



Standardi kakovosti VKO v zaposlovanju

Oktober, 2022



REPUBLIKA SLOVENIJA
MINISTRSTVO ZA DELO, DRUŽINO,
SOCIALNE ZADEVE IN ENAKE MOŽNOSTI



Zavod Republike Slovenije
za zaposlovanje

Standardi kakovosti VKO v zaposlovanju

Oktober, 2022

AVTORJI:

mag. Daša Babič, Staša Bučar Markič, mag. Peter Gabor, Sonja Gomboc, dr. Katja Guštin, Jasna Kovač, Valentina Merc, Nika Perinčič, mag. Julija Pirnat, Tadej Pugelj, Kristina Stibilj

1. ELEKTRONSKA IZDAJA

RECENZIJA: mag. Tanja Vilič Klenovšek

OBLIKOVANJE: Svetlana Melechikhina Pleško

NASLOVNA FOTOGRAFIJA: www.freepik.com

PREGLED BESEDILA: projektna skupina NKT VKO

DOSTOPNO NA: [Standardi kakovosti VKO v zaposlovanju](#)

IZDAJATELJ: Zavod Republike Slovenije za zaposlovanje, Ljubljana, 2022

Standardi kakovosti storitev VKO v zaposlovanju so nastali v okviru projekta »Razvoj storitev vseživljenjske karijerne orientacije in nadaljnja krepitev Nacionalne koordinacijske točke za vseživljenjsko karierno orientacijo«, ki je financiran s strani Republike Slovenije in Evropske unije iz Evropskega socialnega sklada.

CIP - Kataložni zapis o publikaciji
Narodna in univerzitetna knjižnica, Ljubljana

[COBISS.SI-ID 126113795](#)

ISBN 978-961-217-077-6 (PDF)

KAZALO VSEBINE

UVOD	7
STANDARDI KAKOVOSTI VKO V ZAPOSLOVANJU	8
VSTOPNI DEJAVNIKI	10
Standardi kakovosti, kazalniki in merila za področje Osebj	
Standardi kakovosti, kazalniki in merila za področje Prostor, oprema in drugi viri	
Standardi kakovosti, kazalniki in merila za področje Pripomočki za samostojno vodenje kariere	
PROCESNI DEJAVNIKI	14
Standardi kakovosti, kazalniki in merila za področje Storitve VKO	
Standardi kakovosti, kazalniki in merila za podpodročje Informiranje	
Standardi kakovosti, kazalniki in merila za podpodročje Osnovno karierno svetovanje	
Standardi kakovosti, kazalniki in merila za podpodročje Poglobljeno karierno svetovanje	
Standardi kakovosti, kazalniki in merila za podpodročje Rehabilitacijsko karierno svetovanje	
IZSTOPNI DEJAVNIKI	23
Standardi kakovosti, kazalniki in merila za področje Rezultati	
Standardi kakovosti, kazalniki in merila za področje Učinki	
PREČNI DEJAVNIKI	27
Standardi kakovosti, kazalniki in merila za področje Vodenje in upravljanje	
Standardi kakovosti, kazalniki in merila za področje Ugotavljanje potreb in promocija	
Standardi kakovosti, kazalniki in merila za področje Partnerstvo	
Standardi kakovosti, kazalniki in merila za področje Presojanje in razvijanje kakovosti	
LITERATURA	32

PREGOVOR

Skrb za kakovost storitev vseživljenjske karijerne orientacije (VKO) je na Zavodu RS za zaposlovanje (ZRSZ) prisotna že od nekdaj, v zadnjih desetih letih pa se gradi celostno in sistematično. Tako so bili sodelavci ZRSZ tudi prvi v slovenskem prostoru, ki so v letu 2015 pripravili Medresorske smernice kakovosti vseživljenjske karijerne orientacije (VKO) z opredeljenimi standardi kakovosti, ki so bili strokovna usmeritev za delo na področju VKO v katerikoli organizaciji. Sodelavci ZRSZ so na osnovi pilotnega preizkusa teh smernic v praksi smernice nadgradili še s specifičnimi standardi kakovosti za dejavnost VKO na ZRSZ v gradivu Standardi kakovosti VKO, Obrazec za popis stanja standardov kakovosti (2018). Le te pa so ob zaključevanju projekta Evropskega socialnega sklada Razvoj storitev vseživljenjske karijerne orientacije in nadaljnja krepitev Nacionalne koordinacijske točke za vseživljenjsko karierno orientacijo (NKT VKO, 2016-2022) nadgradili in pripravili v gradivu Standardi kakovosti storitev VKO v zaposlovanju, ki je pred vami.

