférésre, új lehetőségeket biztosítanak a csoportos tanulásra, az értelmes gyakorlásra, és egyéb más előnyökkel járnak. Mégsem képesek azonban arra, hogy olyan technológiákat nyújtsanak, amelyek teljes mértékben kiváltják az emberi tanácsadást és interakciót. Az oktató személyében közvetlenül dolgozik együtt a hallgatókkal és azok munkáltatóival, s továbbra is létfontosságú elem marad a készségfejlődésben.

Sok tanfolyamszolgáltató számára valószínű, hogy az olyan tanárokat, akik ezen területek mindegyikén kellő tapasztalattal rendelkeznek, nehéz lesz megtalálni. A STEP Projektpartnernek az oktatók felkészítésében és a tanterv kidolgozásában nyújthatnak segítséget. Elismerjük, hogy a tökéletesség a kívánatos, de távoli cél, törekedve arra, hogy javítsunk azon, amit már jelenleg is végzünk a hátrányos helyzetű munkanélküli emberek számára. Ez a dokumentum olyan követelményeket támaszt, amelyek lehetővé teszik a tanfolyamszolgáltatók számára, hogy a lehető legközelebb kerüljenek a fejlesztési tanácsadókhoz, akik képzettek az álláskereső és a munkáltatók támogatásában. Továbbra is örülünk az érdeklődéseknek és segítséget nyújtunk mindenkinek, aki végre akarja hajtani a Programot.

Általános problémák, GYIK

Oktatók és oktatás

Tapasztalt felnőttképző vagyok, de nem vagyok foglalkoztatási tanácsadó. Oktathatom a STEP-et?

A STEP oktatóknak kellő foglalkoztatási tapasztalattal kell rendelkezniük a *tantervben felsorolt készségek alkalmazása* terén annak érdekében, hogy segíteni tudjanak a hallgatóknak a problémák megoldásában, a kérdések megválaszolásában, releváns szemléltetéseket tudjanak bemutatni és példákat tudjanak kínálni. E tapasztalat nélkül tehát nehéz lenne minőségi színvonalat elérni.

Van tanácsadói tapasztalatom, de korábban nem képeztem felnőtteket. Hogyan fogjak hozzá a STEP-hez? Amennyiben tanácsadói tapasztalata kiemelkedő jártasságot biztosít Önnek a programban, akkor lehetősége kell, hogy legyen arra, hogy taníthassa a STEP készségeket. Tanácsot kell azonban kérnie és gyakorlatra kell szert tennie a tanulási környezet megteremtésében és irányításában, valamint a csoportok és egyéni hallgatók segítségével, mielőtt belevágna az oktatásba.

Minden egységet külön kell tanítanom?

Nem. A gyakorlatban a „Tanácsadó Eszköztára” Egységek (6-12 Egységek) az 'Ügyfél Útja a Munkába' egységek mindegyikére vonatkoznak, s majd hétköznapi dolog lesz Önnek az, hogy képzéseket dolgoz ki annak érdekében, hogy a hallgatók elsajátítsák az Eszköztár készségeit, miközben gyakorolják az Utazás készségeit. Fontos, hogy figyelmet fordítsunk arra, hogy a kurzus könnyű szakaszok folyamán egyszerű példától jut el az összetettebb helyzetek elsajátításáig.

Taníthatok-e több egységet egyszerre úgy, hogy gyakorlati példákat használok fel?

Igen, általában ez a módja a dolgok végzésének. Ne feledje azonban, hogy lehetőség van arra, hogy a legalapvetőbb készségeket meglehetősen egyszerű példák felhasználásával szemléltessük.

A program minden egyes Egységnél jegyzeteket tartalmaz az elvárt 'Szükséges előzetes képesség, ismeret, vagy tapasztalat'-tal kapcsolatban.

Miért?

Ez azért van, mert e készségek közül néhány szükséges ahhoz, hogy a későbbieket megfelelően el tudjuk majd végezni. Az előbbi készségek nélkül nem lehet úgy viszonyulni az ügyfélhez, hogy azok lehetővé tegyék azt, hogy az utóbbiak hatékonyak legyenek.

Pl. a 6. egység: Interperszonális kommunikációs készségek szükséges a tanácsadók számára ahhoz, hogy megtanulják, hogyan tartsanak egy bizalmas személyes tanácsadási alkalmat egy ügyfélnek, de nem végezhetik el a 7. Egységet, a Tervezést e kommunikációs készségek nélkül.

Sok oktatókursusnál lehetséges az, hogy két Egységet együtt tanítsanak (vagy más Egységekkel kombinálva). Ugyanígy azok a tanácsadóknak, akik jártasak a Kommunikációban, nem szükséges újratanulniuk azt, mielőtt megtanulnák a Tervezést. De nem lenne helyes az, ha önmagában a tervezést tanítanák olyasvalakinek, aki nem rendelkezik az elvárt kommunikációs készségekkel.

Miért kell annyira szorosan a tantervhez tartanom magamat? Bizonyára vannak egyéb más olyan fontos dolgok, amiket meg kell tanulni, illetve más olyan technikák, amiket gyakorolni kell...

A programot azzal a céllal hozták létre, hogy abban egyaránt szerepeljenek a tanítási módszerek és az a készségtartalom, amely legjobb tudomásunk szerint hozzájárul a valódi bizonyíték lehető legteljesebb megértéséhez. Annak, hogy változtassunk, vagy hozzátegyünk dolgokat, egyaránt vannak kockázatai és előnyei.

A fő kockázatok, hogy a hallgatók(at)

- a kurzustartalmak más tartalmakkal történő helyettesítése által helytelen munkamódszereket és magatartásokat sajátíthatnak el
- kevesebb időt töltenek készséggyakorlással, mint amennyit kellene, saját idejük pedig a helyettesítés miatt elfecsérlődik
- önbizalma csökkenhet a nem megfelelő tanulási technikák használata miatt
- a foglalkozás által támasztott követelmények helyett olyan készségek vonatkozásában értékelik, mint pl. az esszéírás, ismereti, vagy vizsgázási készségek.

A STEP-hez könnyedén hozzátehető előnyök közé tartozik:

- a helyi munkaerő-piaci tudatosság javítása
- a fontos jogi vagy jóléti intézkedésekkel kapcsolatos ismeretek vagy tapasztalat
- az elméleti és bizonyítékalap mélyebb megértése
- az olyan konkrét csoportok, mint pl. a fogyatékkal élők, migránsok és mások igényeire szabott munkagyakorlatok

Hány hallgatóm lehet egy kurzuson? Hány oktatóra lesz majd szükségem?

Önnek képesnek kell lennie arra, hogy megfigyelje és jó minőségű visszajelzést adjon a hallgatóknak, valamint arra, hogy tanácsokat adjon az egyéneknek és a csoportnak. A személyes tanítás valószínűleg oktatónként legfeljebb öt-nyolc hallgatót jelent, az oktatók támogatásban is részesülnek, két oktató tehát egy tíz-tizenhat fős csoporttal kb. megfelelő. A távolságot és az elektronikusan támogatott tanulást tekintve a feltételek eltérőek. Itt van lehetőség arra, hogy nagyobb létszám előtt tartsanak bemutatókat és előadásokat. A visszajelzés, valamint a személyes támogatásnyújtás továbbra is oktatónként öt-nyolc főben korlátozza az aktív képzési rendezvényekbe bevont személyek számát.

A kisebb csoportok bemutatják saját problémáikat: egy kevesebb, mint négy főt számláló csoport nehéznek találja a tapasztalatok sokszínűségét, valamint a mikrokészség gyakorlati partnerek körét, és a tanulás korlátozott.

Melyik a legjobb: a különböző szervezetektől jött tanácsadók csoportjai, vagy az, ha azok csak egy szervezettől érkeznek?

Mindkettő másképpen jó.

Az, ha egy szervezettől vannak hallgatói, lehetővé teszi Önnek a lehető legjobban használnia fel a Tanulási Szükségletelemzést arra, hogy egy olyan kurzust alakítson ki, amelynek célja a konkrét

készségfejlesztés, valamint a készségnek a munkahelyre történő átültetése. Azonban nehéz lehet elszakadni a korábban elsajátított attitűdöktől és eljárásoktól.

Az, ha különböző szervezetektől vannak hallgatóink, lehetővé teszi az ötletek és tapasztalatok hallgatók közötti megosztását, és más példákkal jár. Ez segít abban, hogy megmutatja, hogy a STEP készségek közősek a különböző ügyfélcsoportoknál. De nehezebb dolog egyetlen szervezet fejlesztési igényeire szabni egy vegyes kurzust.

Rakhatunk-e vegyesen egy csoportba eltérő tapasztalati szinttel rendelkező tanácsadókat?

Igen, de legyünk óvatosak! Nincs még sok tapasztalatunk ahhoz, hogy határozottak lehessünk a vegyes tapasztalatú csoportokkal kapcsolatban. Láttunk néhány olyan példát, amelyek jól működnek, jó kapcsolat és kölcsönös támogatás működik a tanulás során. Ugyanakkor azt is érezzük, hogy vannak kockázatok: lehet, hogy a haladó hallgatók unatkoznak, vagy visszahúzza őket az, hogy az új hallgatók csoportjában vannak, bár másfelől meg segíti őket abban, hogy felfrissítsék gyakorlatukat. Az új hallgatók pedig lehet, hogy megfélemlítve érzik magukat, s akár félre is vezethetik őket a tapasztaltabb hallgatók. Használja a Tanulási Szükségletelemzést és beszélgessen a hallgatókkal, hogy alaposan tervezhessen!

e-tanulás

Elvégezhető-e az egész STEP kurzus e-tanulással, oktatói közreműködés nélkül?

Nem. A technológia még nem elég fejlett ahhoz, hogy precízen testreszabott bemutatókat tartsanak, visszajelzéseket adjanak, valamint személyes tanácsadást nyújtsanak.

Használhatom-e a videót a szemléltetéshez?

Igen, és ezáltal jól ki lehet használni az időt és az erőfeszítést. Figyeljen arra, hogy a videó a ténylegesen bemutatni kívánt anyagról szóljon!

Kiválthatja-e a tantermi oktatást az online konferenciázás? ('Big Blue Button' ['Nagy Kék Gomb'] a Moodle-ben)

A konferenciatechnológiáról a tapasztalatunk az, hogy még nem rendelkezik a jó tantermi tanításhoz szükséges pontossággal, finom részletekkel, spontaneitással és interaktivitással. Használja a konferenciatechnológiát az előadások kiváltására, videók megtekintésére, rövid megbeszélésekre, de ne használja azt interaktív szerepjátékokra! Legalábbis addig ne, amíg el nem ér egy magasabb szintű realitást és minden hallgató számára elérhető nem lesz.

Használhatok-e bármilyen oktatászoftvert, vagy a Moodle-t kell használnom?

Igen, más oktatászoftverek is használhatók. Csak győződjön meg róla, hogy hozzáférhető, könnyű használni és jól érzékelteti a tananyagot. A Minőségügyi Kézikönyv segít majd Önnek.

Munkáltatói elfoglaltság

Vajon a helyi munkáltatóim hajlandóak-e arra, hogy eljöjjenek a tréningre? Hogyan?

Kétféle munkáltatót vonhat be:

- azt, amelyek foglalkoztatási tanácsadási szolgáltatást nyújt. Ők ugyanolyan elfoglaltak, mint bármely más munkáltató, szóval lehet, hogy beletelik egy kis, a kapcsolatra fordított idejébe és munkájába, hogy rávegye őket arra, hogy vegyenek részt rajta.
- más munkáltatók a helyi gazdaságban. Az, hogy meglátogatja őket, hogy valós munkahelyeket tekint meg, hogy munkahely-értékeléseket végez, hogy hall az ő munkakörnyezeteikről és szükségleteikről, az egy nagyon értékes része a képzésnek. Az Ön hallgatói jó kapcsolatforrások lehetnek, s arra kell báztatni őket, hogy vegyék igénybe társas, családi, munkahelyi és szakmai kapcsolataikat annak érdekében, hogy megismerkedjenek a munkáltatókkal, és bevonják őket a képzésbe. Saját tapasztalatunk az, hogy nyitott munkáltatót nem nehéz találni, és azok igencsak figyelemreméltóak.

Errefelé nincs semmilyen munka!

Ez a legtöbb tréningkursusnál előfordul, de inkább akkor, amikor növekszik a munkanélküliség, olyan területeken, ahol hanyatlik a gazdaság és bezárások vannak, illetve vidéken. Mindezek a dolgok kétségkívül problémákat okoznak az álláskeresőknél. De az bármely terület munkavállalóinak nagy hányada évről évre otthagyja a munkáját, ugyanannyian csatlakoznak. A munkahely-forgalom akár az összes foglalkoztatott 20%-át, vagy még többet is elérheti. Nem annyira arról van tehát szó, hogy van-e állás, hanem arról, hogy a megfelelő helyen vannak-e állások (avagy vannak-e olyan dolgozók, akik a megfelelő helyeken keresnek állást), vagy vannak-e olyan állások, amelyekkel kapcsolatban egy munkanélküli személy úgy érzi, hogy kellően képzett ahhoz, hogy elvégezze. Az oktatóknak készen kell állniuk arra, hogy a foglalkoztatási tanácsadás javára fordítsák ezt a kifogást oly módon, hogy azt adják feladatul hallgatóik számára, hogy derítsék ki, hogy évente hány megüresedett álláshely kerül betöltésre.

Bizonyára csak a nagy/kicsi/keveset fizető munkáltatók vesznek fel egy munkanélkülit...

Nagyon kevés információval rendelkezünk azzal kapcsolatban, hogy ki az, aki leginkább fel van készítve arra, hogy a munkát adjon a leghátrányosabb helyzetű embereknek, bár azt nagyon is tudjuk, hogy a hátrány egyik formája egyes dolgozói csoportok körében az alacsony bérek túlsúlya. De amikor pozitív segítségre kerül a sor, akkor a tapasztalatunk az, hogy minden ágazatban lehet találni barátokat.

Értékelés

Hogyan mutassam meg a foglalkoztatási szolgáltatónak, hogy a STEP nekik is működik?

Ideális esetben Ön véletlenszerűen két csoportra bontaná a hallgatóit, és mindkét csoportot külön tanítaná, egyiket a másik után, annak érdekében, hogy össze tudja vetni a hatást a 'képzés nélküli' alternatívával. Attól függően, hogy Ön milyen intézkedéseket használ, s mennyire gondosan tervezi meg az értékelést, ez egy olyan, valódi hatásmércezt biztosít, amely kiállja a kritikus átvizsgálást. Ez azonban – működési és szervezeti okokból, vagy azért, mert a számok nem elég nagyok ahhoz, hogy lehetővé tegyék az érvényes összehasonlítást – nem valósítható meg. Ilyen esetben Önnek alternatívákra van szüksége.

- A hallgatók képzés előtti és képzés után történő megfigyelése képet ad Önnek a hallgatók megváltozott készségeiről. Fennáll a kockázat, hogy az oktató, a szakképzett mentor, vagy felügyelő által folytatott megfigyelés aktusa befolyásolja a hallgatók magatartását. De ez egy jó dolog: amennyiben az előzetes megfigyelés anélkül történik, hogy a hallgatók tisztában lennének a képzés tárgyát képező készségekkel, akkor a hallgatók nem tehetők ki túlzott befolyásnak. A képzés után e befolyás valószínűleg a kívánt irányba, a STEP készségek felé tolódik el, és így – bár nem elfogulatlanul – megpróbálná elősegíteni a készségeknek a munkára történő átültetését. A megfigyeléseket legjobb mindig a munkahelyen végezni, a képzést követő némi késleltetés után.
- A kurzus végén történő értékelés hasznos lehet, de nehéz azt kontrollálni. Néhány a problémák közül:
 - A hallgatók saját készségeinek önértékelése hasznos lehet, de hajlamosak arra, hogy magasabb pontszámokat adjanak maguknak. Vegye fontolóra, hogy olyan kérdéseket tesz fel, amelyek inkább a különböző készségeket részletezik, mint az általános benyomásokat, illetve olyanokat, amelyek lehetőséget adnak arra, hogy a hallgatók kifejezzék azon igényüket, hogy több gyakorlatot szeretnének a tökéletesség elérése érdekében!
 - Használjon olyan kérdéseket, amelyek a készségek használatára irányuló magabiztossággal kapcsolatosak – önhatékonysági kérdések – mivel azokkal kapcsolatban kimutatták, hogy előrejelzik a teljesítményt és a kitartást!
 - Az értékelési kérdőívek ('boldogságlapok'), amelyek a tanítás és a kurzus minőségéről szólnak, szinte mindig nagyon magas pontszámokat mutatnak, tekintet nélkül arra, hogy mi az, amit tanítanak, és korlátozott értékkel bírnak.

- Mindig fennáll a kockázat, hogy a hallgatók udvariasságból magasabb pontszámokat adnak, és pozitív megjegyzéseket tesznek magukra.
- A kurzus előtti kérdőívek lehetővé teszik a változás mérését, de problémákat is jelentenek.
 - a képzetlen hallgatók nem tudják még megítélni saját képességeiket azokkal a készségekkel kapcsolatban, amelyekkel még nem rendelkeznek
 - a tapasztalt gyakorló szakemberek hajlamosak arra, hogy magasabb előzetes pontszámokat adjanak maguknak, amely korlátozza a változás mérésére rendelkezésre álló palettát.

Használhatom-e az eredményeket, mint pl. a munkába állók eredményeit, a képzés értékelésére?

A kimeneteli mérőszámokat – mint pl. a képzés előtt, illetve a képzés után, valamint a képzéssel, illetve a képzés nélkül munkához jutó ügyfelek száma – lehet használni. Azonban sok más változó is szerepet játszik, s a gyakorlott kutatóknak az oktatóktól, tanácsadóktól és szolgáltatási vezetőktől függetlenül kell lefolytatniuk az ilyen vizsgálatokat. Amennyiben azokat megfelelően végzik el, az ilyen vizsgálatok a képzés nagyon magas szintű visszaigazolását jelenthetik, de az sok időbe és nagy költségekbe kerülhet. A silány értékeléstervezés kedvező, vagy a képzéssel ellentétes, félrevezető eredményekhez vezethet. Íme néhány a megoldandó problémák közül:

- az ügyfelek mintáinak összepárosítása, hogy biztosítsuk a valódi összehasonlíthatóságot
- az értékelési folyamatnak a kimenetelre gyakorolt befolyása
- az értékelésnek azon emberek viselkedésére gyakorolt befolyása, akiket nem érint a képzés
- a munkaerőpiacon a tanulmányok időszaka során bekövetkező változások
- változások az ügyfélcsoportban
- változások a jogalkotásban
- változások a szolgáltatásnyújtás más vonatkozásaiban.

A készségek megfigyelése

Hogyan figyelhetem meg a hallgatók készségeit munkavégzés közben?

Szüksége lesz a hallgatók munkáltatójának beleegyezésére, illetve minden érintett ügyfél engedélyére is. Az ügyfeleknek joguk van ahhoz, hogy indoklás nélkül megtagadják az engedélyt. Az engedély kiterjed a csoportfoglalkozásokra, a telefonos beszélgetésekre és személyes értekezletekre.