Tudi v svetovalni dejavnosti v izobraževanju odraslih (IO), najprej v dejavnosti 14 svetovalnih središč za izobraževanje odraslih – središč ISIO (prvih pet je začelo delovati v letu 2001), v zadnjih dveh letih pa tudi v svetovalni v dejavnosti v IO, ki se izvaja kot javna služba na 35 ljudskih univerzah, smo presojanju in razvijanju kakovosti namenjali ves čas posebno pozornost. Zavedali smo se, da bomo le s kakovostjo vseh dejavnikov in procesov načrtovanja, izvajanja in vrednotenja rezultatov in učinkov dosegali zastavljene cilje. Predvsem pa odraslemu zagotavljali kakovostno storitev, ki bo v središče postavila njegove potrebe in cilje. Prvi model presojanja in razvijanja kakovosti svetovalne dejavnosti v IO smo opredelili v letu 2009, ki smo ga v letu 2020 posodobili in nadgradili v skladu z novostmi, ki so se zgodile v zadnjih letih. In veseli smo, da je opredeljena struktura področij kakovosti svetovalne dejavnosti v IO primerljiva osnova za opredelitev področij kakovosti dejavnosti VKO na Zavodu RS za zaposlovanje. S tem je omogočena tudi primerljivost vsebin dejavnosti v obeh omrežjih (obe delujeta kot javna služba), večja transparentnost obeh dejavnosti ter hkrati zgled tudi za druge organizacije, ki delujejo na enem ali drugem področju dejavnosti VKO.

Novo gradivo Standardi kakovosti storitev VKO v zaposlovanju (2022) odraža celostnost in kompleksnost dejavnosti VKO v sodobni družbi. Odraža sodobne pristope dela s strankami, ki stranko postavljajo v središče, z upoštevanjem njenih potreb, ciljev in možnosti, podprto z brezplačnimi storitvami VKO in drugimi ukrepi aktivne politike zaposlovanja (APZ), ki jih dobijo na Zavodu RS za zaposlovanje.

Gradivo ni le dobra podlaga za izvajanje presojanja in razvijanja kakovosti storitev VKO, temveč tudi bogato strokovno gradivo, ki odraža nove teorije in vsebine dejavnosti VKO, ob upoštevanju aktualnih družbenih in ekonomskih razmer, povezanih s trgom dela in razvojem na splošno. In s tem strokovni vodnik svetovalcu za kakovostno opravljanje dela vsak dan. Je pa tudi dober strokovni priročnik za vse sodelavce na Zavodu RS za zaposlovanje ter tudi za njihove partnerje in sodelavce iz drugih organizacij in omrežij, saj je skozi opredeljena področja kakovosti, standarde, kazalnike in merila, dejavnost VKO tudi širše prepoznavna.

Skupni cilj vseh vključenih pa je, in naj ostane tudi v prihodnje, stalna nadgradnja kakovosti dela na področju storitev VKO, ki v sodobni družbi pomembno podpira uresničevanje vseh strateških ciljev, med njimi tudi ključna dva do leta 2030, digitalno in zeleno preobrazbo družbe.

Mag. Tanja Vilič Klenovšek, Andragoški center Slovenije

UVOD

Standardi vodenja kakovosti so nizi dobrih praks upravljanja, procesov, osebja, metod in partnerstev, ki jih je določila stroka, da bi vsem vključenim pomagali doseči, razvijati in transparentno prikazati kakovost storitev.

Standardi kakovosti vseživljenjske karijerne orientacije (v nadaljevanju standardi VKO) predstavljajo skupni nabor elementov kakovosti, kazalnikov, meril in možnih virov podatkov, ki jih lahko svetovalci, oblikovalci politik in druge zainteresirane strani uporabijo in nadalje razvijajo, da skupaj ocenijo napredek na področju VKO (1).

Temeljijo na različnih področjih kakovosti za izvajanje storitev VKO in svetovalnega procesa v zaposlovanju, ki so bistvena za dobro strokovno prakso na področju VKO. Pri opredelitvi standardov kakovosti, kazalnikov in meril, smo izhajali iz procesnega modela. Zato smo opredelili kvantitativne in kvalitativne podatke o vstopnih dejavnikih, procesih in izstopnih ter prečnih dejavnikih, ki omogočajo njihovo vrednotenje in posledično pripomorejo k boljšemu izvajanju storitev VKO. Ključni uporabniki standardov kakovosti so v prvi vrsti svetovalci, ki izvajajo svetovalno dejavnost, pomembni pa so tudi za upravljalce, načrtovalce in partnerje pri izvajanju storitev VKO.

Standardi so bili razviti v okviru projekta Razvoj storitev VKO in nadaljnja krepitev Nacionalne koordinacijske točke za vseživljenjsko karierno orientacijo (2016-2022) (2). Nastali so na podlagi Medresorskih smernic VKO iz leta 2015 in sledijo procesom VKO na področju zaposlovanja in integriranega sistema vodenja na Zavodu RS za zaposlovanje (v nadaljevanju ZRSZ).

Medresorske smernice VKO (3) predstavljajo skupen okvir za zagotavljanje kakovosti na vseh področjih in ravneh vseživljenjske karijerne orientacije v Sloveniji (4). Nastale so kot priporočila, ki jih izvajalci VKO zasledujejo pri izvajanju storitev VKO, da bodo le te kar najbolj kakovostne in da bodo stranke razvile kompetence načrtovanja in vodenja kariere.

Na podlagi operativnega preizkusa (5) medresorskih smernic so leta 2014 nastali standardi VKO za področje zaposlovanja. V letu 2018 so bili standardi dopolnjeni na podlagi njihove implementacije še pri enajstih drugih izvajalskih organizacijah.

Integriran sistem vodenja na ZRSZ zajema tudi zagotavljanje kakovosti storitev, ki jih izvaja ZRSZ. Gre za procesni pristop, kjer so med procesi, ki se izvajajo za trg dela, uvrščene tudi storitve VKO. Storitve imajo opise in tudi standarde, ki pa so pogosto povezani z normativnimi okviri in zajemajo tako kvantitativne kot kvalitativne kazalnike. To smo želeli nadgraditi s standardi kakovosti, ki so opisani v tem gradivu. Še zlasti, ker vse dosedanje raziskave kažejo, da je kvaliteta storitev VKO v največji meri odvisna od osebja, ki storitve izvaja, njihovega znanja, kompetenc in odnosa do strank.

Standardi so zaradi sorodnosti dejavnosti poenoteni s strukturo modela, ki so ga za svetovalno dejavnost v izobraževanju odraslih razvili na Andragoškem centru Slovenije (ACS) v letu 2020 (6). Opredeljeni standardi predstavljajo tudi vzpodbudo drugim izobraževalnim ustanovam, kariernim centrom in izvajalcem storitev VKO, da v skladu z njimi prilagodijo in nadgradijo kakovost storitev VKO.

(1) *Quality-Assurance and Evidence-Base (QAE) Framework (ELGPN, 2016).*

(2) *Projekt Razvoj storitev VKO in nadaljnja krepitev NKT za VKO je potekal na ZRSZ 2016-2022 in je bil financiran iz ESS.*

(3) *Bandelj, N., Bučar Markič, S., Gogala, B., Lasič, T., Niklanovič, S., Pezdirc Tandler, A., Rutar, A., Savič, M., Simšič, M., Toličič Drobež, Ž., Verša Paič, D. (2015). Medresorske smernice kakovosti vseživljenjske karijerne orientacije (VKO). Različica 1. Ljubljana: Zavod RS za zaposlovanje.*