Amennyiben rendelkezik engedéllyel, úgy kell folytatnia a megfigyelést, hogy az a lehető legminimálisabb mértékben szakítsa meg az ügyfél-tanácsadó interakciót. A megszakítás, vagy a részvétel csak akkor engedhető meg, amikor nyilvánvaló és közvetlen veszély fenyegeti az érintetteket. Minden más körülmény esetén, a megfigyelő szerepe az, hogy megfigyelje a hallgató-tanácsadó teljesítményét készségeit, majd azt követően visszajelzést adjon annak értékeléséről úgy, hogy az ügyfél nincs jelen.

Ugye számít az ügyfél véleménye a tanácsadó készségeiről?

Igen, számít. De a foglalkoztatási szolgálat dolga, hogy kezelje az ügyfelektől érkező visszajelzéseket. Egy, a szolgáltatáson kívüli, külső tréner a tanácsadó és az ügyfél közötti szakmai kapcsolatot veszélyezteti, amennyiben az nem kéri ki az ügyfél véleményét.

Mi a helyzet az ügyfél titoktartással?

Az ügyfelek tudomására kell hozni, hogy a megfigyelés és értékelés során tiszteletben tartják a titoktartást ugyanúgy, mintha a megfigyelő/értékelő nem lenne jelen.

- amennyiben esetleg történt valamilyen személyes érintkezés a megfigyelő és az ügyfél között, a megfigyelés csak mindkettejük kifejezett hozzájárulásával folytatható
- minden jegyzőkönyvből eltávolítják neveket, valamint a személyes adatokat, és azokat nem őrizhetik meg, illetve nem adhatók ki a normál tanácsadási eljáráson kívül másoknak

- az ügyfelek akkor is kérhetik, hogy a megbeszélés bármely részét, vagy annak egészét töröljék a jegyzőkönyvekből, ha azok anonimak.
- Az ügyfelek bármikor megállíthatják a megfigyelést
- Az ügyfeleknek el kell mondani azokat a körülményeket, amelyek között a közzététel történhet: ezek rendszerint a személyes biztonságot és tulajdont érintő kockázatok, valamint a törvényen kívüli cselekedetek.

Használhatom-e a szerepjátékot, vagy szimulációt a tényleges munka megtekintése helyett?

Igen. A gondosan megtervezett szerepjátékok jól mutatják a hallgatók készségét. A szerepjátékokat tanítási segédeszközként és értékelési eszközökként egyaránt használhatjuk, de a két használat között különbséget kell tenni. A hallgatóknak képeseknek kell lenniük arra, hogy a tanítás során kísérletezzenek, s a kísérletezésnek az értékelés során a valós környezethez lehető legközelebbinek kell lennie.

Tantermi környezetben nehéz megszervezni a teljes interjúk megfigyeléséhez kapcsolódó szerepjátékot: az időkorlátok, valamint a más hallgatók által folytatott megfigyelés valótlanná teszik azt.

Ideális esetben egy kompetens szereplő biztosíthatja a megfigyelés vágyott lehetőségeit, egy megfelelő szöveggönyv felhasználásával, amelyből elimprovizálhatja szerepét, mint ügyfél.

Tanterv

Akarok csinálni egy kurzust az egész STEP programmal, de túl nagynak tűnik!

Tényleg nagy! Amennyiben Önnek az alaptól kezdve kell megtanítania egy tanácsadót, akkor időre lesz szüksége a tantermi (vagy annak megfelelő) gyakorlásra, némi tanulmányozásra (de nem akadémikus képességekre), valamint ahhoz is időre lesz szüksége, hogy észrevételt tegyen és gyakoroljon! Ésszerű lenne tehát azt várni a kurzustól, hogy egy bizonyos időt öleljen fel és számtalan tanulási módot foglaljon magában. A kurzus megfelelő arra, hogy a hallgatók fokozatosan haladjanak előre a tantervben.

Amennyiben Ön a már jelenleg is praktizáló tanácsadók készségeit fejleszti, a tanulási szükségletelemzésnek kell elárulnia Önnek, hogy mire koncentráljon, és mennyi időt szenteljen az egyes egységeknek.

Kiválaszthatok-e az Egységek közül csupán néhányat, hogy azokat tanítsam?

Igen. A Tanulási Szükségletelemzés segít Önnek abban, hogy eldöntse, mi a legfontosabb.

Ez a lehetőség akkor hasznos, amikor a tanácsadók egy új tanácsadási területen kezdenek el dolgozni – például először dolgoznak együtt munkáltatókkal – de általában lehetőséget akar majd nyújtani arra, hogy megvizsgálja és javíthassa a 'Tanácsadói Eszköz' egységeit, mert azok 'Az ügyfél útja a munkába' fejezet minden szakaszában szükségesek.

Taníthatom-e az Egységnek egy részét?

Igen, feltéve, hogy a tanulási szükségletelemzés kimutatta, hogy a hallgatók már elsajátították azokat a készségeket, amelyeket ki kíván hagyni. A Minőségbiztosítási Tényezők segíthetnek Önnek dönteni, és módosítani, amennyiben az aktuális képzések valami mást mutatnak.

Honnan tudjam, hogy mely egységek a legfontosabbak?

A Tanulási Szükségletelemzésnek kell megmondania Önnek, hogy mit kell csinálniuk a hallgatóknak, és annak alapján dolgozhatja ki azokat az Egységeket (és Egység részeket), amelyeket el kell sajátítaniuk. Az egyes Egységekben a Minőségbiztosítási Tényezők hasznos kiegészítői az egyes egységekhez tartozó, az Európai Minősítési Keretrendszerben található készség és tudás definícióknak.

Használhatja a tantervet (amely magában foglalja az Európai Képesítési Keretrendszert (EKKR) és a Minősbiztosítási Tényezőket) arra, hogy a Tanulási Szükségletelemzés során irányítsa a kérdéseket és a beszélgetéseket.

Nincs sok elmélet, vagy olvasmány. Hogyan fogják a hallgatók megérteni az alapokat?

A STEP egy készségelsajátítási kurzus. Nem tesz kísérletet arra, hogy kidolgozzon egy teljes körű elmélet-, jogszabályi bizonyíték-, és irányelv-értelmezést. A hangsúly tehát a dolgok végzésén van. De az olvasás és a tanulmányozás segít a hallgatóknak, és néhányan úgy vélik, hogy segít a készségfejlesztésben az, ha a hallgatók előbb rendelkeznek bizonyos alapkészségekkel. Mások viszont előbb inkább gyakorolni szeretnének, és közben, illetve utána szeretnék megkapni az olvasnivalót és az észrevételt. Annak érdekében, hogy mindkettőt alkalmazni tudja:

- el kell magyaráznia az egyes készségek mögött rejlő indoklást, megteheti ezt megbeszélés, prezentációk során, tantermi körülmények között, valamint önálló tanulás során.
- be kell mutatnia a készséget, amit tanít: ez elengedhetetlen, mivel a készség segít a hallgatóknak abban, hogy azok belássák, hogy mi a helyes, és aszerint cselekedjenek, míg önmagában az olvasás hibás gyakorlatot eredményezhet.

A hallgatóknak tehát az aktív kurzus során, valamint az olvasmányokból és magántanulmány folyamán kell elsajátítaniuk 'az alapokat' készségeik megértéséhez.

Ha szeretne olyan szövegeket, amelyek segítik a hallgatókat a tanulásban, akkor a 'Foglalkoztatási Tanácsadás Hátrányos Helyzetű Embereknek' STEP-kiadványt ajánljuk, amely ismertetést nyújt a bizonyítékokkal kapcsolatban és tartalmaz egy listát az alapvető irodalmakról.⁷

Mi itt másképp csináljuk a dolgokat: szolgáltatásaink azt követelik meg a tanácsadóktól, hogy a STEP-től eltérően járjanak el.

A STEP az azzal kapcsolatos bizonyítékon alapul, hogy mi az, ami működik a hátrányos helyzetű emberek munkához segítése terén. A program egy etikus megítélést is átvesz az ügyfeleknek azon jogával kapcsolatban, hogy azok tájékozott döntéseket hozzanak saját életükről és munkaerőpiaci választásaikról.

A gyakorlatban a STEP készségeket, valamint a STEP etikus álláspontot – különböző, jelentős mértékben eltérő jogi és gyakorlati hátterek szempontjából – a tanácsadók és az ügyfelek számára hasznosnak találták, kisebb nézeteltérések voltak a hasznos vita és tanulás forrásával kapcsolatban.

Amennyiben alapvető és áthidalhatatlan különbségek vannak – ilyeneket eredményezhetnek a munkaerőpiaci beilleszkedést célzó programok bizonyos szélsőséges követelményei, vagy a személyes tanácsadás helyett a számítógépes rendszerre való túlzott hagyatkozás, amely felváltja a személyes tanácsadást (más példák is lehetségesek), akkor a STEP nem lesz megfelelő. Azt vitatnánk, hogy az ilyen rendszerek önmagukban véve rosszak, de ennek megvitatása nem azon múlik, hogy a STEP programot hogyan alkalmazzák.

Költségek és szerzői jogok

Számíthatok-e fel díjat azért, hogy STEP képzést tartok?

Igen. A STEP képzést és programot általános képzés céljából tették elérhetővé. Nincs korlátozás azzal kapcsolatban, hogy Ön, vagy bárki más díjakat számítson fel olyan szolgáltatások nyújtásáért, amelyek STEP-es anyagokat tartalmaznak. De nem adhatja el az eredetiket, és amennyiben terjeszteni kívánja azokat, akkor engedélyt kell kérnie a szerzőktől, vagy a projektpartnerektől.

Eladhatom-e a STEP Kézikönyvet és a hozzá kapcsolódó anyagokat?

Nem. A STEP projekthez nyújtott Erasmus+ támogatás feltételeinek értelmében a STEP Kézikönyv és a hozzá kapcsolódó anyagok mind díjmentesen elérhetőek mindenki számára, aki használni kívánja azokat. A szerzői jogokkal a szerzők és a projektpartnerek rendelkeznek. Azokat, akik saját példánnyal szeretnének rendelkezni, a projektpartnerekhez kell irányítani.

⁷ Elérhető a projektpartnerektől.

Használhatom-e a STEP feladatokat? Szükségem van-e engedélyre, és van-e bármiféle díjköltség?

A STEP feladatok és más STEP anyagok használatáért nem számítunk fel díjakat. Nincs szüksége engedélyre, de:

- el kell ismernie a STEP Programot az anyagaiban, saját anyagaiban pedig használnia kell a sajátja mellett a STEP logót
- tudatnia kell a partnerekkel, hogy Ön a STEP programot használja
- bárminemű, a STEP-pel kapcsolatos kérdéssel meg kell keresnie a partnereket annak érdekében, hogy abból a lehető legjobbat tudja kihozni, és adjon visszajelzést, hogy segítse a javulást. A partnerek dönthetnek úgy, hogy ingyenesen segítenek Önnek, vagy kérhetnek egy bizonyos díjat.

Publikálhatom-e a saját oktatókurzusomat?

Igen, és ennek nincs díja. De magában kell foglalnia a megadott feltételeket. A STEP-et, az ERASMUS+-t és a szerzőket el kell ismernie kiadványában, akár nyomtatott, akár elektronikus vagy más formában történik.

Útmutató az online erőforrásokhoz

A STEP moodle webhely a <https://moodle.skillstep.eu/>, a honlapont található egy rész amely **gyakorló fájlokat tartalmaz a STEP tanfolyamhoz**. Ezek a dokumentumok online elérhetőek vagy pedig letölthetőek.

Szintén ebben a részben található egy excel táblázat, mely neve "STEP útmutató a feladatok alkalmazhatóságához" (angolul: "STEP guide to Applicability of exercises in the repository"), amely gyors referencia útmutatót tartalmaz, hogy segítséget nyújtson a különböző kurzus egységekben való használatra alkalmas gyakorlatok azonosításához. Mivel számos gyakorlat alkalmas egynél több egységben való használatra is.

Függelék 1 STEP Hallgatói Útmutató

Ezen útmutatóról

Ezen útmutató azokat az eljárásokat és rendeleteket írta le, amelyek irányítják az Ön STEP Programban történő felvételét.

Az útmutató leírja, hogyan épül fel a tanúsítvány, leírja az ön jogait és kötelezettségeit, valamint a végrehajtásban érintett szervezetek szerepét.

Kérem, töltsse ki és küldje vissza az 1.sz. Függelékben foglalt regisztrációs űrlapot ide:

Szervezetek és munkavállalók

Ezt a részt a vonatkozó helyi, vagy nemzeti feltételeknek megfelelően töltsse ki.
Három szervezet vesz részt az Oklevél biztosításában.

[A] felelős a képzésért, a személyes támogatásért és értékelésért
Az Ön kapcsolattartója [....]

[B] az a szervezet, amely felel a program követelményeinek ellenőrzéséért, és azért, hogy biztosítja, hogy az értékelést az elvárt szinten hajtották végre. Önnek általában nem szükséges felvennie a kapcsolatot [B]-vel, kivéve, ha olyan üggyel kapcsolatos panaszt, vagy kérést kíván benyújtani, amelyet nem tud megoldani [A]-val. Az elérhetőség [....]

[C] az a szervezet, amely odaítéli az Ön oklevelét.

Programáttekintés

Ez a kurzus a STEP projekt keretében kidolgozott **STEP oklevél** [nemzetiség, vagy helység] változata.
Az Oklevél [adja meg a képesítés Ön által megadott nevét] (szintnek felel meg[adja ,meg a szintet]) az Európai Képesítési Keretrendszerben.

A STEP Oklevél egy munkaalapú képesítés, amelyet olyan emberek számára állítanak ki, akik hátrányos helyzetű emberek munkába állításának támogatásával foglalkoznak.

Az Oklevél megköveteli, hogy Ön számos tanulási egységben kompetens legyen, amelyeket az alábbiakban írunk le.

A kompetenciát a munka bizonyítéka, vagy a készség bemutatása jelzi, amelyet más anyagokkal támasztanak alá.

Ön dönthet úgy, hogy a jelenlegi készségeit értékeljék, vagy részt vehet egy STEP oktatókurzuson, mielőtt értékelnék Önt.

Regisztráció

[illessze be a regisztrációs követelményeket, és tegye hozzá az 1. sz. Függelékben foglalt űrlapokat]

Indukció

[illessze be az Ön indukciós irányelvét, amelyben kitér legalább az alábbiakra]

A nyújtandó képzés
értékelési követelmények és eljárások
szervezeti irányelvek és eljárások
a képesítés megszerzéséhez nyújtott támogatás
a tutorokhoz és az erőforrásokhoz való hozzáférés
egészség és biztonság
hogyan elégítik ki az egyéni tanulási szükségleteket]

Program módszerek és menetrend

[illessze be
a távoktatással,
szemtől szembeni tanulással és jelenléttel
munkavégzés közbeni gyakorlattal
javasolt menetrenddel
időkeretekkel
kapcsolatos információkat
]

Értékelés és tanúsítványozás

E minősítés megszerzése érdekében mindent teljesíteni kell oly módon, hogy olyan munkalapú, vagy egyéb más konkrét bizonyítékokat vagy magyarázatokat ad, amelyek azt mutatják, hogy Ön megfelel az egyes egységek tanulási kimeneteleihez kapcsolódó Minőségbiztosítási Tényezőknak.

Elsajátított kompetencia és készség mérése a STEP EQF Kompetencia és Készség Skálán történik

Nem kimutatható
Megmutatkozik az egyszerű szimulációkban
Megmutatkozik az életszerű szimulációkban
Megmutatkozik a gyakorlati munkakörnyezetben
Megmutatták a készségekben

Elsajátított tudás más területeken pedig a STEP EQF Tudás Skála segítségével mérhető

Nem kimutatható
Megmutatkozik a tanulási csoportok megbeszélésében vagy tanuló-oktatói kapcsolatban
Saját bemutatással és áttekintéssel demonstrálva esettanulmányon keresztül
Megmutatkozik egy komplex élethű helyzet áttekintésével vagy elemzésével
A korábbi megértés

Az Ön tutora/értékelője tájékoztatást ad majd azzal kapcsolatban, hogy mi kell az egyes egységekhez. Ez jellemzően az Ön munkájából adódó írott anyagokból (esetjegyzetekből, jelentésekből és esettanulmányokból); az ezekre tett észrevételeiből; az értékelővel tett megfigyelésekből és beszélgetésekből áll.

Az Ön által az értékeléshez felhasznált anyagokat tartsa egy portfólióban, és kapcsolja azokat azokhoz az egységekhez és tanulási kimenetekhez, amelyekre vonatkozóan relevánsak.

A 3c Függelékben vannak olyan sablonok, amelyeket felhasználhat az anyagoknak az értékelési kritériumokhoz történő kereszthivatkozáshoz.

Az értékelést követően írásbeli visszajelzést kap, amennyiben elérte az Oklevélhez szükséges teljesítményt, oklevelet bocsátunk ki.

Plágium/gondolatlanság

Miközben bátorítják a csoportos megbeszélést, és a munkagyakorlat felülvizsgálatát, minden értékelési szükségletekre irányuló csoportos, vagy együttműködési munkánál egyértelműen meg kell jelölni, hogy Ön milyen szerepet töltött be abban. Hasonlóképpen el kell ismernie bárki más (megjelent, vagy egyéb módon tudomására jutott) munkáját, amelyet az értékelés bizonyítékai között feltüntetett.

A függelékben megtalálja a plágium/gondatlansági irányelv teljes példányát.

Vizsgázói fellebbezési eljárás

Amennyiben nem ért egyet az első tevékenységsorozat egyik értékelési döntésével, akkor először informálisan beszélje azt meg egy értékelővel, és jussanak békés megállapodásra, vagy értse meg a döntést.

Amennyiben alapja van arra, hogy úgy érezze, hogy az értékelési döntés méltánytalan, vagy inkorrekt, fellebbezhet az ellen [...] -nál. A további részletekért lsd. a Függelékben az irányelvet és az eljárást.

Panaszeljárás

Amennyiben Ön úgy érzi, méltánytalanul jártak el Önnel szemben, diszkriminálták, vagy megfélemlítették Önt, tehet panaszt. Ezt, a panasz kivizsgálásának eljárását és annak eredményével kapcsolatos cselekvést nagyon komolyan vesszük, és az a Függelékben is szerepel.

Egészség és biztonság

A program által érintett tevékenységekkel kapcsolatos egészség és biztonság az Ön, mint jelölt, illetve a munkáltató felelőssége, illetve [...], [illessze be az Ön szervezetének irányelvét] a mellékletekben.

Esélyegyenlőség

Teljes mértékben elkötelezettek vagyunk valamennyi jelöltünk és munkavállalónk felé az esélyek egyenlőségének biztosítása iránt.[illessze be a szervezetének a Függelékben foglalt esélyegyenlőségi irányelvét.]

Tanulási egységek

A STEP tanulási egységeinek felépítése az Európai Képesítési mintát követi.