(4) *Medresorske smernice VKO je potrdila Nacionalna strokovna skupina za VKO.*

(5) *Preizkus je bil opravljen na ZRSZ in pri izvajalskih organizacijah.*

(6) *Andragoški center Slovenije izvaja svetovanje v izobraževanju odraslih, ki je primerljivo s svetovanjem v zaposlovanju. ACS je v 2020 izdal Kazalnike kakovosti svetovalne dejavnosti v izobraževanju odraslih, v katerih je predstavljen njihov model presojanja kakovosti. Ta model vsebuje 4 področja, oziroma dejavnike presojanja kakovosti: vhodni, procesni, izhodni in prečni dejavniki.*

STANDARDI KAKOVOSTI VKO V ZAPOSLOVANJU

Temeljna aktivnost Zavoda RS za zaposlovanje (v nadaljevanju ZRSZ) je izvajanje storitev za trg dela, kamor spadajo tudi storitve VKO. Standarde kakovosti smo opredelili za naslednje storitve VKO:

- **informiranje za kariero,**
- **učenje veščin vodenja kariere,**
- **osnovno karierno svetovanje,**
- **poglobljeno karierno svetovanje,**
- **rehabilitacijsko svetovanje.**

Na podlagi pregleda in analize ter študije drugih primerljivih praks razvijanja in presojanja kakovosti, smo po zgledu modela za presojanje in razvijanje kakovosti svetovalne dejavnosti v izobraževanju odraslih, ki ga je razvil ACS (*Pavlič in drugi, 2020*), opredelili 10 področij (in 5 podpodročij pri področju Storitve VKO) razvijanja in presojanja kakovosti pri izvajanju storitev VKO v zaposlovanju:

VSTOPNI DEJAVNIKI

- **Osebj,**
- **Prostor, oprema in drugi viri,**
- **Pripomočki za samostojno vodenje kariere.**

PROCESNI DEJAVNIKI

- **Storitve VKO:**
 - a. **informiranje,**
 - b. **učenje veščin vodenja kariere,**
 - c. **osnovno karierno svetovanje (v nadaljevanju OKS),**
 - d. **poglobljeno karierno svetovanje (v nadaljevanju PKS),**
 - e. **rehabilitacijsko svetovanje.**