A következő táblázatok az egyes egységek tartalmát mutatják. Ezek azok a specifikációk, amelyek tekintetében értékeli Önt.

A készségkimenetek azok a tevékenységterületek, amelyeknek a végrehajtására képesnek kell lennie, vagy meg kell értenie azokat az egység teljesítéséhez. A Minőségbiztosítási Tényezők, vagy 'QAF'-ok azok a részletes dolgok, amelyeket el kell végeznie (értékelnie kellett), hogy elérje az egyes tanulási kimeneteket.

Az egy egységhez tartozó valamennyi tanulási kimenetet el kell érnie ahhoz, hogy egy egységről tanúsítványt lehessen kiállítani. Egy tanulási kimenet teljesítéséhez annak valamennyi Minőségbiztosítási Tényezőjét be kell mutatni. Amennyiben ezt a munkahelyén rendelkezésre álló bizonyítékok felhasználásával nehéz elvégezni, beszélje meg értékelőjével, hogy vannak-e alternatívák – mint pl. valóság-hű szimulációk, vagy annak átbeszélése, amit eddig megtett, vagy amit tennie – , amelyek elfogadhatóak.

STEP EQF ismeretek, készségek és kompetencia tanulási eredmények; Lásd a kézikönyv 2. függelékét

Hallgatói Útmutató Függelékek

1.sz. A. Függelék Tanulmányi megállapodás/Regisztrációs Űrlap Minta

Kérem nyomtatott betűkkel töltse ki, írja alá és juttassa vissza a mellékelt megállapodást [...]

Kérem, olvashatóan írjon!

*Teljes név		*Férfi/ Nő
-------------	--	---------------

A név, ahogy az az oklevélen szerepeljen, amennyiben a fentitől eltér

Születési dátum (nap/j	NI szám (csak államilag finanszírozott programoknál)

*Levelezési cím	*Munkáltató címe
*Tel.	
*E-mail	

Hallgatói támogatás/ Speciális Igények (amennyiben van)

Az alábbi megjegyzéseket, valamint a jelen program hallgatói kézikönyvét megkaptam és elolvastam ('Tanulmányi Szerződés'), és egyetértek az azokban kitűzött követelményekkel.

*Munkáltató aláírása (munkáltató által támogatott programoknál)	
*Pályázó aláírása	

Az aláírások szükségesek, és azok jelzik a Tanulmányi Szerződésben felsorolt kötelezettségek és felelősségek vállalását.

1.sz. B. Függelék Tanulmányi Szerződés

Célok és célkitűzések

A STEP Oklevél egy munkaalapú tanúsítványt nyújt a munkaerő-piaci hátránnyal szembesülő embereknek szóló foglalkoztatási tanácsadást kínáló gyakorló szakembereknek.

A képzést úgy alakították ki, hogy az tükrözze a szakmai gyakorlat bizonyítékát, illetve releváns és hozzáférhető legyen a különböző nemzeti rendszerekben és hagyományok szerint eljáró gyakorló szakemberek számára. A tanúsítvány minden új és jelenlegi gyakorló szakember számára rendelkezésre áll. Az értékelés munkaalapú, a jelölteknek tehát kellő, lehetőleg valós munkatapasztalaton alapuló, gyakorlati bizonyítékkal kell rendelkezniük a készségről. A jelöltek rendszerint egy képzési programon vesznek részt, mielőtt értékeli őket. Az Oklevelet úgy alakították ki, hogy azok a gyakorló szakemberek, akik már rendelkeznek a szükséges készségekkel és tapasztalattal, közvetlenül értékelhetők legyenek.

A díj elnyerése érdekében

Minden hallgatónak aktívan részt kell vennie a tanulásban és az értékelésben, és össze kell gyűjtenie a megfelelő bizonyítékokat annak érdekében, hogy – a velük és a munkáltatóval, valamint a minősítést értékelő és kibocsátó [...] -tal megbeszéltek szerint – eleget tegyen a kiválasztott egységekhez kapcsolódó értékelési követelményeknek.

Tanulmányi Szerződés

Minden olyan képzésnek és fejlesztésnek, amelynek el kell érnie a minősítés értékeléséhez szükséges követelményt, [...] -ig a jelöltek rendelkezésére kell bocsátani.

A STEP képzési program egy rendezvény és workshop-sorozat, online anyagok, illetve munkaalapú mentorálás segítségével kerül lebonyolításra, ahogy azt a jelöltek/munkáltatóik és [...] elvárják, illetve ahogy arról megállapodnak. A program kiterjed a tanulási kimenetelekre, valamint az értékelési követelményekre, és megfelel az egyes hallgatók egyéni tanulási tervének. Az értékeléssel kapcsolatban támogatást és visszajelzést ad[...], annak érdekében, hogy támogasson minden hallgatót az Oklevél megszerzésében.

A beiratkozást követően

[...]a jelölteket rávezetik a minősítési és értékelési követelményekre, és személyes támogatást nyújtanak nekik. Amennyiben a jelen űrlapon belül azt korábban nem határozták meg, a hallgatóknak lehetőségük nyílik arra, hogy megbeszéljék a tanulási követelményeket. Minden jelölt tanulási tervét a [...] által levezényelt Tanulási Szükségletelemzés segítségével dolgozták ki, az egyes jelöltekkel/azok munkáltatójával egyeztetve.

A jelöltektől elvárják, hogy – a [...] -tal megállapodottaknak megfelelően – megjelenjenek és részt vegyenek a tanulási eseményeken, foglalkozzanak a segédanyagokkal kapcsolatos workshopokkal és értékelési tevékenységekkel.

[...] az értékelést követően visszajelzést ad, amely további segítségnyújtást foglal magában, amennyiben a munka nem felel meg az értékelési követelményeknek. A végső értékeléskor [...] beküldi a fájlokat [...] -nak [felügyeleti, ellenőrző szerv, vagy akkreditáló hatóság] hitelesítésre. Sikeres teljesítés esetén a fájlokat [...] visszaküldi a jelölteknek.

Értékelés

A jelöltek felelősek annak biztosításáért, hogy rendelkeznek az értékeléshez szükséges bizonyítékkal, amelyhez felhasználták a [...] által biztosított űrlapokat és egyéb más olyan anyagokat, amelyeket relevánsnak találnak. A jelölteknek esettanulmányokat, interjúátiratokat, (szimulált, vagy valós) interjúkat, valamint az értékelővel folytatott megbeszéléseket kell

végezniük, ahogy azt a Minőségbiztosítási Keretrendszer követelményei előírják, illetve ahogy azt az ő értékelőik meghatározzák. A jelölteknek az elvárt időkereten belül be kell nyújtaniuk a bizonyítékot. Amennyiben a körülmények megkövetelik, az időtartam kitolását [...] -tal lehet megvitatni.

[...] értékelőket [... jóváhagyó szerv...] hagyja jóvá.

Minden értékelést – a STEP Minőségbiztosítási Keretrendszer követelményeivel szemben történő értékelés mellett – [a releváns nemzeti minőségbiztosítási eljárások] segítségével igazolnak. Minden további bizonyítékra vagy értékelésre irányuló követelményt megbeszélnek a jelölttel. Az oklevelet a minősítés teljesítésének igazolása után állítják ki.

Minden jelöltnek meg kell tartania a bizonyítékfájlt [a bizonyítékfájlba illessze be a megőrzés idejét, valamint a bizonyítási és minősítési irányelv felülvizsgálatának jogát]

Minden jelöltnek joga van ahhoz, hogy fellebbezzon a [illessze be a fellebbviteli szerv nevét] felé, amennyiben aggályuk merül fel azzal kapcsolatban, hogy az értékelést nem megfelelően és méltányosan végezték el.

Díjak

Minden jelöltnek az értékelőjével megállapodott dátumig be kell nyújtania a bizonyítékokat és részt kell vennie a STEP Oklevél eléréséhez szükséges, megállapodott értékelési tevékenységekben. Ezt a dátumot követően benyújtott anyagokra az értékelés és hitelesítés feldolgozása érdekében további díjakat kell fizetni, azoknak jelölteknek tehát, akiknek plusz időre lesz szükségük, várhatóan díjakat kell fizetniük e költségek fedezésére.

1.sz. C. Függelék: Értékelési Eljárás

Készségek értékelése

A STEP Program a készségek elsajátításával és bemutatásával foglalkozik, hogy tanácsadóként járhasson el az ügyfelek és a munkáltatók felé. A kompetencia értékelését a készségek terén nyújtott teljesítmény mutatja. A hallgatók/jelöltek konkrét bizonyítékot mutatnak be az értékelőnek, hogy az megítélje kompetenciájuk alkalmas-e arra, hogy a való életben tanácsadási helyzetekben dolgozzanak.

Az egyes tanulási egységekben a Készségkimenetekhez és a Minőségbiztosítási Keretrendszerhez kapcsolódó kijelentések teremtik azokat a követelményeket, amelyeket a kompetencia értékelése során használnak.

A STEP program értékelése akkor kezdődik el, amikor a jelölt rendelkezésre bocsátja a bizonyíték első darabját, és akkor fejeződik be, amikor az utolsó darabot is átadta, és az értékelő a modulok mindegyikében levonta kompetenciával kapcsolatos következtetéseit és visszajelzést adott a jelölt számára.

A jelölteknek nem kell megvárniuk, hogy összegyűjtsék és benyújtsák a bizonyítékot, bár megtehetik, amennyiben a kurzusuk és a munkájuk lehetővé teszi.

Az értékelők kérhetik a jelölteket, hogy bizonyos időnként küldjék el, vagy bocsássák rendelkezésre bizonyítékukat, illetve, hogy kerüljék a késlekedést.

A jelölteknek nem kell részt venniük a képzésen annak érdekében, hogy benyújtsák a kompetenciájuk bizonyítékát.

A STEP program

- nem egy olyan képességértékelés, amelynek célja, hogy konkrét kérdésekre adott válaszokból álló vizsgákon feleljenek meg a hallgatók.
- nem egy tudományos vizsgálat végrehajtására való képességet értékel
- nem egy kutatás, vagy más tudományos dolgozat bemutatásának képességét értékeli
- nem egy meghatározott idejű képzésben való részvétel képességét értékeli
- nem egy oktatókurzuson való konkrét megjelenést rögzít
- nem méri az íráskészséget, kivéve azt, ami a munkához szükséges: például esettörténetek, esetfeljegyzések
- -nem az alapvető manipulálásának népszerűségének mérésére irányul,

és e követelményeket, bár azok előfordulhatnak más rokon minősítések során, nem lehet figyelembe venni a jelölt STEP díjhoz kapcsolódó kompetenciájának értékelésekor. Ezek a képességek kétségtelenül segítik a hallgatókat abban, hogy elsajátítsák a készségeket és kifejezzék önmagukat. Azok azonban nem képezik az értékelés tárgyát, és a hallgatóknak minden lehetőséget meg kell adni arra, hogy anélkül mutathassák be célkészségeiket, hogy akadályozná, vagy tévesen ítélnék meg őket a tudományos készség hiánya miatt.

A hallgatókat arra kérik, hogy mutassanak bizonyítékot képességükről, nekik tehát nyilatkozatokat és esettanulmányokat kell összeállítaniuk, és párbeszédet kell folytatniuk értékelőjükkel, miközben vállalják képességeiket kritikus értékelését. Azok a hallgatók, akik nem ismerik, vagy nem jártasak az ilyen eljárásokban, elképzelhető, hogy nehéznek találják a bizonyítékok megszerezését és bemutatását, de mégis rendelkeznek a szükséges készségekkel.

A tutoroknak és az értékelőknek meg kell adniuk a szükséges támogatást és tanácsadást, hogy képessé tegyék a hallgatókat arra, hogy be tudják mutatni legjobb bizonyítékukat úgy, hogy – az

értékelési eljárást felhasználva - nem adnak nekik bizonyítékot, sem korrekciós oktatásként, sem pedig a valódi, saját előállítású bizonyíték helyettesítőjeként.

Az értékelés módszerei

A STEP Program értékelésének módszerei azok, amelyek a leginkább képessé teszik az értékelőt arra, hogy megítélje jelölt valós kompetenciáját. Ez magában foglalja:

In vivo értékelés

A jelöltek 'munkavégzés közben' , munkáltatókkal és ügyfelekkel történő megfigyelése az, ami a leginkább kívánatos formája az értékelésnek, mert az valós környezetben, közvetlen bizonyítékot ad.

A személyes megfigyelésen kívül jó minőségű videó,- és hangfelvételt lehet használni.

Az in vivo (élő) értékelést az ügyfél és a munkáltatója, vagy azok jogi képviselőjének írásos beleegyezésének kell kísérnie, ahogy azt az eset megköveteli. Az információknak és a beleegyezés-kérés formáinak tartalmazniuk kell a titoktartás explicit garanciáit.

Szimuláció használata

Szimulációt ott lehet használni, ahol az in vivo értékelés nem lehetséges. A szimulációnak a valós munkakörnyezethez lehető legközelebbinek kell lennie, és abba egy kompetens szereplőt kell bevonni, aki az értékelő megfigyelése mellett párbeszédet folytat a hallgatókkal/jelölttel. A szereplő részére egy megfelelő 'háttérleíratot' és magatartási útmutatót bocsátanak rendelkezésre.

A szimuláció használható készségkimeneti nyilatkozatokból és minőségbiztosítási keretrendszerekből konkrét tételek meghatározására, de amennyiben ez történik, akkor kell, hogy történjen legalább egy olyan komplex, vagy átfogó készségbemutató szimuláció, ami életszerűbb körülmények között történik.

Esettanulmányok

A jelölt hozhat esettanulmányokat, hogy további gyakorlati bizonyítékkal szolgáljon megértéséről és érveléséről a gyakorlat során. Az esettanulmányok értékelhetők önmagukban, vagy kiegészítve egy értékelő-jelölt megbeszéléssel, vagy vizsgálattal.

Értékelői vizsgálat

A bizonyítékok benyújtásának lezárultával az értékelő eldöntheti, vagy a jelölt kérheti, hogy beadványát egy formális vizsgálat során tekintsék át. Az értékelő és a jelölt képesek lesznek:

- tisztázni a bizonyítékok megértését
- értelmet adni a bizonyítékoknak
- ellenőrizni a bizonyíték különböző készségkimeneti megállapításokra és Minőségbiztosítási Keretrendszerekre történő alkalmazásának megfelelőségét
- döntést hozni arról, hogy milyen további bizonyítékokra lehet szükség

Értékelői kötelezettségek

Az értékelők kötelesek

- megbizonyosodni arról, hogy a bizonyíték, amit értékelnek, eredeti a jelölt számára. A jelölt aláírása, annak felettesével vagy más rangos személlyel, mint tanúkkal együtt általában elegendő.
- személyesen számba venni a bizonyítékot
- alkalmazni a Készségkimeneteli Nyilatkozatokat és a Minőségbiztosítási Keretrendszereket.
- a megadott űrlapokon rögzíteni tapasztalataikat
- a jelölt részére rendelkezésre bocsátott, illetve, amennyiben kéri, a jelölt által a tutorok rendelkezésére bocsátott űrlapokon megtenni írásbeli következtetéseiket
- visszajelzést adni az értékelés minden szakaszában a jelölteknek, hogy segítsék őket
 - o kidolgozni a gyengeségeik fejlesztésére irányuló terveket

- megérteni, hogy hol van szükség további bizonyítékokra
 - kidolgozni, hogy hogyan tudnak legjobban bizonyítékot szerezni, illetve bemutatni azt
- általános, nem egyéni (kivéve, ha azt a jelölt kéri) visszajelzést adni a tutoroknak és a kurzustervezőknek
- kerülni az átfedést a tanítási és az értékelési kötelezettségek között, és ahol az elkerülhetetlen, ott
 - lehetőség kell, hogy legyen a jelöltek számára arra, hogy kikérjék a tutor pártatlan másodvéleményét
 - külső, független, minősített személynek kell megvizsgálnia az értékelők munkáját.

Más minősítésekkel együtt történő használat

Sok országban, különböző szakképzési vagy oktatási minősítési rendszerekben törvényi követelmény, hogy a jelölt:

- egy meghatározott minimális időtartamon át tanulmányokat folytasson
- rendelkezzen egy bizonyos szintű jelenléttel
- esszék, feleletválasztós kérdőívek, tételek segítségével tegyen le vizsgá(ka)t
- teljesítse az oktatás rögzített követelményeit, mint pl. egy magasabb végzettséget, vagy elismert szakképesítést

Ezek a követelmények nem feltétlenül mutatják a STEP programban tanult készségek alkalmazásának képességét, kivéve, ha a programot és annak minőségügyi követelményeit a programban teljes mértékben teljesítették a kurzus folyamán.

A különböző minősítési rendszerek önállóságát tiszteletben tartva, azon kurzusok hirdetői, amelyek a STEP programot használják:

- STEP okleveleket adnak azoknak a hallgatóknak, akiket a STEP minőségellenőrzések mellett más minősítés követelményei alapján is értékelték,
- vagy akik más minősítések keretei közé beemelték a STEP minőségellenőrzéseket,
- illetve mindkét esetben olyan kompetenciaértékelést alkalmaznak, amely a tényleges teljesítmény hiteles értékelését a STEP tanulási célkitűzéseivel veti össze.

Előzetes ismeret és képesség

Azoknak, akik kompetensek a STEP készségek használatában, a fentiekben meghatározottak szerint ítélik oda a STEP oklevelet:

- bármilyen minősítéstől vagy értékeléstől elkülönítve
- egy másik minősítés, vagy értékelés keretein belül, feltéve, hogy eleget tesznek a STEP követelményeinek
- olyan további képzések nélkül, amelyeknek során a hallgatók az értékelés olyan bizonyítékot tudnak felmutatni, amely azt mutatja, hogy már rendelkeznek a szükséges készségekkel.

Az, ha a jelentkezők már rendelkeznek egy másik minősítéssel, nem menti fel a őket a STEP értékelési követelményei alól.

Az, ha a jelentkezők egy konkrét beosztással, vagy munkahellyel rendelkeznek, nem menti fel őket a STEP értékelési követelményei alól.

STEP Bizonyítás és megfigyelések

Előterjesztett bizonyítékok és megfigyelések

[Ennek, vagy egy ehhez hasonló űrlapnak kell rögzíteni az összes, a jelölt által benyújtott anyagot. Itt kell rögzíteni a Készségkimenetekkel kapcsolatos megállapítások minőségével és relevanciájával kapcsolatos megjegyzéseket, valamint a Minősbiztosítási Keretrendszerrel kapcsolatos bizonyítékok minőségét és relevanciáját..]

Képzőközpont:

Dátum: tól: íg: helyszín

Vizsga száma: Vizsgáztató

Jelölt:

Címe: Keresztneve Vezetékeve

Hivatkozás, dátum	Leírás	Megjegyzések
	Való életből merített megfigyelés(ek)	
	Szimulációk / szerepjáték(ok)	
	Esettanulmány(ok)	
	Vizsgáztatóval történő felülvizsgálat	
	Egyebek	
	Előzetes ismeret és tapasztalat	
Általános megjegyzések		
Vizsgáztató aláírása		Dátum

STEP Értékelési jegyzőkönyv

[Ezt, vagy egy ehhez hasonló űrlapot kell használni a bizonyítékok (1-től 12-ig terjedő) Tanegységek szerinti rögzítéséhez. Az értékelőknek hivatkozniuk kell arra, hogy a készségkimenetek megállapításai és a Minőségbiztosítási Keretrendszerekre, ahogy azok a hallgatókra vonatkoznak.]