IZSTOPNI DEJAVNIKI

- **Rezultati,**
- **Učinki.**

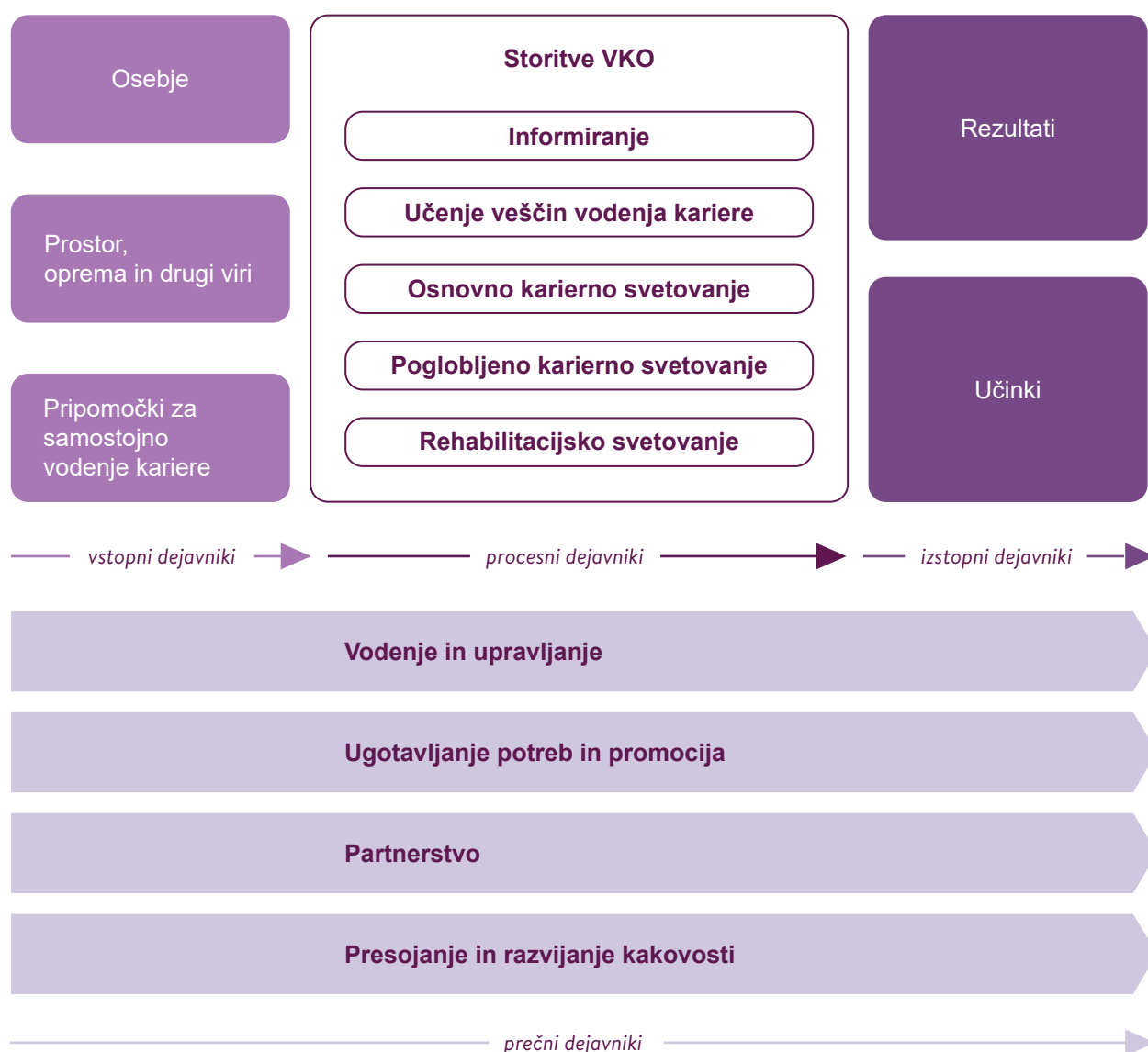
PREČNI DEJAVNIKI

- **Vodenje in upravljanje,**
- **Ugotavljanje potreb in promocija,**
- **Partnerstvo,**
- **Presojanje in razvijanje kakovosti.**

Področja, njim pripadajoči standardi, kazalniki in merila so med seboj povezani. Ker je svetovalna dejavnost na področju VKO kompleksen proces, smo naštetih področja po zgledu ACS (*Pavlič in drugi, 2020*) strukturirali glede na to, ali predstavljajo:

- **vstopne ali infrastrukturne dejavnike kakovosti,**
- **procesne vidike kakovosti svetovalne dejavnosti, kot so struktura načrtovanja in izpeljave svetovalnega procesa in posamezna področja svetovalne dejavnosti v zaposlovanju,**
- **izstopne dejavnike, torej rezultate ali učinke svetovalnega procesa.**

Slika 1. Struktura področij kakovosti za storitve VKO v zaposlovanju.



V središču sheme je področje Storitve VKO in pet podpodročij, ki predstavljajo posamezne storitve VKO v zaposlovanju: informiranje za kariero, učenje veščin vodenja kariere, osnovno karierno svetovanje, poglobljeno karierno svetovanje in rehabilitacijsko svetovanje.

Opredelili smo tri vstopne dejavnike: 1) Osebje, 2) Prostor, oprema in drugi viri ter 3) Pripomočki za samostojno vodenje kariere, ki pomembno vplivajo na izvajanje storitev VKO in so temeljni pogoji za kakovostno izvajanje storitev. Končni cilji dejavnosti so zajeti v dveh področjih: 1) Rezultati in 2) Učinki. Tiste dejavnike, ki pomembno vplivajo na kakovost izvajanja procesa v vseh fazah, smo opredelili kot prečne dejavnike in jih razumemo tudi kot podporne dejavnike. Mednje uvrščamo 1) Vodenje in upravljanje, 2) Ugotavljanje potreb in promocija, 3) Partnerstvo in 4) Razvijanje in presojanje kakovosti.