Jelölt neve:

Egység	Nyújtott bizonyíték, a készségkimenetekhez kapcsolódó megállapításokkal, valamint a Minőségbiztosítási Keretrendszerekkel kapcsolatos megjegyzésekkel	Az egység követelményeinek teljesítésének dátuma
1. Az ügyfelek munkához kapcsolódó vélekedései		
2. Foglalkozás kiválasztása		
3. Elhelyezkedés		
4. Versenyben a munkáért		
5. Az állás megtartása		
6. Interperszonális kommunikációs készségek		
7. Tervezés		
8. Az ügyfelek önhatékonyságának fejlesztése		
9. Csoportos rendezvények/tanulás tervezése és megvalósítása		
10. A tanácsadók saját munkaerő-piaci erőforrásainak fejlesztése		
11. Etika		
12. Elmélet		
Vizsgáztató aláírása		Dátum

1. sz. D. Függelék Plágium/Gondatlansági irányelv

A gondatlanságot (beleértve a plágiumot és a csalást) jelenteni kell azon [...illetékes hatóság] felé, amely kinyomozza azt.

A gyanított gondatlanság nyomozati eljárása az alábbiak szerint alakul:
[illessze be a nyomozati és eljárási folyamat hivatalos eljárását]

felelős személy
feljegyzés rögzítése
használandó űrlapok
vizsgáló személyek függetlensége
gyors/azonnali fellépés
együttműködés a dolgozókkal és a jelöltekkel
eljárás
állítás
hivatalos válasz
nyomozás
jelentés
határozat
fellebbezés

.....]

1. sz. E. Függelék Egészség és Biztonság

[illessze be a szervezeti egészség,- és biztonságpolitikát...

szervezet
oktatók
hallgatók
érintett munkáltatók
telephelyek
kockázatok és kockázatértékelés
jelentés
biztosítás
...]

1. sz. F. Függelék: Jelölti Fellebbviteli Eljárás

Minden fellebbezésnél az első lépés az, hogy informálisan meg kell beszélni a problémát az értékelővel, és békés megegyezésre kell jutni, vagy meg kell tudni érteni a döntést.

Amennyiben a jelölt nem elégedett egy értékeléshez kapcsolódó döntéssel, köteles értesítenie a [szervezet... értesítés időbeosztása.....megadandó információk]

[.....] minden félhez szól és írásban mondja ki a döntést a fellebbezéstől számított napon belül.

Amennyiben egy jelölt nem elégedett, kérheti [a következő fokra történő fellebbvitelt]
[a fellebbvitelre vonatkozó eljárás]

1. sz. G. Függelék Panasz eljárás

Amennyiben – miután megbeszélte a kérdést oktatójával vagy értékelőjével – panaszt kell tennie , úgy írjon [.....]. Ennek kézhezvételekor a következő lépés(ek)e)t teszik.

[irányelv: -
vizsgálat
válaszidő
válasz a jelöltnek
megállapodás a cselekvésről
rögzítés
.....]

1.sz. H. Függelék: Esélyegyenlőségi irányelv

[Illessze be a szervezeti Esélyegyenlőségi Irányelvet]
toborzás a programba
részvétel a programban
az emberek részvételének lehetővé tétele érdekében szükséges átalakítások és módosítások
a hallgató, vagy jelölt kötelezettségei
fellebbezési eljárás
.....]

2. sz. Függelék STEP EQF Ismeretek, Készségek és Kompetencia Elsajátításának Eredményei

A STEP releváns EQF szintjei:

- Ismeret: 'L3 A tények, elvek, folyamatok és általános fogalmak ismerete munkahelyi vagy tanulmányi területen vagy L4 Tényszerű és elméleti ismeretek széleskörű kontextusban egy munkaterületen vagy tanulmányi területen'
- Készségek: L6 'Speciális képességek, amelyek bizonyítják az elsajátítást és az innovációt, amelyek összetett és kiszámíthatatlan problémák megoldásához szükségesek egy speciális szakterületen vagy tanulmányi területen'
- Kompetencia: 'L4 Az önmenedzsment a munkakör vagy tanulmányi kontextusok irányelvein belül; de ugyan akkor mások munkájának a felügyelete, továbbá a munka vagy a tanulmányi tevékenységek értékeléséért és javításáért való felelősségvállalás', vagy" L5 'A munka vagy tanulmányi tevékenységek összefüggésében kiszámíthatatlan változás esetén a gyakorlat irányítása és felügyelete; Felülvizsgálja és fejleszti az én és mások teljesítményét.'

Az L6 kiválasztása , azt eredményezné, hogy a Ismeretek elsajátításához meghaladná a szakértői tanácsadó szolgálat szakképzett kézbesítéséhez szükséges szintjét.

Az L3 vagy L4 kiválasztása lecsökkenti a sikeres értékeléshez szükséges készségeket, így a szakértői tanácsadó szolgálat szakképzett kézbesítéséhez szükséges szint alatt lenne.

A strukturált és jól irányított szervezeti környezetben dolgozó tanácsadók felelősségének és autonómiájának szintjét az L4 jól jellemzi. Azok a tanácsadók, akik nem strukturált és etikus szervezeti támogatással dolgoznak, vagy akik valamilyen mértékű felügyelettel bírnak mások felett, azoknak az L5 vagy annál magasabb képzettséggel kell rendelkezniük.

A STEP szabványos megvalósítása strukturált és etikus szervezeti keretek között az EQF 4. szintet ajánlja az egész tanfolyam minimumjaként. A gyakorlatban azonban az EQF javasolt szintje az L5 vagy L6 lenne, mivel ez a szint a legáltalánosabb és a nemzeti oktatási rendszereken belül a foglalkoztatási tanácsadási területeken a képzési programok számára megfelelő.

Azok a szervezetek akik a STEP megvalósításán dolgoznak saját nemzeti vagy szervezeti keretein belül ajánlott kihasználniuk rugalmasságuk, hogy olyan képesítéseket és értékelési intézkedéseket javasoljanak, amelyek tükrözik a szakmai tanácsadók által megkövetelt ismeretek, készségek és kompetenciák egyensúlyát.

Az EQF kontextusában	<i>elméleti és / vagy ténybeli ismeretek</i>	A készségek <i>kognitív</i> jellegűek (logikus, intuitív és kreatív gondolkodással jár), és <i>Gyakorlatias</i> (módszerek, anyagok, eszközök és eszközök használatával)	<i>A kompetencia az felelősség és az autonómia.</i>
----------------------	--	--	---

1. egység: Az ügyfelek munkához kapcsolódó vélekedései	Ismeretek	Készségek	Kompetencia
	<p>Az egység sikeres befejezése után a tanulók az alábbi ismeretekkel rendelkeznek:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. kritikus rálátása van a támogatást és a foglalkoztatás befolyásoló hit és a bizalom értékére 2. felismeri az ügyfeleket befolyásoló tényezőket, többek között <ul style="list-style-type: none"> - jóléti rendelkezések és aktív munkaerő-piaci politikát - társadalmi környezetet - korábbi munkatörténetet - magabiztosság a munkához 3. Ismerteti a hátrány és, az egyenlő foglalkoztatás közötti kapcsolatot 4. felismeri az egészség és a fogyatékoság hatását a foglalkoztatásra 5. felsorolja és részletesen ismeri a foglalkoztatásra a jólétre, és a foglalkoztatási programokra alkalmazandó szabályokat 6. Ismeri a megfelelő munka személyes társadalmi és monetáris előnyeit a helyi vagy releváns ágazati munkaerőpiaci működést: <ul style="list-style-type: none"> - az üres állások és a munkahelyek forgalma és a kapcsolódó tényezők - a munkáltatók által közösen használt munkaerő-felvételi módszerek - a munkahelyek és a foglalkoztatási ágazatok példái, típusa és a kapcsolódó munkavállalói 	<p>Az egység sikeres befejezése után a tanulók képesek lesznek:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. az ügyfeleknek a "helyes" kérdéseket feltenni a munkájukkal, munkalehetőségekkel kapcsolatban, valamint a kapcsolatos hiedelmeikről, gondolataikról és hozzáállásukról 2. az ügyfelek hiedelmének a vizsgálata a munka hozzáférhetőségéről, valamint képes segítséget nyújtani az ügyfeleknek, hogy azok megtalálják a munkalehetőségeket és a hozzá kapcsolódó információkat 3. az ügyfeleket arra ösztönözní hogy azok kifejezzék a foglalkoztatottságból származó előnyüket, és bátran jelezzék az ezzel járó személyes körülményeik változását 4. Fedezze fel az ügyfelek képességeit és tapasztalatait 5. az ügyfelek támogatása saját tevékenységük megtalálásában mely segítségével felméri a munkaerőpiac és az azon belüli vagy kívüli alternatívákat 6. képes szelektív pozitív visszajelzést 	<p>Az egység sikeres befejezése után a tanulók kompetensek lesznek az alábbi feladatok ellátásában:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. segíti az ügyfeleket, hogy megértésük a foglalkoztatottság értékeit 2. felelős a munkafókuszos interjúk elvégzéséért különböző ügyfelekkel, hogy <ul style="list-style-type: none"> - feltárja hitüket - ösztönözze őket a munkaerőpiac működésének megértésére - reálisan megvalósítható hiedelmek és törekvések kifejlesztése - az önbizalmat olyan szintre hozza, ahol a konkrét lépéseket magabiztosan meg lehet valósítani. 3. az ügyfelekkel önállóan dolgozik annak érdekében, hogy bemutassa és fejlessze az ügyfelek pozitív vélekedéseit: <ul style="list-style-type: none"> - a lehetőségre álló munkáról - a munka hasznossága saját körülményeikre és a rendelkezésre álló munkaerőpiacra nézve - saját munkaképességük - a követelmények (hivatalos igények, személyes szükségletek) és választás a jólét, a munkanélküliség és a foglalkoztatás között. 4. az ügyfelekkel önállóan dolgozni annak

	kompetencia követelményei	<p>nyújtani a munkáról</p> <p>7. a ténytől, hibás vagy nem támogatott hiedelmek megkérdőjelezése</p> <p>8. releváns példák megadása a sikerre a munka megtalálására és megtartására szólóan</p> <p>9. etikai konfliktusok, mint például a személyes választás és a jóléti jogszabályok valamint a programok igényei közötti dilemma számításba vétele</p> <p>10. megkülönbözteti a pletykákat a tényektől, és az ésszerűen rendelkezésre álló bizonyítékokon alapszik a döntése</p>	<p>érdekében, hogy segítséget nyújtson az ügyfeleknek a döntések meghozatalában és a pozitív a hiedelmek fejlesztésében:</p> <ul style="list-style-type: none"> - személyes interjú segítségével - csoportos megbeszélés által - az ügyfelek támogatása saját tapasztalataik és prioritásaik áttekintése segítségével - munkaerő-piaci tevékenységek a gondolkodásuk fejlesztése által
Szükséges Ismeretek	<p>Ezek elsajátíthatók a készségek gyakorlásával, ami mind itt mind pedig a következő részekben fel van tüntetve. A vonatkozó ismeretek elsajátíthatók és megismerhetők a készség gyakorlása valamint a képességek bemutatása során.</p> <p>6. egység: Interperszonális kommunikációs készségek</p> <p>8. egység: Az ügyfelek önhatékonyságának fejlesztése</p> <p>9. egység: Csoportos rendezvények / tanulás tervezése és megvalósítása (amennyiben az megvalósítható csoportos környezetben)</p> <p>11. egység: etika</p>		

2. Egység: Foglalkozás kiválasztása	Ismeretek	Készségek	Kompetencia
	<p>Az egység sikeres befejezése után a tanulók az alábbi ismeretekkel rendelkeznek:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. a helyi vagy érintett ágazati munkaerőpiacról részletes leírása 2. a különböző munkaszerződési típusok felsorolása 3. felismeri a személyes kívánságok és választások hatását a munka kiválasztására 4. megkülönbözteti a munkakörök, munkaköri leírások, foglalkozási követelmények és munkaköri feladatok közötti különbségeket 5. felismerni és leírja a munkakörnyezetek hatását a munkahely választására 6. Ismerteti a foglalkoztatás nem munkavégzési szempontjait, mint például utazás, ruházat és egyéb hatások a munkahelyi választásra 7. Ismerteti a sajátos pályafutás-tanácsadási rendszerek és adatbázisok megfelelő használatát és kockázatát. 	<p>Az egység sikeres befejezésével a tanuló képes lesz arra, hogy:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. segítsen az ügyfeleknek megbeszélni és feltárni: <ul style="list-style-type: none"> - a rendelkezésre álló vagy lehetséges munkahelyeket - megfelelő munkaadók - megfelelő foglalkozások, alternatívák összehasonlítása - önfoglalkoztatás és partnerségek, szövetkezetek - a munka társadalmi és fizikai környezete, amely megfelel az egyénnek - a lehetséges munkaszerződések jellege, beleértve a fizetést és a feltételeket 2. segítsen az ügyfeleknek felismerni és értékelni <ul style="list-style-type: none"> - a tapasztalataikat - a képesítésüket - saját magukat - a készségeiket és tehetségüket - személyes preferenciák - körülményeik 3. segít az ügyfeleknek az időbeosztásban, a hosszabb és a rövidebb távú célok kialakításában 4. Segítsen az ügyfélnek saját információi, kapcsolataik és forrásaik felhasználásában, hogy azok segítségével értékelni tudja a helyi 	<p>Az egység sikeres befejezése után a tanulók kompetensek lesznek az alábbi feladatok ellátásában:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. az ügyfelek azon képességének fejlesztése, hogy azzal képesek legyenek valódi döntéseket hozni a munkaerőpiacon 2. olyan viták és tevékenységek folytatása, amelyek <ul style="list-style-type: none"> - segítik az ügyfeleket abban, hogy önálló döntéseket hozzanak a karrieréről és a munkáról - ösztönözze a helyi munkaerőpiacon való munka hozzáférhetőségével kapcsolatos alternatívák összehasonlítását - segítséget nyújt az ügyfeleknek olyan foglalkozások kiválasztásában, amelyek ésszerűen elérhetőek a "munkaerőpiacon" - az ügyfelek segítséget nyújtanak olyan tevékenységekben, amelyek megkönnyítik a munkát - segítséget nyújt az ügyfeleknek, hogy feltárják személyes készségeiket, kívánságaikat és tapasztalataikat a munkalehetőségekkel kapcsolatban - támogatja az ügyfeleket a foglalkoztatási lehetőségek megvitatásában, mint például <ul style="list-style-type: none"> o rövid vagy ideiglenes munka o önfoglalkoztatás, vállalkozói tevékenység kialakítása

		<p>munkaerőpiac lehetőségeit</p> <p>5. segíti az ügyfelet önértékelése kialakításában, az által, hogy képességüket a munkáltató igényeihez, munkahelyi feladatokkal, és a munkakörnyezethez viszonyítva értékeli</p> <p>6. ösztönzi az alternatívák összehasonlítását</p> <p>7. Olyan ötleteket vagy információkat szolgáltat, amelyek relevánsak lehetnek az ügyfelek döntései során</p> <p>8. csak olyan hivatalos vizsgálati vagy értékelési eljárásokat vállal, amelyeket magas színvonalú bizonyítékok támasztanak alá, és amelyekre a tanácsadó képzett</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ szakmai gyakorlat vagy tapasztalat szerzése - különböző szempontból közelíti meg és ezzel támogatja az ügyfeleket a karrierjükkel kapcsolatos döntések meghozását <ul style="list-style-type: none"> ○ személyes interjúk készítésével ○ csoportos megbeszélések vezetésével ○ az ügyfelek támogatása saját tapasztalataik és prioritásaik áttekintése segítségével ○ munkaerő-piaci tevékenységek a gondolkodásuk fejlesztése által ○ az ügyfelek támogatása az információkeresés során
Szükséges Ismeretek	<p>Ezek elsajátíthatók a készségek gyakorlásával, ami mind itt mind pedig a következő részekben fel van tüntetve. A vonatkozó ismeretek elsajátíthatók és megismerhetők a készség gyakorlása valamint a képességek bemutatása során.</p> <p>6. egység: Interperszonális kommunikációs készségek</p> <p>8. egység: Az ügyfelek önhatékonyságának fejlesztése</p> <p>9. egység: Csoportos rendezvények / tanulás tervezése és megvalósítása (amennyiben az megvalósítható csoportos környezetben)</p> <p>11. egység: etika</p>		

3. egység: Elhelyezkedés/állást találni	Ismeretek	Készségek	Kompetencia
	<p>Az egység sikeres befejezése után a tanulók az alábbi ismeretekkel rendelkeznek:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. a munkaerőpiac átfogó ténybeli ismereteinek bemutatására a következők tekintetében: <ul style="list-style-type: none"> - hálózatépítés - információforrások azonosítása - álláskeresői technikák felsorolása - a helyi vagy érintett ágazati munkaerőpiac kutatása - az üres álláshelyek és a munkahelyek forgalmának megértése és a kapcsolódó tényezők - a munkaadók által közösen használt munkaerő-felvételi módszerek felsorolása - felsorolja a munkahelyek és a foglalkoztatási ágazatok példáit, típusait és a kapcsolódó munkavállalói kompetencia követelményeit 2. átfogó tényyszerű ismereteket szerezni az álláskeresői technikákat illetően. 3. döntést hoznak arról, hogy mikor és hogyan szükséges tényyszerű információkat nyújtani annak 	<p>Az egység sikeres befejezésével a tanuló képes lesz arra, hogy:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. segítse az ügyfelet a megfelelő munkaerőpiaci információk azonosításában a munkájuk választása során 2. ösztönzi az ügyfél saját kapcsolati hálózatainak és információforrásainak fejlesztésében és azok használatára: <ul style="list-style-type: none"> - hivatalos foglalkoztatási hálózatok, például szakmai társaságok, klubok - az informális kapcsolattartó hálózatok ilyen a baráti társaság és családtagok 3. Segítséget nyújt az ügyfélnek olyan munkakeresési rendszer bevezetésével, amely magában foglalja a <ul style="list-style-type: none"> - Kapcsolatokat - megközelítéseket lehetőségeket és válaszokat - az üres álláshelyekre vonatkozó információforrásokat - keresett munka - lehetőségek megtalálása - intézkedés - az egyes munkák alkalmasságának értékelése 	<p>Az egység sikeres befejezése után a tanulók kompetensek lesznek az alábbi feladatok ellátásában:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. az ügyfelek azon képességének fejlesztése, mely segítségével hatékonyan gyűjthetnek információkat, azok gyakorlati alkalmazásával az elhelyezkedést a munkaerőpiac 2. olyan megbeszélések és tevékenységek végzése, amelyek lehetővé teszik az ügyfél számára <ol style="list-style-type: none"> a) a megfelelő munkaerő-piaci információk szakmai választása szerinti azonosítást, valamint támogatja a reális ön- és munkaerő-piaci értékelés kialakítását b) munka keresése <ul style="list-style-type: none"> - különféle médiumok használatával - személyes kapcsolatok segítségével - formális és informális hálózatok felhasználásával c) részletes tájékozódás a munkáról: <ul style="list-style-type: none"> - a szükséges képesítési ismeretek és tapasztalatok - feladatok - társadalmi és fizikai környezet - szerződés és fizetés - felvételi eljárások d) Felismeri a fejlődést, értékeli a kitartást és a folyamatos erőfeszítéseket tesz e) Növeli a tudást és felülvizsgálja a választásokat és a tapasztalatokat

	<p>érdekében, hogy az jól felhasználható legyen az ügyfél számára</p>	<ol style="list-style-type: none"> 4. olyan tevékenységet, képzést vagy tapasztalatokat biztosít, amelyek lehetővé teszik az ügyfél számára, hogy hatékony munkakeresést hajtson végre a számukra újszerű médiumokkal 5. segíti az ügyfelet a munkaerőpiaci információkkal és útmutatással, amelyet ők aztán saját keresési igényeikhez igazíthatnak 6. tudatos figyelemmel kísérése a helyi munkaerőpiacot 7. segítséget nyújt az ügyfeleknek abban, hogy elkészítsék és elvégezzék a belföldi, közlekedési, egészségügyi, pénzügyi vagy egyéb személyes kérdések megválaszolására irányuló tervet 	<ol style="list-style-type: none"> 3. a munkáltatókkal fennálló szakmai kapcsolatok fenntartása annak érdekében, hogy munkaadatokat szerezzen meg, valamint értesüljön az üres álláshelyekről 4. információ megosztása csapattagokkal a munkaerőpiac megértésének fokozása érdekében
Szükséges Ismeretek	<p>Ezek elsajátíthatók a készségek gyakorlásával, ami mind itt mind pedig a következő részekben fel van tüntetve. A vonatkozó ismeretek elsajátíthatók és megismerhetők a készség gyakorlása valamint a képességek bemutatása során.</p> <p>6. egység: Interperszonális kommunikációs készségek</p> <p>9. egység: Csoportos rendezvények / tanulás tervezése és megvalósítása (amennyiben az megvalósítható csoportos környezetben)</p> <p>11. egység: etika</p> <p>8. egység: Az ügyfelek önhatékonyságának fejlesztése</p> <p>10. egység: A tanácsadók saját munkaerőpiaci erőforrásainak fejlesztése</p> <p>7. egység: Tervezés</p>		

4. egység: Versenyben a munkáért	Ismeretek	Készségek	Kompetencia
	<p>Az egység sikeres befejezése után a tanulók az alábbi ismeretekkel rendelkeznek:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. a munkaerőpiac átfogó ismeretét: <ul style="list-style-type: none"> - toborzási módszerek - hálózatépítés - információforrások - álláskereső technikák - a helyi vagy érintett ágazati munkaerőpiac 2. tudatos használata a kognitív gyakorlatoknak és a gyakorlatnak, hogy azok használatával a teljesítményfeszültséget minimalizálja és felkészüljön egy esetleges kudarcra 3. ismeretek arról, hogy mikor és hogyan szükséges tényszerű információkat nyújtani az ügyfelek, hogy azok jól felhasználhatók legyenek 4. a pszichometriai és más formális vizsgálati eljárások alapismerete, mert ezeket a munkaadók esetlegesen használhatják 5. a hatályos munkaerő-felvételi és foglalkoztatási jogszabályok alapvető ismeretei 6. a tanulási stratégiák ismerete az ügyfelek megfelelő versenyképességének kialakítása érdekében (például hálózatépítés, interjú készségek, teszt-kompetencia és mások) 7. karrier információs források, munkaerő-piaci adatok és információk ismerete. 	<p>Az egység sikeres befejezésével a tanuló képes lesz arra, hogy:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. különböző támogatást nyújt az ügyfeleknek, hogy azok képesek legyenek azonosítani a módszert, eljárásokat és a munkakör kiválasztásában résztvevőket még az ismeretlen szakmák és ágazatok számára is 2. számos támogatást nyújt az ügyfeleknek, hogy azok képesek legyenek hatékonyan bemutatni magukat az olyan versenyképes alkalmazásokban, amelyek magukban foglalják <ul style="list-style-type: none"> - levelezés - önéletrajz elkészítése - hivatalos vagy informális interjúk és találkozók - hálózatépítés - társadalmi események - számítógépes tesztek, szakképzettségi tesztek, pszichológiai profilok, prezentációk előkészítése - ruhák kódja és személyes megjelenés 3. segítse az ügyfeleket bizonyos kognitív események gyakorlásában 4. segítse az ügyfeleket a nehezebb tesztekre vagy a versenyekre való felkészülésben 5. felkészíti az ügyfeleket az esetleges visszaesésekre és a folyamatos erőfeszítésre 	<p>Az egység sikeres befejezése után a tanulók kompetensek lesznek az alábbi feladatok ellátásában:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. lehetővé teszi az ügyfelek számára, hogy azok kidolgozzanak egy személyre szabott cselekvési tervet, amelynek középpontjában a munka áll, magában foglalja a választott feladathoz tartozó verseny minden aspektusát és a szükséges személyes felkészülést 2. az ügyfelek munkahelyi versenyképességének gyakorlása, beleértve a jelentkezést (interjú stb.) felkészülést, támogatást és visszajelzéseket 3. az ügyfelek tanulásának, gyakorlásának és az emberi hálózatba szerveződésnek a támogatása a munkahelyi verseny részeként 4. támogatja az ügyfelek tanulását és gyakorló tesztelési rendszerek használatát a munka kiválasztásában 5. a rugalmasság és a kitartás ösztönzése, amennyiben az ügyfél nem tud munkát vállalni 6. a proaktív munka ösztönzése és a munkaadók hálózatba szervezésében 7. a munkáltatókkal való együttműködés ösztönzése.

		6. felülvizsgálatot, önértékelést és készségfejlesztési tervek kidolgozása az ügyfelekkel való versenyben. 7. a rugalmasságot és a kitartósítást ösztönzése, miután az ügyfél nem tud munkát vállalni.	
Szükséges Ismeretek	Ezek elsajátíthatók a készségek gyakorlásával, ami mind itt mind pedig a következő részekben fel van tüntetve. A vonatkozó ismeretek elsajátíthatók és megismerhetők a készség gyakorlása valamint a képességek bemutatása során. 6. egység: Interperszonális kommunikációs készségek 9. egység: Csoportos rendezvények / tanulás tervezése és megvalósítása (amennyiben az megvalósítható csoportos környezetben) 11. egység: etika 8. egység: Az ügyfelek önhatékonyságának fejlesztése 10. egység: A tanácsadók saját munkaerőpiaci erőforrásának fejlesztése 7. egység: Tervezés 3. egység: Álláskeresés		

5. Egység: Az állás megtartása	Ismeretek	Készségek	Kompetencia
	<p>Az egység sikeres befejezése után a tanulók az alábbi ismeretekkel rendelkeznek:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. megérteni a munkanélküliségtől a foglalkoztatásig terjedő személyes, társadalmi és foglalkozási tényezőket. 2. tudják a foglalkoztatási jogszabályokat és a munka-bevezető gyakorlatokat. 3. demonstrálják a munka vagy a feladat gyakorlati ismereteit 4. ismertetik a rendelkezésre álló támogatási és képzési szolgáltatásokat. 5. demonstrálják ismereteket a munkatempóról, a munkaképesség megteremtésére szolgáló technikai ismeretekről 6. demonstrálja a munkakörnyezet és az élet társadalmi vonatkozásainak fontosságát az integrációra, a bizalomra és a munkában való teljesítményére nézve. 	<p>Az egység sikeres befejezésekor a tanuló képes lesz arra, hogy:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. segítséget nyújtson az ügyfélnek a munkájához és igényeihez igazodva 2. segítséget nyújtson az ügyfeleknek a munkahelyre való átmenet során felmerülő belföldi, közlekedési, egészségügyi, pénzügyi vagy egyéb személyes problémák megoldására 3. felülvizsgálja a munkaadók és az ügyfelek előrehaladását a körülményeknek megfelelően, és biztosítsa az ehhez szükséges támogatást 4. együttesen mérlegelje a szükséges munkahelyi változtatásokat a munkáltatókkal és az ügyfelekkel, valamint gondoskodjon azok biztosításáról 5. olyan eszközöket biztosítson amelyek támogatják a munkahelyi tanulást, gyakorlatot korlátozott idővel vagy anélkül, szükség szerint 6. képes irányítani az ügyfeleket és a munkáltatókat, ha szükséges 	<p>Az egység sikeres befejezése után a tanulók kompetensek lesznek az alábbi feladatok ellátásában:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. segítséget nyújtanak az ügyfélnek a munkába való átmenetre vonatkozó terv elkészítéséhez és végrehajtásához <ul style="list-style-type: none"> - a személyes életben bekövetkező változások kezelése, mint például a pénzügyek, közlekedés, megjelenés, viselkedés, alvás és pihenés, kapcsolatok, lakhatás - szükséges készségek vagy kompetenciák megszerzése 2. az ügyféllel és a munkáltatóval való kapcsolattartás az átmenet alatt és után, a körülmények által megkövetelt módon, a szükséges támogatás biztosítása révén <ul style="list-style-type: none"> - edzés - munkahelyi kiigazítások tárgyalása - vezetők és felügyelők - egyéb támogatási vagy képzési szolgáltatásokhoz való hozzáférés.
Szükséges Ismeretek	<p>Ezek elsajátíthatók a készségek gyakorlásával, ami mind itt mind pedig a következő részekben fel van tüntetve. A vonatkozó ismeretek elsajátíthatók és megismerhetők a készség gyakorlása valamint a képességek bemutatása során.</p> <p>6. egység: Interperszonális kommunikációs készségek</p> <p>7. egység: Tervezés</p> <p>9. egység: Csoportos rendezvények / tanulás tervezése és megvalósítása (amennyiben az megvalósítható csoportos környezetben)</p>		

	11. egység: etika 8. egység: Az ügyfelek önhatékonyságának fejlesztése 10. egység: A tanácsadók saját munkaerőpiaci erőforrásának fejlesztése
--	---

6. egység: Interperszonális kommunikációs készségek	Ismeretek	Készségek	Kompetencia
	<p>Az egység sikeres befejezésekor a tanulók képesek lesznek arra, hogy alapvető elméleti tudására alapozva, útmutatást nyújtsanak a mindennapi gyakorlatban:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. kapcsolatokat a tisztelet és bizalom jellemezze 2. ügyfélközpontú tanácsadás és útmutatás 3. aktív tanulás 4. kommunikációs eszközök használata a hatékony interakcióhoz, mint például az aktív hallgatási technikák, empátia, személyes tudatosság. 	<p>Az egység sikeres befejezésével a tanuló képes lesz arra, hogy:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. megfelelő módon használja az alábbi kommunikációs készségeket <ol style="list-style-type: none"> a. Hallgatva, megbecsülve, nem túl sokat beszél b. Nyílt kérdéseket feltevé c. Egyszerű, kétoldalas vagy empátikus tükrözés használata a pozitív hatás fokozására <ul style="list-style-type: none"> - készségek - attitűdök és meggyőződések - cselekedetek - tudás d. Összefoglalva, áttekintve e. Megvizsgálja és feltárja f. A negatív helyzetek újragondolását a pozitívum megtalálásához g. Hangsúlyozza az erőfeszítést annyira, mint az eredményeket h. A kudarc elmagyarázása gyakorlat és erőfeszítésként. Konkrét és azonnali visszajelzés, valamint szelektív visszajelzést a munka középpontjába helyezve i. Korrekció visszajelzést adva, amely figyelmet fordít: <ul style="list-style-type: none"> - esemény / tevékenység 	<p>Az egység sikeres befejezése után a tanulók kompetensek lesznek az alábbi feladatok ellátásában:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. az ügyfelekkel való hatékony, munkafókuszált interjúk elvégzése <ul style="list-style-type: none"> - fejlett aktív hallgatás és feltárás az ügyfelek helyzetének és igényeinek megértéséhez - támogatja az ügyfelek felkészítését és a munkával kapcsolatos tevékenységek végrehajtását - az ügyfelek tájékoztatása hasznos, elfogadható és használható módon - kifogások és problémák konstruktív kezelése, valamint együttműködés nehéz emberekkel 2. a szükséges eset / ügyfél nyilvántartások kezelése, titoktartás és közzététel 3. kapcsolattartás és együttműködés más munkavállalókkal és szakemberekkel (például egészségügy, szociális munkások) 4. ahol a munkamódszerek megkövetelik, az együttműködő munkacsoportokban vagy csoportokban az ügyfelek kialakításának vezető csoportjai. <p>A tanuló képes lesz:</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. hogy a foglalkoztatásra és a

		<ul style="list-style-type: none"> - nem a személy - tájékoztatás - nem kritizálva <p>2. kommunikálni olyan módon, hogy az ügyfelek saját előkészületeit, terveit, bizalmát, képességét és rugalmasságát kognitív próba révén fejlesztik (a tevékenységeken, a lehetőségeken és az eseményekre adott válaszokon keresztül)</p> <p>3. információ nyújtás, azoknak az ügyféleknek akik arra igényt tartanak</p> <p>4. kifogások és problémák konstruktív kezelése, valamint együttműködés nehéz emberekkel</p> <p>5. szemtől szemben vagy telefonos módszerek használata</p> <p>6. szakemberekkel való együttműködés (például egészségügy, szociális munkások)</p> <p>7. alkalmazza az előkészületeket, a tervezést, az interjút, a célokat, a feltárást, az értékelést, a tervezést (PIGEEP) és a munkafókuszált interjút</p>	<p>foglalkoztatással kapcsolatos kérdésekre összpontosítson, miközben felismeri a személyes ügyek és az egyéni eltérések jelentőségét.</p>
Szükséges Ismeretek	<p>Ezek elsajátíthatók a készségek gyakorlásával, ami mind itt mind pedig a következő részekben fel van tüntetve. A vonatkozó ismeretek elsajátíthatók és megismerhetők a készség gyakorlása valamint a képességek bemutatása során.</p> <p>8. egység: Az ügyfél önhatékonyságának fejlesztése</p> <p>Felhívjuk a figyelmet arra, hogy a 8-as és a 6-os egység egymásra épül, így mind a kettő szükséges: az elméleti és készségfejlesztési bevételek hasznosak lehetnek a mindkét egységre kiterjedő tanulási munkamenetek számára.</p> <p>9. egység: Csoportos rendezvények / tanulás tervezése és megvalósítása (amennyiben az megvalósítható csoportos környezetben)</p> <p>11. egység: etika</p>		

7. Egység: Tervezés	Ismeretek	Készségek	Kompetencia
	<p>Az egység sikeres befejezésekor a tanuló képes lesz arra, hogy bemutassa a következő gyakorlati útmutatót:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. általánosan használt eszközök és módszerek a személyközi akciótervezésben 2. a célbeállítás értéke 3. a túl nehéz célok kockázata 4. viszonyítás a valósághoz 5. az elérhető és közeli célok felhasználása 6. önhatékonysági intézkedések alkalmazása az elérhetőség és az erőfeszítések becsléséhez 7. SMART tervezés komplex, hiányos információval és bizonytalansággal 	<p>Az egység sikeres befejezésekor a tanuló képes lesz arra, hogy:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. összegyűjtse és elemzi tudja az információkat az ügyfelekkel 2. figyelemmel kísérje a munka és a munkaerőpiacot, miközben figyelembe veszi az ügyfelek döntéseinek személyes és társadalmi befolyásó tényezőket 3. bizalom kialakítása, az ügyfelek személyes problémák elemzésére és megoldására 4. problémák felosztása kezelhető darabokra, szükség szerint oldja meg vagy késleltesse a nehéz kérdések meghozását 5. nem tényeken alapuló ötletek és hiedelmek megkérdőjelezése anélkül, hogy a bizalom elveszzen 6. lehetőségek megvizsgálása, tevékenységeket és rövid távú célok kidolgozása 7. fokozatos tervezési feladatok az ügyfél bizalmi szintjének kielégítésére 8. segíteni az ügyfeleknek a terveik megvalósíthatóságában vagy megvalósíthatóságának ellenőrzésében 9. segíti az ügyfeleket a célok kiválasztásában 10. támogatást nyújt az bizonytalan ügyfeleknek 11. tájékoztatást nyújt az ügyfelek döntéshozatalában 12. segíteni az ügyfeleknek olyan SMART tervek kidolgozásában, amelyek szintén rugalmasak és alkalmazkodnak a változásokhoz 	<p>Az egység sikeres befejezésekor a tanulók felelősséget vállalhatnak a munkafókuszú interjú vagy csoportmunka használatáért, interperszonális kommunikációs készségeket alkalmazva, hogy segítsenek az ügyfélnek létrehozni, végrehajtani és áttekinteni a személyes terveket a munkakeresés bármely aspektusának segítésére, Beleértve az ügyfelek segítését</p> <ul style="list-style-type: none"> - felismerik helyzetük különböző hatásait és aspektusait - döntéseket hoznak a reális és elérhető célokról, ellenőrizve a valós igényeket és körülményeket - azonosítja azokat a tevékenységeket, amelyek megvalósíthatók és hasznosak a céljaikhoz - meg tervezik, mit kell tenniük a célok elérése érdekében - lépéseket tesznek a döntéshozatalhoz szükséges információk megszerzéséért - gondolkodásukat és tervezésüket foglalkoztatási eredményekre összpontosítják - a célok elérése során felmerülő problémák feltárása és megoldása - kidolgozzák és kiigazítják céljaikat és stratégiáikat, hogy elérjék őket az idő és a tapasztalatok terén - a munkához való alkalmazkodás és a

		13. segíti az ügyfeleket az előrehaladás áttekintésében és a tevékenységük módosításában	munkahelyi támogatás
Szükséges Ismeretek	<p>Ezek elsajátíthatók a készségek gyakorlásával, ami mind itt mind pedig a következő részekben fel van tüntetve. A vonatkozó ismeretek elsajátíthatók és megismerhetők a készség gyakorlása valamint a képességek bemutatása során.</p> <p>6. egység: Interperszonális kommunikációs készségek</p> <p>8. egység: Az ügyfelek önhatékonyságának fejlesztése</p> <p>9. egység: Csoportos rendezvények / tanulás tervezése és megvalósítása (amennyiben az megvalósítható csoportos környezetben)</p> <p>11. egység: etika</p>		