Za vsako posamezno področje kakovosti smo določili standarde kakovosti, in sicer v obliki izjav, ki na kratko povzemajo želeno stanje na tistem področju. Za vsak standard kakovosti smo v nadaljevanju opredelili kazalnike, s katerimi podrobneje opišemo presojanje vidike kakovosti in konkretiziramo standard kakovosti. Za vsak kazalnik smo določili tudi merilo, kot orodje za merjenje opredeljenega standarda kakovosti, ki si ga postavimo za cilj, ki ga moramo doseči, da bi zagotovili uresničitev opredeljenega standarda kakovosti.

VSTOPNI DEJAVNIKI

Vstopni dejavniki kakovosti so tisti, ki morajo biti že na začetku upoštevani za izpeljavo kakovostnih storitev VKO. Osebe, ustrezni prostori, oprema ter drugi viri in pripomočki za samostojno vodenje kariere predstavljajo osnovne pogoje za izpeljavo storitev VKO.

Standardi kakovosti, kazalniki in merila za področje Osebe

Osebe je ključnega pomena za kakovostno načrtovanje in izvedbo storitev VKO. Storitve VKO opravljajo karierni svetovalci, ki so usposobljeni za pomoč posameznikom pri sprejemanju in uresničevanju kariernih odločitev.

Štirje standardi kakovosti:

- 1. Storitve VKO opravlja zadostno število svetovalcev in podpornega osebja.**
- 2. Storitve VKO opravljajo svetovalci, ki izpolnjujejo za to določene izobrazbene pogoje (predpisano ustrezno stopnjo in vrsto izobrazbe ter druge zahtevane izobrazbene pogoje).**
- 3. Svetovalci delujejo v skladu z etičnimi smernicami.**
- 4. Svetovalcem je omogočen stalen strokovni in karierni razvoj.**

Standardi kakovosti	Kazalniki kakovosti	Primeri meril
1. Storitve VKO opravlja zadostno število svetovalcev in podpornega osebja.	1.1 Število svetovalcev in podpornega osebja	Število svetovalcev je v skladu z veljavnimi normativi za izvajanje posameznih storitev (čas, število izvajalcev) in je sorazmerno s storitvami (obremenitve izvajalcev) (1). Število podpornega osebja, usposobljenega za izvajanje kariernega informiranja, je v skladu z veljavnimi normativi. Določena je maksimalna obremenitev posameznega svetovalca.
2. Storitve VKO opravljajo svetovalci, ki izpolnjujejo za to določene izobrazbene pogoje (predpisano ustrezno stopnjo in vrsto izobrazbe ter druge zahtevane izobrazbene pogoje).	2.1 Stopnja in vrsta izobrazbe svetovalcev 2.2 Strokovni izpit 2.3 Ustrezne kompetence/veščine	Svetovalci imajo stopnjo in vrsto izobrazbe v skladu z Zakonom o urejanju trga dela (2). Svetovalec ima opravljen strokovni izpit za zaposlene, ki opravljajo storitve vseživljenjske karierni orientacije in posredovanja zaposlitve. Svetovalci imajo naslednje kompetence: <ul style="list-style-type: none"> • vodenje svetovalnega razgovora, • načrtovanje kariere, • vodenje skupin, • pedagoško/andragoške. Kompetence se kažejo skozi ključna ravnanja/delovanja svetovalca: <ul style="list-style-type: none"> • Svetovalec vzpostavi sodelovalen odnos s stranko. • Svetovalec obvlada svetovalni intervju kot ključno metodo pri delu strankami. • Svetovalec obvlada svetovalne veščine. • Svetovalec uporablja teoretične modele VKO pri obravnavi strank.