8. Egység: Az ügyfelek önhatékonyságának fejlesztése	Ismeretek	Készségek	Kompetencia
	<p>Az egység sikeres befejezése után a tanulók az alábbi ismeretekkel rendelkeznek:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. az eredményes önhatékonyságot mint az elért eredmények és az erőfeszítések bizonyítékeként szemléli 2. képes különbséget tenni az önhatékonyság és más személyes jellemzők közötti, mint az önbizalom, az önbecsülés, az önellenőrzést, a személyiségjegyeket, továbbá a tanulók által felsoroltakat 3. az önhatékonyság legfontosabb befolyásoló tényezői 4. Likert-skálák használata beszélgetés közben 5. a Likert skála-kérdésekre / javaslatokra vonatkozó nem skálázott válaszok használata 6. az önhatékonysági ítéletek alkalmazása az alternatív cselekvési folyamatok megkülönböztetésére vagy az elérhető feladatok meghatározására. 	<p>Az egység sikeres befejezésekor a tanuló képes lesz arra, hogy:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. értékelje az ügyfelek és a tanulók jelenlegi önhatékonyságát a releváns feladatokban a Likert-skálák vagy társalgási válaszok segítségével 2. segítse az ügyfeleket azon tevékenységek és célok azonosításában, amelyek megvalósíthatók 3. Segítse az ügyfeleknek a nehéz feladatok kisebb, megvalósítható feladatokba való bontásában 4. lehetőséget nyújt a gyakorlati és/ vagy gondolati gyakorlásra 5. fokozatos tanulási / progresszív közelítési tapasztalatokat és további gyakorlati tevékenységeket biztosít a tudás elsajátításához 6. az ügyfelek által végzett önhatékonysági értékeléseket megfelelő visszajelzésekkel értékelje 7. modellek és útmutatók biztosításával segítse az ügyfeleket 8. olyan anyagok biztosítása, amely ösztönzi a tanulást vagy az ügyfelek által kínált tevékenységekben való részvétel fontosságát 9. felismeri és kialakít egy támogató 	<p>Az egység sikeres befejezése után a tanulók kompetensek lesznek az alábbi feladatok ellátásában:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. az önhatékonyságot fejlesztő technikák alkalmazására a munkafókuszos interjúk során, az ügyfelek és a munkáltatók között <ul style="list-style-type: none"> - segít az ügyfeleknek értékelni képességeiket és tehetségüket - segít az ügyfeleknek az azonnali célok és tettek kiválasztásában - segíteni az ügyfeleket saját képességeik fejlesztésében - visszajelzést ad a munkájuk és útmutatással szolgál a jövőre nézve az ügyfeleknek 2. A tanulók az ügyfelek és a munkáltatók kirtériumait használva képesek lesznek azt felhasználni, hogy fokozzák önhatékonyságuk, önálló és magabiztos cselekvésüket <ul style="list-style-type: none"> - az ügyfelek munkakeresés szokásai alkalmával - munkahelyi verseny során - a fellépések tervezése és felülvizsgálata során - a visszaesések és az előítéletek elleni rugalmasság fokozása érdekében

		társadalmi és környezeti közeget az ügyfelek számára.	<ul style="list-style-type: none"> - a munkahelyre való átmenet és a munkalehetőség megtervezése során - a személyes képességek és lehetőségek javítása.
Szükséges Ismeretek	<p>Ezek elsajátíthatók a készségek gyakorlásával, ami mind itt mind pedig a következő részekben fel van tüntetve. A vonatkozó ismeretek elsajátíthatók és megismerhetők a készség gyakorlása valamint a képességek bemutatása során.</p> <p>8. egység: Az ügyfél önhatékonyságának fejlesztése</p> <p>Felhívjuk a figyelmet arra, hogy a 8-as és a 6-os egység egymásra épül, így mind a kettő szükséges: az elméleti és készségfejlesztési bevételek hasznosak lehetnek a mindkét egységre kiterjedő tanulási munkamenetek számára.</p> <p>9. egység: Csoportos rendezvények / tanulás tervezése és megvalósítása (amennyiben az megvalósítható csoportos környezetben)</p> <p>11. egység: etika</p>		

9. egység: Csoportos rendezvények/ tanulás tervezése és alkalmazása	Ismeretek	Készségek	Kompetencia
	<p>Az egység sikeres befejezésével a tanuló képes lesz demonstrálni:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. a tanulás, a tandíj és a visszacsatolás ismerete az informális csoportos tanulási környezetben, beleértve a következőket: <ul style="list-style-type: none"> - a tanulási szükségletek elemzésének célja és alkalmazása - hibamentes tanulás - csoport visszajelzés - a részvétel és a vita ösztönzése - az alacsonyabb vagy magasabb bizalommal rendelkező egyének támogatása - gyakorlati készségfejlesztés. 2. az alábbiak ismerete és használata: <ul style="list-style-type: none"> - Tanulási szükségletelemzés - csoportos ügyfelek számára tanulási és felfedezési események kialakítása 	<p>Az egység sikeres befejezésekor a tanuló képes lesz arra, hogy:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. a megfelelő ügyfelekkel kiválasszák és felvegyék velük a kapcsolatot 2. Alapvető Tanulási Szükségletelemzés elvégzése, amely felméri a meglévő képességeket és tapasztalatokat 3. csoportos tevékenységek során készségeket és kompetencia használatát 4. iránymutatással szolgál arra vonatkozóan, hogy miért szükségesek ezek feladatok és készségek 5. alkalmazza a hibátlan tanulási elveket 6. visszajelzést egyéni és csoportos munka során 7. magába foglalja: a gyakorlaton alapuló készségek elsajátításának közvetlen tapasztalatait, a képességek megfigyelése modelleken vagy az elsajátítandó viselkedés élő példákön keresztül, logikát, érvelést és szociális támogatást 8. mikro-készség használata, hogy komplex készségeket hozzon létre, amely a való életben kerül használatra 9. figyelemmel kíséri és reagál az ügyfelek magabiztosságára és teljesítményére 10. biztosítja az ügyfelek aktív személyes és tanulási részvételét 	<p>Az egység sikeres befejezése után a tanulók kompetensek lesznek az alábbi feladatok ellátásában:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. létrehozni, megtervezni és vezetni a csoportos ügyfelek a kooperatív munkával kapcsolatos tevékenységekben <ul style="list-style-type: none"> - tanulási vagy munkakörnyezet az ügyfelek számára - csoportok a kölcsönös támogatás ösztönzéséért és motivációjáért 2. egy egyszerű tanulási szükségletelemzés készítése 3. tanulási és felfedezési események kialakítása az ügyfelek csoportjai számára 4. a csoport irányítása egy strukturált és kölcsönösen támogató közegben amely a foglalkoztatásra összpontosít 5. különböző készségek és bizalomépítési módszerek alkalmazása a csoport igényeinek megfelelően 6. egyedi igényű (például fogyatékkal élő emberek, bevándorlók) csoportok tervezése és kivitelezése 7. a csoportos tevékenységek használatának és eredményességének áttekintése és felépítése.

		11. támogatják az alacsony önhatékonyságú egyedeket a csoportban 12. felismerik és támogatja a magas önhatékonyságú egyedeket a csoportban 13. egyéni útmutatást nyújt 14. állandó vagy félig állandó cselekvési tanulási készlet felállítása és kivitelezése 15. figyelemmel kíséri a csoportok, egyének készségfejlődését és tanulását a különböző fázisokban 16. magában foglalja: tapasztalatát, önértékelés, elméleti tudás bővítése csoportos események során 17. ösztönözzék a tanult készségek vagy tervek valós alkalmazását 18. csoporton kívüli támogatás és felügyelet biztosítása 19. egy könnyen hozzáférhető környezetet és csoport biztosítsa, amelyek az egyéni és csoportos szükségletekhez igazodik 20. tartalmazza az ügyfelek értékelést	
Szükséges Ismeretek	<p>Ezek elsajátíthatók a készségek gyakorlásával, ami mind itt mind pedig a következő részekben fel van tüntetve. A vonatkozó ismeretek elsajátíthatók és megismerhetők a készség gyakorlása valamint a képességek bemutatása során.</p> <p>6. egység: Interperszonális kommunikációs készségek 8. egység: Az ügyfelek önhatékonyságának fejlesztése 11. egység: etika</p> <p>Azon E-oktatási eszközök és metodikák kidolgozása és használata amelyek jelenleg nem képezik ennek az anyagnak a részét.</p>		

10. Egység: A tanácsadók saját munkaerőpiaci erőforrásainak fejlesztése	Ismeretek	Készségek	Kompetencia
	<p>Az egység sikeres befejezésével a tanuló képes lesz demonstrálni:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ismereteiket a helyi vagy ágazati kapcsolatokról, üzleti, szakmai vagy foglalkozási csoportokról és a kapcsolódó hálózatokról 2. a helyi és az ágazati munkaerőpiac változatosságainak megértése 3. a statisztikai források korlátait a pontos helyi vagy ágazati munkaerő-piaci információkra 4. a hivatalos és a munkáltatói dokumentáció korlátait a munkahelyekről és a valódi munkahelyi feladatokról, tevékenységekről 5. a munkaköri profilok, osztályozások, az adatbázisok és a pályaválasztási tanácsok, útmutatások és a személyiségvizsgálat korlátait 6. az alapvető jogszabályok ismerete az oktatás és a foglalkoztatás terén 	<p>Az egység sikeres befejezésekor a tanuló képes lesz arra, hogy:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. számos munkahelyre ellátogasson és azokat megfigyelje és tanuljon belőle 2. személyes kapcsolatot kiépítse a munkaadókkal 3. öntudatosságot a munkakeresés során, a munkaadókkal szemben és a munkahelyen 4. részvétel a munkaadók hálózataiban és társadalmi csoportosulásaiban 5. ismerje meg a munkaadók igényeit, a személyzetet és a kapcsolódó kérdéseket 6. használjon különböző információforrásokat 7. munkaadókat támogatása a személyes tanácsadással történő felvétel során 8. segítséget nyújtanak a munkaadók a felvétel során, az alábbiakban: csoportos toborzás, képzés, foglalkoztatás előtti előkészítés és hasonló projektek 9. értékelje a munkaerőpiac elérhetőségét a helyi munkaerőpiacon, ágazatonként, foglalkozásonként és munkáltatóként 10. elemezzék a munkahelyeket a 	<p>Az egység sikeres befejezése után a tanulók képesek lesznek felelősséget vállalni az önálló munkavégzésért, és egy tanácsadói csapat részeként:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. kapcsolatok és tudás kialakítása, továbbá kapcsolatfelvétel és részvétel valódi vállalkozásokban 2. kifejleszteni és fenntartani az érdeklődést, tudást a helyi munkaerőpiac működését és annak sokszínűségéről 3. a munkaadók különböző ágazatokban és foglalkozásokban alkalmazott toborzási módszereinek az ismerete 4. a munkaadókkal együttműködve nyújtson felvételi lehetőségeket az ügyfeleknek 5. üzleti javaslatok kidolgozása az ügyfeleknek a munkáltatók foglalkoztatására 6. munkahelyek értékelése az ügyfelekkel és a munkáltatókkal 7. gyakorlati és foglalkoztatási javaslatokat tesz 8. Átmeneti és folyamatos munkahelyi támogatást nyújt az ügyfeleknek és a munkáltatóknak.

		<p>közvetlen megfigyelésekből és az első kézből származó jelentésekből, valamint a dokumentációból</p> <p>11. hasonlítsa össze az egyes ügyfelek képességét és tehetségét az értékelt munkához</p> <p>12. iránymutatást nyújt a munkaadóknak a munkaerő-toborzás, a munkahelyi támogatás és a kiigazítások tekintetében</p> <p>13. az alábbiak ismerete és tanácsadás:</p> <ul style="list-style-type: none"> - nagyvállalatok - közszolgáltatások - kisvállalkozások - önfoglalkoztatás és informális foglalkoztatás - - különböző típusú munkaszerződések 	
Szükséges Ismeretek	<p>Ezek elsajátíthatók a készségek gyakorlásával, ami mind itt mind pedig a következő részekben fel van tüntetve. A vonatkozó ismeretek elsajátíthatók és megismerhetők a készség gyakorlása valamint a képességek bemutatása során.</p> <p>6. egység: Interperszonális kommunikációs készségek</p> <p>9. egység: Csoportos események / tanulás tervezése és alkalmazása (ha csoportos környezetben dolgozik)</p> <p>11. egység: etika</p>		

11.egység: Etika	Ismeretek	Készségek	Kompetencia
	<p>Az egység sikeres befejezése után a tanulók képesek lesznek a következőkre vonatkozó tudatosság bemutatására:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. az emberi jogok egyetemes nyilatkozata (UDHR) 2. az ország joghatósága alá tartozó egyének személyes és demokratikus jogait, ideértve a következőket: <ul style="list-style-type: none"> - az egyének személyes döntéseket megillető joga - az egyének azon jogai, hogy hozzáférhessenek információkhoz és tapasztalattal rendelkezzenek a döntéseik megismeréséhez - az egyének és a munkáltatók kötelezettségei - tanácsadók feladata az ügyfelek és a munkáltató felé - azon körülmény, amikor a jogok és a kötelezettségek összeütközésbe kerülnek, így a választás és a tevékenység korlátozható - a kulturális és szociális tényezők hatása a munkáltatókra, a tanácsadókra és az ügyfelekre 3. a különböző és egymást átfedő szakmai csoportok, képzések és gyakorlatok, amelyek munkahelyi tanácsadóként összeütközésbe kerülhetnek 4. a hatékony, hatástalan vagy káros 	<p>Az egység sikeres befejezésekor a tanuló képes lesz arra, hogy:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. tiszteletet és megértést tanúsítson a különböző kultúrák és nézetek iránt 2. tiszteletet és fontosságot tulajdonít az egyéni emberi jogoknak 3. saját szakmai kompetenciáin belül tevékenykedik 4. alkalmazza a bizonyítékokon alapuló gyakorlatot 5. tegye az ügyfél érdekeit és előnyeit mások elé, a biztonság és a tisztelet határain belül 6. ösztönözze és támogassa a tájékozott döntések meghozását 7. kerülje a lehetséges káros tevékenységeket 8. figyelmet tulajdonít az összeférhetetlenségnek 9. kezelje a titoktartást 10. kezelje a személyes biztonsággal és a vagyontárgyakkal kapcsolatos kockázatokat 11. tartsa szem előtt a személyiséget mind a saját cselekvések, mind a másokkal való foglalkozás során 12. értékelje a nyújtott szolgáltatás etikai normáit. 	<p>Az egység sikeres befejezésekor a tanulók felelősséget vállalnak egy olyan foglalkoztatási tanácsadási szolgáltatás biztosításáért, amely:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. tiszteletet és bizalmat tanúsít <ul style="list-style-type: none"> - magánszemélyek felé - a munkáltatók felé - minden társadalmi, kulturális, faji és egyéb különbségeknek - az alapvető egyéni jogok tiszteletben tartása 2. saját szakképzettségén és kompetenciáján belül lát el feladatokat 3. az ügyfél érdeklődését és igényeit mások fölé helyezi 4. ösztönzi és támogatja a tájékozott döntéseket az ügyfél által 5. etikusan foglalkozik az érdekellentétekkel 6. elismeri és foglalkozik etikai szempontból az ügyfelek, szervezetek és szolgáltatások közötti érdekellentétekkel 7. kezeli a titoktartást 8. kezeli a személyes biztonságot és a vagyont érintő kockázatokat 9. a bizonyítékokon alapuló gyakorlatot alkalmazza 10. fontos számára nyújtott szolgáltatás fejlesztése

	beavatkozás fogalma az ügyfelek életében 5. a tanácsadói viszonyban lévő személyes, társadalmi és szervezeti vagy jogalkotói hatalomi jellege és tulajdonjoga.		
Szükséges Ismeretek	<p>Ezek elsajátíthatók a készségek gyakorlásával, ami mind itt mind pedig a következő részekben fel van tüntetve. A vonatkozó ismeretek elsajátíthatók és megismerhetők a készség gyakorlása valamint a képességek bemutatása során.</p> <p>6. egység: Interperszonális kommunikációs készségek 9. egység: Csoportos események / tanulás tervezése és alkalmazása (ha csoportos környezetben dolgozik) 12. egység: elmélet</p> <p>Felhívjuk a figyelmet arra, hogy a 11-as és a 12-es egység egymásra épül, így mind a kettő szükséges: az elméleti és készségfejlesztési bevételek hasznosak lehetnek a mindkét egységre kiterjedő tanulási munkamenetek számára.</p>		

12. egység: A foglalkoztatási hátrány és a fogyatékoság elmélete	Ismeretek	Készségek	Kompetencia
	<p>Az egység sikeres befejezése után a tanulók képesek lesznek a következőkre ismeretek bemutatására:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. az önhatékonyág mint az erőfeszítés és a megvalósítás mechanizmusa, valamint az egyének önhatékonyágának befolyásolása a foglalkoztatási környezetben 2. a pszichológiai és karrierépítési rendszerekhez és a foglalkoztatás-tanácsadási szolgáltatásokhoz kapcsolódó kritikák 3. a "holtteher", a "helyettesítés", a "krémelés", a "parkoló" fogalmak, és a szolgáltatás nyújtására 4. a bizonyítékok, a rendelkezések, a gyakorlat és az elmélet közötti különbségek felismerése 5. a bizonyítékok minőségének különböző szintjei 6. a nyújtott szolgáltatás alapját képező társadalmi és politikai okok 	<p>Az egység sikeres befejezésekor a tanuló képes lesz arra, hogy:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. egy racionális és megvédhető, etikai meghatározás alkalmazása a hátrányos helyzetre a nyújtott szolgáltatáson belül 2. az önhatékonyág koncepcióján alapuló érvelés alkalmazása az ügyfelek részére nyújtott szolgáltatáson belül 3. ismerje fel a bizonyítékok kétes következtetéseit 4. alapvető statisztikai gondolkodást alkalmazása a bizonyítékok kritikájának értékelésére és megfogalmazására 5. alkalmazza a kritikai gondolkodást a kijelentésekhez, elemzésekhez, politikákhoz, bizonyítékokhoz és promóciókhoz 6. alkalmazza a bizonyítékokon alapuló gyakorlatot és alkalmazkodik az új, jó minőségű bizonyítékokhoz 7. a legfontosabb hivatalos statisztikai források megkeresése és felhasználása a szolgáltatás nyújtásának gondozására és fejlesztésére, miközben kritikus és független marad 8. kifejezett álláspontok és vitafórumok a foglalkoztatási szolgálatok politikáiról, kialakításáról és nyújtásáról, 	<p>Az egység sikeres befejezésével a tanuló képes lesz önállóan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. meghatározni és megvitatni a fogyatékoság és a hátrányos helyzet fogalmát a foglalkoztatásban 2. megérti mind a fogyatékoság, mind a hátrányos helyzet társadalmi jellegét 3. megérti a fogyatékoság és a hátrányok gyakorlati vonatkozásait, és annak befolyását a munkaerő-piaci képességekre 4. megérti és alkalmazza a bizonyítékokon alapuló gyakorlat fogalmát, hiányos bizonyíték felismerése és a meglévő információ legmegfelelőbb felhasználása 5. felismerik a programok, promóciós anyagok és szakértői vagy jelenlegi vélemények befolyásolásának és bizonyító erejének kritikus vagy szkeptikus elismerését 6. kritikusan értékeli a releváns statisztikákat és politikákat hivatalos forrásokból is 7. megérti és hozzászól a foglalkoztatási szolgálatok biztosításával kapcsolatos vitákhoz 8. saját magatartását és gyakorlati tevékenységét új bizonyítékokra alapozza, amelyek hatással lehetnek

		bizonyítékok és etika segítségével, amelyek támogatják a nézőpontot.	<ul style="list-style-type: none"> - saját hiedelmek - az ügyfeleknek nyújtott programok - szabályozás - anyagok és módszerek <p>9. megérti, hogy a nem megfelelő beavatkozások az ügyfelekkel való kapcsolatra károsak lehetnek.</p>
Szükséges Ismeretek	<p>Ezek elsajátíthatók a készségek gyakorlásával, ami mind itt mind pedig a következő részekben fel van tüntetve. A vonatkozó ismeretek elsajátíthatók és megismerhetők a készség gyakorlása valamint a képességek bemutatása során.</p> <p>6. egység: Interperszonális kommunikációs készségek</p> <p>9. egység: Csoportos események / tanulás tervezése és alkalmazása (ha csoportos környezetben dolgozik)</p> <p>11. egység: etika</p> <p>Felhívjuk a figyelmet arra, hogy a 11-as és a 12-es egység egymásra épül, így mind a kettő szükséges: az elméleti és készségfejlesztési bevételek hasznosak lehetnek a mindkét egységre kiterjedő tanulási munkamenetek számára.</p>		

3. sz. Függelék A STEP használata – szerzői jogok, adaptációk, költségek és terjesztés

A STEP-et úgy alakították ki és hozták nyilvánosságra, hogy az annyi szervezet számára legyen használható és fejleszthető, amennyi csak szükséges. Összességében bárhol szabadon használható és testreszabható a konkrét alkalmazásokra.

A szabad használat és testreszabhatóság vonatkozásában tettünk néhány korlátozást annak érdekében, hogy:

- elősegítsük a jó minőségben történő felhasználást, amely összhangban van a Kézikönyvvel, valamint a Beindítási és Minőségügyi Kézikönyvekkel
- a Kézikönyv, valamint a Beindítási és Minőségügyi Kézikönyvek javítása érdekében visszajelzésre bízassunk
- elismerjük a szerzők, a projektpartnerek, valamint a finanszírozók érdemeit

A STEP termékekre vonatkozó engedélyeket és korlátozásokat az alábbiakban határozzuk meg. Amennyiben kérdései lennének, vagy bizonytalan valamiben, forduljon bizalommal a szerzőkhöz és a partnerekhez.

Tétel	Hozzáférés	Termékekben, vagy szolgáltatásokban történő felhasználás	Az eredeti újratерjesztése	Kurzusok, vagy származékos oktatóanyagok kidolgozása és rendezvények megszervezése	A kurzusok, valamint a származékos oktatóanyagok és rendezvények terjesztése	A kurzusokon belüli, valamint származékos oktatóanyagok és rendezvények során történő attribúció	A kurzusok kialakításától és megtartásától eltérő használat céljából történő módosítás	A szerzői jog birtokosa
Kutatásismertetés hosszú változat	Kérésre ingyenes	Engedélyezett	A szerzők engedélyével	Díjmentesen engedélyezett	Díjmentesen engedélyezett	El kell ismerni a STEP-et, az ERASMUS+-t és a szerzőket	Nem engedélyezett	Szerzők
Tudományos dolgozat közepes változat SK (15 oldal)	A kiadón keresztül	Engedélyezett	A kiadó engedélyével	Díjmentesen engedélyezett	Díjmentesen engedélyezett	El kell ismerni a STEP-et, az ERASMUS+ -t, a szerzőket, és a kiadót	Nem engedélyezett	Szerzők és kiadó
Tudományos dolgozat rövid változat ITEE (8 oldal)	A kiadón keresztül	Engedélyezett	A kiadó engedélyével	Díjmentesen engedélyezett	Díjmentesen engedélyezett	El kell ismerni a STEP-et, az ERASMUS+ -t, a szerzőket, és a kiadót	Nem engedélyezett	Szerzők és kiadó
Beindítási kézikönyv	Kérésre ingyenes	Engedélyezett, feltéve, hogy az összhangban van a tartalommal	A szerzők és a projektpartnerek engedélyével.	Díjmentesen engedélyezett	Díjmentesen engedélyezett	El kell ismerni a STEP-et, az ERASMUS+-t és a szerzőket	Csak a szerzők hozzájárulásával engedélyezett	Szerzők és projektpartnerek
Minőségbiztosítási Kézikönyv	Kérésre ingyenes	Engedélyezett, feltéve, hogy az összhangban van a tartalommal	A szerzők és a projektpartnerek engedélyével	Díjmentesen engedélyezett	Díjmentesen engedélyezett	El kell ismerni a STEP-et, az ERASMUS+-t és a szerzőket	Csak a szerzők hozzájárulásával engedélyezett	Szerzők és projektpartnerek
Kézikönyv, amely magában foglalja	Kérésre ingyenes	Engedélyezett, feltéve, hogy az	A szerzők és a projektpartnerek	Díjmentesen engedélyezett	Díjmentesen engedélyezett	El kell ismerni a STEP-et, az	Csak a szerzők hozzájárulásával	Szerzők és projektpartnerek

a Beindítási és Minőségirányítási Útmutatókat		összhangban van a tartalommal	engedélyével			ERASMUS+-t és a szerzőket	engedélyezett	
Mintafeladatok	Kérésre ingyenes	Engedélyezett, feltéve, hogy az összhangban van a tartalommal	A szerzők engedélyével.	Díjmentesen engedélyezett	Díjmentesen engedélyezett	El kell ismerni a STEP-et, az ERASMUS+-t és a szerzőket	Csak a szerzők hozzájárulásával engedélyezett Kiegészítések csak a szerző(k)re történő hivatkozással tehetők.	Szerzők és projektpartnerek
A képzés STEP projekt során, Moodle-ben történő végrehajtása	Kérésre ingyenes	Engedélyezett, feltéve, hogy az összhangban van a tartalommal	Nem engedélyezett	Díjmentesen engedélyezett	Díjmentesen engedélyezett	El kell ismerni a STEP-et, az ERASMUS+-t és a szerzőket	Új, saját hozzáféréssel és tartalommal rendelkező, önálló kurzusok létrehozása céljából engedélyezett, az eredetihez kapcsolódóan nem engedélyezett	Szerzők és projektpartnerek

A STEP származékos alkalmazásainak használata, üzembe helyezése és felhasználásai, a fenti táblázatnak megfelelően, valamint az alábbiakban meghatározottak szerint engedélyezettek.

	Hatály	Feltételek
Helyszín	A világszerte történő használat engedélyezett	A projektpartnereket tájékoztatni kell
Nyelvek	Az eredeti(ek) és minden más engedélyezett	A projektpartnereket az új nyelvi változatról tájékoztatni kell. Szakfordítás javasolt a minőségi előírásokhoz való hűség biztosítása érdekében.
Üzleti díjat felszámító szolgáltatások során történő használat Nem üzleti, nonprofit, jótékonyági szervezet által folytatott, díjköteles, vagy díjmentesen nyújtott szolgáltatások Kormányhivatalok, minisztériumok , szolgáltatók és ügynökségek által történő használat Oktatási létesítmények és szolgáltatók által történő használat	Engedélyezett	A projektpartnereket tájékoztatni kell. A kézikönyvben, minőségirányítási és beindítási útmutatóban kijelölt beindítási, teljesítési és értékelési eljárásokat be kell tartani. A STEP-et, az ERASMUS+ -T és a szerzőket el kell ismerni.
Szolgáltatás típusa	A foglalkoztatás, munkanélküliség, toborzás és pályaválasztás területén tevékenykedő tanácsadók és tanácsnokok képzése Használható a foglalkoztatási szolgáltatásnyújtás tervezése és felülvizsgálata során is.	Nem sugallható, vagy követelhető klinikai előny, vagy szolgáltatás
Támogatás a partnerektől és a szerzőktől	Kérésre adható.	A partnerek vagy a szerzők – saját döntésük alapján – ingyenesen, vagy egy, a partnerek és a felhasználó által megállapodott díj ellenében nyújthatnak szolgáltatásokat..

Vizsgálat, értékelés és visszajelzés	Az oktatókurzusok tervezésének, kidolgozásának és lebonyolításának során történő használatnak a kurzusvizsgálati és értékelési eljárásokat is magában kell foglalnia.	A vizsgálatok eredményeit bizalmasan kell a partnerek rendelkezésére bocsátani. További oktatóanyagok, feladatok és tanulási technológiák azok szerzőinek engedélyével építhetők be az eredeti tananyagba. Az eljárásokon és a minőségellenőrzéseken végrehajtott javítások az eredeti eljárások és minőségellenőrzések értelmi szerzőinek hozzájárulásával építhetők be a tananyagba.
Kivonatok idézése, felhasználása	Engedélyezett	Az idézeteket a szerzőnek és a STEP-nek kell tulajdonítani, és azokat olyan szövegkörnyezetben kell használni, amely tiszteletben tartja azok eredeti jelentését és célját.

4. számú Függelék A hallgatók és az ügyfelek tájékozott beleegyezése⁸

Bevezetés

A tájékozott beleegyezés számos, másokkal folytatott szakmai és terápiás tranzakciónk során szükséges. Különösen fontos ott, ahol személyes, terápiás, vagy társas természetű szolgáltatást nyújtunk kiszolgáltatott helyzetben levő embereknek, vagy ott, ahol kutatást kell felvállalni. Ez azért van, mert a mi szerepünk – a jogállásunk, tudásunk, vagy kiváltságos hozzáférésünk által – potenciális hatalmi helyzetbe hoz bennünket ügyfeleinkkel szembe (akiket néha szolgáltatás-igénybevevőnek, vagy ügyfélnek hívunk) – ennek következtében pedig, kényszer hatása alatt beavatkozhatnak, vagy beavatkozásokhoz járulhatnak hozzá. A tájékozott beleegyezés a hatalom egyensúlyának helyreállítására tett kísérletnek egy elismert módszere, amelynek célja, hogy inkább partnerekként működhessünk közre az egyén rehabilitációjában. Ez nem csak a befogadás, vagy a társadalmi igazságosság miatt fontos, bár ezek fontosak, hanem azért is, mert magának a szakmai rehabilitációnak a sikere vagy kudarca gyakran az egyén önhatékonyságán múlik, és az önhatékonyság nem javulhat, ha valami más nagyobb súllyal esik latba.

Mint felelős gyakorló foglalkoztatási rehabilitációs szakemberek, magatartási kódexünk alapvető részeként automatikusan meg kell szereznünk ügyfeleink tájékozott beleegyezését. Amellett, hogy az a szakmaiság alapvető hajtóereje, ügyfeleink szolgáltatásainkban való részvételhez adott szakmai hozzájárulása és egy állandó alapelv-lista ebben a tekintetben fontos, mert:

- bemutatja az ügyfél iránti tiszteletünk alapértékét, beleértve annak saját érdekéhez kapcsolódó választásának jogát
- felhívja mások figyelmét arra, hogy érzékenyek vagyunk arra, hogy szolgáltatásnyújtásunk és kutatási tevékenységeink, amelyek a gyakran veszélyeztetettebb embereket érintik, tolatkodóak lehetnek és érzékeny, vagy személyes jellegű kérdéseket és információkat érinthetnek
- hangsúlyozza a szakmai rehabilitációs szolgáltatások általunk elérhető legmagasabb színvonalának nyilvános védelmét és segítését.
- mutatja, hogy ügyfeleinket egyenlő partnernek tekintjük a rehabilitációs folyamatban, illetve, hogy az emberek bármikor törvényesen elállhatnak a folyamattól.

A beavatkozást végrehajtó gyakorló szakember felelőssége, hogy megbizonyosodjon arról, hogy az ügyfél teljes mértékű tájékozott beleegyezését adta. Nem elfogadható sem az, ha feltételezzük valakiről, hogy így tett, sem pedig az, hogy másik személyre bízuk a feladatot.

Az olyan gyakorló szakemberek számára, akik amellett, hogy tagjai a Foglalkoztatási Rehabilitációs Egyesületnek, más szakmai egyesületekben is tagok (például ápolónők, foglalkozásterapeuták, pszichológusok), e rövid útmutatónak nem az a célja, hogy túllépje a szakember saját szakmai testülete által a tájékozott beleegyezéssel kapcsolatban javasolt követelményeket, hanem, hogy kiegészítse azokat.

Definíció

A tájékozott beleegyezés egy módszer arra, hogy megszerezzük egy személy engedélyét arra, hogy végrehajtsunk valamilyen, őt közvetlenül érintő beavatkozást, mint pl. olyan terápiát, orvosi kezelést, vagy kutatást, amelyhez az együttműködésük nélkülözhetetlen és az engedélyük szükséges.

⁸ Ez az útmutató a Szakmai Rehabilitációs Szövetség Információs Jogosultsági Útmutatóján alapul (David Booth C.Psychol, CSci, AFBPS, PVRA).

Számos további formális meghatározás van, de az alábbi rövid és megfelel a mi céljainknak.

*A „tájékozott beleegyezés” az a folyamat, amelynek során olyan információkat osztunk meg a páciensekkel, amely nélkülözhetetlen számukra ahhoz, hogy képesek legyenek saját, különböző, vélt lehetőségeik közül – a felfogott érdekeik szerinti – ésszerű döntéseket hozni.*⁹

Ebből három elem és a tájékozott beleegyezés más definíciói következnek, amelyek szükségesek ahhoz, hogy a tájékozott beleegyezés érvényes legyen:

1. **Tájékoztatás:** Az ügyfélnek tájékoztatást kell adni a beavatkozásról
2. **Képesség:** Az ügyfélnek képesnek kell lennie arra, hogy a megadott információk alapján döntést hozzon.
3. **Szabadság:** Az ügyfélnek valóban szabad kezét kell adni az ügygel kapcsolatos döntésben.

Tájékoztatás

Ez nem csupán „a tények puszta megadása”, hanem egy segédeszköz az ügyfél megfelelő döntéshozatalához. A gyakorló szakembernek le kell tudnia írni:

- a beavatkozás okát
- a javasolt beavatkozás céljait
- a módszereket, amelyeket használnia kell
- az értekezletek, vagy a program várható időtartamát és gyakoriságát, egyaránt beleértve pl.
- a beavatkozásban történő részvételhez való hozzájárulást, vagy a részvételbe való bele nem egyezés következményeit, egyaránt beleértve annak lehetséges előnyeit és esetlegesen felmerülő, lehetséges kockázatait
- azt, hogy mely feljegyzéseket tartják meg, illetve milyen jelentéseket készítenek, ki láthatja majd azokat és mi történik azokkal, miután a beavatkozásnak vége
- bármilyen egyéb olyan beavatkozást, amely az ügyfél rendelkezésére állhat.

A részleges, vagy elferdített tájékoztatás nem csak az érvényes beleegyezés megszerzését akadályozza, de védtelenné teheti a gyakorló foglalkoztatási szakembert az olyan állításokkal szemben, mely szerint félrevezeti az ügyfelet, amely a gyakorló szakember számára a szakmai panaszok és jogi követelések, stb. tekintetében nagyon súlyos következményekkel járhat.

Röviden szólva, az általunk az ügyfeleknek adott információknak elegendőeknek kell lenniük számukra ahhoz, hogy képesek legyen a saját érdekeiknek megfelelő legjobb döntést meghozni. Ez minden esetben más és más, a gyakorló szakembernek azonban oda kell figyelnie az általa nyújtott tájékoztatás minőségére és mélységére, és érzékelnie kell azt a hatást, amit ez az ügyfélre gyakorol. A zsargon használata, bár az szakmailag pontos, megijeszthet és összezavarhat, és nagyon nehéz lenne kimutatni azt, hogy az ügyfél tájékozott döntést hozott, tekintettel arra, hogy a megadott információ inkább szakmai közönségnek szólt, semmint egy ügyfélközpontú beszélgetés lett volna. A szakmai rehabilitációs szakembernek meg kell vizsgálnia a megadott információkat, kerülnie kell az esetlegesen megtévesztő nyelvezetet, s tevékenyen azon kell fáradoznia, hogy megbizonyosodjon arról, hogy az ügyfél megértette a tájékoztatást, amit kapott.

Képesség

Annak érdekében, hogy az ügyfél tájékozott beleegyezését tudja adni, képesnek kell lennie arra, hogy teljes mértékben tájékozott döntést hozzon. Ez nemcsak azt jelenti, hogy az ügyfélnek rendelkeznie kell azzal a kognitív képességgel, hogy teljes mértékben tájékozott döntést tudjon hozni, bár az

⁹ Simon RI 1992 a pszichoterápiás tájékoztatásban való részvételben John O. Beahrs, M.D. ; Thomas G. Gutheil, M. J. Psychiatry 2001, 158: 4-10. <http://ajp.psychiatryonline.org/doi/pdf/10.1176/appi.ajp.158.1.4>

fontos tényező, de bizonyos strukturális, intézményi, szervezeti, valamint kognitív kérdések is akadályozhatják a tájékozott döntéshozatalt. A gyakorló szakmai rehabilitációs szakembernek oda kell figyelnie, és nem szabad automatikusan azt feltételeznie, hogy azok az ügyfelek, akik beleegyezésüket adják, azok teljes mértékben tájékozott és alkalmas emberek.

Ahogy a fenti '*Tájékoztató*' c. fejezetben említettük, az ügyfélnek képesnek kell lennie arra, hogy megértse az Ön által adott információkat. Az, hogy ennek útjában akadályok állnak, rengeteg forrásból fakadhat, ezek közé tartozik az olyan tényezők egy, vagy több kombinációja, mint pl.:

- maga az információ
- az ügyfél kognitív képessége
- az ügyfél első nyelve (amely magában foglalja a beszélt nyelv alternatíváit, mint pl. a jelelés)
- a kulturális és vallási különbségek
- a fáradtság
- az érzékszervi károsodások
- a zavaró környezeti tényezők (zaj, hőmérséklet, stb.)
- stressz
- a gyógyszeres kezelés hatásai
- az alkohol, vagy drogok túlzott használata
- a fájdalom
- az olvasási és írási nehézségek

A gyakorló foglalkoztatási rehabilitációs szakembernek előre tisztában kell lennie és helyükön kell tudni kezelnie ezeket a tényezőket, s a tudatosság, az érzékenység, a jó előre tervezés és a rugalmasság nagy lépést jelentenek a segítség felé. Röviden szólva, az ügyfeleknek képeseknek kell lenniük arra, hogy felismerjék, megértsék a dolgokat, emlékezzenek azokra, kérdéseket tegyenek fel, döntéseket hozzanak, s döntésüket közölgék Önnek.

A képesség idővel változhat, amint azt bizonyos – azt érintő – ideiglenes körülmények, valamint olyan változó feltételek esetében láthatjuk, mint a mentális egészségi problémák. A gyakorló foglalkoztatási rehabilitációs szakembernek időről időre meg kell bizonyosodnia a tájékozott beleegyezésről, és nem feltételezheti azt, hogy csak azért, mert a múltban az ügyfél teljes mértékű beleegyezését adta, továbbra is így kívánna tenni.

A gyakorló szakembernek továbbá meg kell próbálniuk újraérvényesíteni az ügyfél beleegyezését, amennyiben olyan új információ merülne fel, amely a hozzájárulásra való hajlandóságukat befolyásolná, vagy amennyiben változás áll be a programban, annak szolgáltatójában vagy eljárásaiban, stb. Ugyanazokat az óvintézkedéseket kell megtennie akkor, amikor a tájékozott hozzájárulást érvényesíti újra, mint amikor eredetileg megszerezte azt, és kerülnie kell minden kísértést azzal kapcsolatban, hogy lerövidítse az oda vezető utat.

Szabadság

Az ügyfélnek joga kell, hogy legyen ahhoz, hogy szabadon eldönthesse, hogy igénybe veszi-e a kínált szolgáltatásokat és ahhoz is, hogy elálljon azoktól. E szabadság gyakorlása érdekében az ügyfélnek az olyan valós, vagy vélt külső erőktől mentesnek kell lennie, amelyek esetlegesen együttműködésre készíthetik őt.

A gyakorló foglalkoztatási rehabilitációs szakembernek tisztában kell lennie azzal, hogy semmilyen, az együttműködést célzó megállapodásba való beavatkozás nem lehet érvényes együttműködés, hanem az valójában egy vélt, vagy valós, az ügyfélre gyakorolt, az együttműködését károsító nyomás eredménye. Az ilyen dolgok szélsőségesnek tűnhetnek, de – gyakorló szakemberekként – gyakran kerülünk olyan helyzetbe, amikor hatalmi fölénybe kerülünk az ügyféllel szembe. A teljes mértékben

tájékozott döntéshozatal gyakorlása nélküli, egyszerű együttműködést célzó nyomásgyakorlás tehát nagyon is valóságos és nem extrém körülmény számunkra.

A helyzet kétszeresen is problematikus akkor, amikor biztosítótársaságokkal, bejegyzett programok keretében, vagy egy bírósági ügy részeként munkahely-megtartásra irányuló esetekkel dolgozunk. Az ügyfél könnyen azt feltételezheti rólunk, hogy a munkáltató, az Önkormányzat, az ügyvivő, vagy az ellenkező fél érdekeit képviseljük, ahelyett hogy azt gondolná rólunk, hogy semleges szereplőként az ügyfél érdekében járunk el. A fentiekben említett esetek bármelyikéről is van szó, az ügyfél indoklás nélkül elfogadhatja az együttműködést, de ugyanígy vissza is vonhatja azt, s ezek mindegyike történhet az ügyfél külső befolyásolásainak érzékelése miatt. Nem lehet tehát azokat igazán pontosan a tájékozott beleegyezés gyakorlásaként leírni, hanem olyan tetteként, amelynek olyan következményei lehetnek, amelyeket más körülmények között az ügyfél el akarna kerülni, vagy megtagadná azokat az előnyöket, amelyekkel normális körülmények között élni kívánná.

Más, a gyakorló foglalkoztatási rehabilitációs szakembernek az ügyféllel folytatott közvetlen kapcsolatán kívül álló személyek, mint pl. a partnerek, a vezetők, más gyakorló szakemberek, a család, vagy a barátok is túlzott befolyást gyakorolhatnak. A szakembernek figyelembe kell vennie ennek lehetőségét és meg kell próbálnia lehetővé tennie azt, hogy az ügyfél a számára legjobb döntést hozza, úgy, hogy az nem gyakorol rá további, indokolatlan nyomást az együttműködés érdekében. Az ügyfélre a szolgáltatás igénybevételebe történő beleegyezés érdekében alkalmazott, közvetlen nyomásgyakorlástól eltekintve, a szakembernek törekednie kell arra, hogy azáltal, hogy csak részleges információt ad, minimálisra csökkenti a kockázatokat, vagy túlságosan hatékonyan, vagy előnyösnek állítja be szolgáltatásait, ne kényszerítse bele az ügyfelet egy megállapodásba.

Dokumentálás

Fontos, hogy az ügyfél írásba adja beleegyezését és azt, hogy mindenről tájékoztatták. Ahol ez nem lehetséges, ott megfelelő alternatív formát kell használni, és az okot dokumentálni és tanúkkal igazolni kell.

Ez azért van, hogy bemutassuk a megfelelő eljárást, de azért is, hogy megóvjuk a szakembert a későbbi, kényszerítés miatti követelésektől. Ne feledje, hogy minden, amit dokumentál, felhasználható a bíróságon, és mindig ezt a lehetséges felhasználást szem előtt tartva kell az egyes esetek aktáinak formájára és tartalmára gondolnia. Az írásbeli forma emellett emlékeztetőként is működhet az ügyfél számára, a beleegyezés természetének megbeszélésével kapcsolatban, azzal kapcsolatban, hogy miben állapodtak meg, és az elérhetőségi adatokat is rögzíti arra az esetre, ha a körülmények változnak, vagy az ügyfél úgy dönt, hogy eláll a szolgáltatástól.

Hasznos, ha az űrlapot a kínált szolgáltatások részletes leírása kíséri, szintén abból a célból, hogy az hasznos emlékeztetőként szolgáljon az ügyfél számára, illetve, hogy lehetővé tegye az ügyfél számára azt, hogy magával vigye az információt a szerződéskötési megbeszélésről és kedve szerint átgondolja azt, vagy megbeszélje azt másokkal, több időt adva így az ügyfélnek arra, hogy végiggondolja, vagy átgondolja beleegyezését és azt, hogy továbbra is részt akar-e venni a szolgáltatásban.

Használhatók a beleegyezés rögzítésének alternatív módjai, és azok akkor lehetnek szerencsések, amikor az ügyfél preferált közlésmódja nem az írásbeliség. Az, hogy megtalálja az ügyfél beleegyezésének kívánt módon történő rögzítését, majd arról a másolatokat készítésen az ügyfél és az irattár részére, a szakember felelőssége.

Egy beleegyező űrlap elkészítésének számos módja van, és ezen útmutatónak nem célja, hogy csak egyet javasoljon. Akárhogy is készüljön, egy állandó jegyzőkönyvet javaslunk, amelyben szerepel néhány bizonyíték arról, hogy az ügyfél elolvasta és megértette a megadott információkat, amelyhez a dátum mellett gyakran aláírás is járul, és ha szükséges, tanuk is, amennyiben az ügyfél csak írásban tudja hozzájárulását adni.

Ne feledje!

- A gyakorló szakmai rehabilitációs szakembereknek meg kell bizonyosodniuk arról, hogy minden ügyfél megfelelő információkkal rendelkezik az illető szakember szolgáltatásairól, illetve, hogy az ügyfelek beleegyezésüket adták a szolgáltatásba történő bevonáshoz.
- Az ügyfeleknek bármikor lehetőségük kell, hogy legyen arra, hogy elálljanak a nyújtott szolgáltatástól
- A beleegyezést olyan formában kell kérni, amely megfelel az ügyfél kommunikációs szükségleteinek annak érdekében, hogy az meg tudja érteni a szolgáltatást, annak következményeit és lehetősége legyen hozzájárulásának szabad megadására és visszavonására.
- A beleegyezést olyan formában kell dokumentálni, amely megfelel a nyújtott szolgáltatásnak, és a beleegyezés dokumentálását egy bizonyos időn át meg kell őrizni.
- A beleegyezésre nem szabad úgy tekinteni, mint egy egyszer és mindenkorra szóló tetre, azt rendszeresen felül kell vizsgálni annak érdekében, hogy megbizonyosodjunk arról, hogy azzal az ügyfél még mindig egyetért, különösen akkor, amikor a dolgok változnak.

5. függelék A tanfolyam kivitelezésének minőségbiztosítási tényezői

<u>Minőségbiztosítási tényezők amiket fontos figyelembe venni a képzés tervezésekor</u>
A csoportok és magánszemélyek készségfejlesztési tevékenységeinek tartalmazniuk kell a következőket:
Tanulási szükségletelemzés a tanulók alkalmasságának megerősítésére
Az előzetes ismeretek és tapasztalatok számbavétele
A tanultak gyakorlati alkalmazásának hangsúlyozása (készségek, gyakorlat, kompetencia)
Útmutatás a készségek és feladatok szükségességéhez és eredményességéhez
A hibamentes tanulás elveinek alkalmazása
Személyes és csoportos visszajelzés
A készségek és kompetenciák közvetlen tapasztalata / gyakorlata
Megfigyelés vagy a készségek élő példái
Szóbeli és írásos tanácsadás, csoportos megbeszélgetés a bizonyítékokról, fogalmakról, elméletekről és gyakorlatokról
Társadalmi támogatás a tanuláshoz
Mikro-készségek átismétlése, melyek célja komplex készségek elsajátításához
Kompetencia fejlesztése életszerű szituációkon keresztül
Tanuló bizalmának és teljesítményének a figyelemmel kísérése
Tanulók aktív részvétele egyéni és csoportos tanulás esetén
Az alacsony önértékelésű tanulók támogatása
Egyéni útmutatás és oktatás biztosítása
Tanítási módszerek, amelyek megfelelnek a tanulás készségének és stádiumának
Képzés, amely magában foglalja a tapasztalatokat, a gondolkodást, az elméleti tudásra épít
Oktatási tartalmak és tanulási technikák, amelyek tükrözik a tanulók valós munkahelyét
Gondoskodik a munkahelyi / valós készségek megszilárdításáról
A tanulás utáni támogatás és ellenőrzés biztosítása
Különböző tanulási módszerek, amelyek használatuk alapját képezik: <ul style="list-style-type: none"> – Élő események – Internetes tartalom – Nem Interneten történő tanulás – Együttműködés – Értékelés – Referenciaanyagok
Tutorok akik kompetesek és szakképzettek a képzés terén
Használhatóság <ul style="list-style-type: none"> – A tanulási tevékenységek megkönnyítése, hatékonyabb tétele – A felhasználók biztonsága / kényelme – A felhasználói elégedettség – Emlékezetesség – Hiba megelőzése – Támogatás, segítségnyújtási rendszerek és dokumentáció
E-tanulás elemei <ul style="list-style-type: none"> – készségszerzés támogatása – hozzáférhetőség – megfeleljen a tantervnek és a tanulási céloknak

- értékelési lehetőségeket nyújtása
- könnyen használható
- költséghatékonyak

Minősegbiztosítási tényező – Kommunikáció a kurzuson

A kommunikáció, elsősorban az oktatók foglalja magába, de nem zárja ki a tanulókat:

Nonverbális kommunikáció: hallgatás, megbecsülés, nem beszélni túl sokat

Nyitott kérdések feltevése

Egyszerű, hangsúlyos és empatikus visszajelzés a pozitív képességek, attitűdök és meggyőződések, cselekvések és tudás erősítésére

Összefoglalás és áttekintés a tanulókkal, egyéneket és csoportban is

Vizsgálat és feltárás

Negatív helyzetek átkeretezése pozitívvá

Egyformán hangsúlyt kell fektetni az erőfeszítésekre és az eredményekre egyaránt, valamint a kudarc gyakorlati és erőfeszítési aspektusát átbeszélni

Konkrét és azonnali visszajelzés, valamint részletes visszajelzés a kívánt viselkedéshez

Korrektív visszajelzés konkrét események vagy gyakorlatok összpontosítva, önértékelés, információ adás, és nem kritizálás

A gyakorlatok előkészítése példa, útmutatás és kognitív gyakorlások használatával

Hasznos információ biztosítása

A kifogások és problémák kezelése, valamint az igényes, kevésbé vagy magabiztosabb tanulókkal való közös munka

A szükséges nyilvántartások vezetése, titoktartás és közzététel

Minősegbiztosítási tényező - Tevékenységek Tervezése

A munka és a tevékenységek tervezése, elsősorban az oktatók, de a tanulókat nem kizárva, magába foglalják a következőket:

Tanulási szükségletelemzés elvégzése

Fő fókusz a munka és a munkaerőpiac, miközben a személyes és társadalmi hatások feltárására is nagy hangsúlyt fektet

A bizalom kialakítása, valamint útmutatás a tanulóknak mely lehetővé teszi az elemzést és a problémák megoldását

A kérdések és problémák felosztása kezelhető darabokká, szükség esetén a problémák kezelésére vagy elhalasztására

Ötletek és hiedelmek megkérdőjelezése

Kutatás, tevékenységek kidolgozása és rövid távú célok

A besorolási feladatok a bizalmi szintek kielégítésére

Segíti a tanulóknak ellenőrizni a terv megvalósíthatóságát

Segíti a tanulókat abban, hogy elfogadják vagy kiválasszák céljukat

Információk biztosítása a tanulóknak

Segíti a tanulókat az előrehaladás áttekintésében és a tevékenységek módosításában
--

Minőségbiztosítási tényező - Önhatékonyság fejlesztése

A kurzust úgy kell megtervezni, hogy fokozza a tanulók önhatékonyságát, ezért tartalmaznia kell:
--

Értékelje a tanulók meglévő önhatékonyságát a releváns feladatokhoz a Likert-skálák vagy társalgási válaszok felhasználásával

Segítsen a tanulóknak azonosítani a megvalósítható tevékenységeket és célokat

A nehéz feladatok kisebb, megvalósítható feladatokra bontása
--

A gyakorlatban vagy az elméletben való gyakorlás lehetőségeinek biztosítása

A fokozatos tanulás / progresszív közelítési tapasztalatok és tevékenységek az elsajátításig
--

Review of self-efficacy evaluation by learners with relevant feedback A releváns visszajelzéssel rendelkező tanulók önhatékonysági értékelésének áttekintése
--

Modellek, bemutatók és útmutatók biztosítása
--

Olyan tananyag biztosítása, amely a tanulás fontosságára való hitet ösztönzi
--

Támogató társadalmi és környezeti tényezők biztosítása
--

Minőségbiztosítási tényező - A tanulók munkaerőpiaci erőforrásainak fejlesztése
--

A tanfolyamoknak tartalmazniuk kell:

Különböző munkahelyek meglátogatása amely helyszínt biztosít a megfigyeléshez és a tanuláshoz

Közvetlen kapcsolat a munkáltatókkal

A foglalkoztatási lehetőségek, a munkaadók, a munkahelyek, szektorok és foglalkozások, köztük az önfoglalkoztatás és az informális foglalkoztatás, valamint a munkaszerződés különböző formáival való ismerkedés / gyakorlás
--

A munkaadók hálózatában és társadalmi csoportosulásában való részvétel
--

Különböző ismereteket elsajátítani a munkaadók igényeiről, a személyzetről és a kapcsolódó kérdésekről
--

Többféle információforrás használata

Segítségnyújtás a személyes tanácsadással történő munkaerő-felvételt végző munkaadóknak (ahol a tanulók jövőbeni munkaköri szerepük megköveteli)
--

A munkaadók toborzásával segíti a munkaerő-felvételt, a képzést, a foglalkoztatás előtti felkészülést és egyéb projekteket (ahol a tanulók jövőbeni munkaköri szerepük megköveteli)

Az egyéni ügyfelek képességének és tehetségének összehasonlítása a javasolt munkával
--

Útmutatás a munkáltatóknak a toborzás és a munkahelyi támogatás és a kiigazítások tekintetében
--

Minőségbiztosítási tényező - Etika
A tanfolyamokat etikai iránymutatások szerint kell biztosítani, melyek tartalmazzák:
A különböző kultúrák és nézetek tiszteletben tartása és megértése
Az egyéni emberi jogok tiszteletben tartása
A saját szakmai kompetencián belül jár el
A bizonyítékokon alapuló gyakorlatot alkalmazása
Az ügyfél érdekét és javát – a biztonság és a tisztelet korlátain belül – másoké elé helyezi
A megalapozott döntések és választások ösztönzése és támogatása
Törődik az érdekkonfliktusokkal
Titoktartás kezelése
Személyi biztonságra és tulajdonra vonatkozó kockázatok kezelése
Tiszteletben tartja a személyes tulajdont
Értékeli a nyújtott szolgáltatás etikai követelményeit

Minőségbiztosítási tényező - Elmélet
Tanfolyamoknak biztosítani kell az intellektuális integritás magas szintjét. Ez nem jelenti azt, hogy az elméleti tartalomnak túlzottan összetettnek vagy fejlettnak kell lennie, de a tanfolyamoknak tartalmaznia kell:
A tanulóknak készségeire alapozva kell elméleti tudással és megértéssel ellátni őket, valamint szükséges megtanítani, hogy munkakörnyezetüket és jövőbeni önfejlődésüket kritikusan értékeljék.
A hátrányos, etikai, etikai definíciók, az ügyfél igények, az ügyfél jogok, a tanácsadói feladatok és más kulcsfogalmak racionális és védelmező használata.
Legyen őszinte és egyértelmű a tananyag bemutatásában használt bizonyítékok minőségének különböző szintjeiről
A kritikus gondolkodást alkalmazza az értelmezésre, a tervezésre, a gyakorlati megvalósításra és a tartalomra, amely mind a tanfolyamra, mind az elmélet megszerzésére vonatkozik, valamint nyitottság az esetleges véleménykülönbségek megbeszélésére.
Alkalmazza a bizonyítékokon alapuló gyakorlatot és alkalmazkodjon az új, jó minőségű bizonyítékokhoz
Maradjon kritikus és független a hivatalos politikától, a statisztikáktól, a foglalkoztatási szolgáltatásoktól és a programoktól.

STEP Partner Elérhetőségek

Az alábbiakban felsoroljuk a STEP fejlesztéséhez hozzájáruló szervezeteket. További információkért és támogatásért kérjük, vegye fel velünk a kapcsolatot.

Ciprus

M.M.C Management Center Limited

16 Imvrou street

Nicosia

CIPRUS

+357 22 466633

christiana@mmclearningsolutions.com

www.mmclearningsolutions.com

Egyesült Királyság

VRC Ltd.

28 West End Road

EX5QW Exeter

EGYESÜLT KIRÁLYSÁG

+44 1392 881 525

david.imber@vrconsultuk.com

www.vrconsultuk.com

Magyarország

Human Profess Kozhasznú Nonprofit Kft.

Fo u. 144/B

Rádóckolked

MAGYARORSZÁG

+36704225787

mariann.magyar@humanprofess.hu

www.humanprofess.hu

Szlovákia

TREXIMA Bratislava Ltd.

Drobného 29

844 07 Pozsony

SZLOVÁKIA

+421 (0)2 333 222 94

zabka@trexima.sk

www.trexima.sk

Lengyelország

Instytut Technologii Eksploatacji-PIB

Pulaskiego

Radom

LENGYELORSZÁG

048483644241

katarzyna.slawinska@itee.radom.pl

www.itee.radom.pl

Szlovákia

Spoluprácou pre lepšiu budúcnosť

Veľký Meder

Kúpeľná 3544/33

932 01 Veľký Meder

SZLOVÁKIA

+421 905 928862

ildiko.hanuliakova@gmail.com

www.ozbuducnost.sk