		<ul style="list-style-type: none"> • Svetovalec uporablja različne načine dela, da stranka določi dejavnike, ključne za karierne odločitve. • Svetovalec pozna pripomočke VKO in jih uporablja skladno z navodili. • Svetovalec pozna pripomočke za samostojno vodenje kariere in jih uporablja v svetovalnem procesu. • Svetovalec stranko napoti k drugemu izvajalcu, znotraj ali zunaj izvajalske organizacije, kadar prepozna, da s svojo storitvijo ne bo nudil ustrezne podpore/pomoči posamezniku. • Svetovalec je usposobljen za nudenje podpore strankam pri iskanju informacij (pozna različne metode iskanja, selekcioniranja in analize informacij) in pri uporabi opreme. • Svetovalec za PKS intervju dopolnjuje z uporabo različnih intervencijskih sredstev glede na prepoznane potrebe. • Svetovalec za PKS obvlada osnovne in zahtevnejše svetovalne veščine.
3.	Svetovalci delujejo v skladu z opredeljenimi etičnimi standardi.	<p>3.1 Opredeljeni etični standardi za delo s strankami</p> <p>Organizacija ima opredeljena etična načela v Kodeksu etike ZRSZ (2015) (3).</p> <p>Organizacija upošteva etične smernice IAEVG, prirejene za Slovenijo.</p> <p>Organizacija upošteva medresorske smernice kakovosti VKO.</p> <p>3.2 Delovanje svetovalcev v skladu z etičnimi standardi</p> <p>Svetovalci poznajo etične standarde.</p> <p>Svetovalci znajo pojasniti uporabo etičnih standardov pri svojem delu.</p> <p>Če obstajajo etični standardi za posamezno strokovno področje, iz katerega svetovalci izhajajo, jih le ti upoštevajo pri svojem delu (npr. Kodeks poklicne etike psihologov).</p>
4.	Svetovalcem je omogočen stalen strokovni in karierni razvoj.	<p>4.1 Strokovni in karierni razvoj svetovalca</p> <p>V letnem načrtu organizacije je načrt strokovnega usposabljanja za svetovalce.</p> <p>Vsebina strokovnega izobraževanja je v skladu s potrebami dela.</p> <p>Organizacija zagotavlja zadostna finančna sredstva za strokovni razvoj svetovalcev.</p> <p>Organizacija preverja ustreznost kompetenc svetovalcev (v okviru letnih razgovorov ali drugače) in na podlagi ugotovitev načrtuje njihov strokovni in karierni razvoj.</p> <p>Organizacija svetovalcem omogoča karierno napredovanje.</p> <p>Svetovalec razvija kompetence na področju znanja, spretnosti in medosebnih kompetenc.</p> <p>Svetovalec stalno razvija kompetence za področje VKO.</p> <p>4.2 Uvajanje v delo</p> <p>Organizacija zagotavlja uvajanje v delo, mentorstvo (delno izvajanje učenja ali izvajanje pod nadzorom) v organizaciji ali izven nje. Uvajanje vsebuje tudi seznanjanje z etičnimi načeli.</p> <p>4.3 Supervizija, intervizija oziroma druge oblike samorefleksije lastnega dela</p> <p>Organizacija omogoča supervizijo in intervizijo kot del stalnega strokovnega usposabljanja.</p> <p>Svetovalec se udeležuje supervizije ali intervizije oziroma izvaja druge oblike samorefleksije lastnega dela.</p>

(1) Uradni list RS št. 74/2011, Pravilnik o standardih in normativih za izvajanje storitev za trg dela in metodologija za oblikovanje cen teh storitev,

(2) Uradni list RS št. 80/2010 – s spremembami in dopolnitvami.

(3) https://www.ess.gov.si/files/3719/kodeks_etike_ZRSZ.pdf

Standardi kakovosti, kazalniki in merila za področje Prostor, oprema in drugi viri

Organizacije, ki izvajajo storitve VKO, morajo poskrbeti, da imajo ustrezne prostore, opremo ter druge vire, ki jih pri izvajanju storitev VKO potrebujejo. Storitve VKO so namenjene različnim ciljnim skupinam, zato mora biti poskrbljeno za prostorsko dostopnost vsem, tudi gibalno ali senzorično oviranim osebam. Storitve VKO se med seboj razlikujejo, zato je potrebno poskrbeti tudi, da so prostori prilagojeni posamezni aktivnosti. Ustrezen prostor, namenjen osnovnemu kariernemu svetovanju (OKS) in poglobljenemu kariernemu svetovanju (PKS), je eden izmed temeljnih pogojev, ki jih mora zagotoviti organizacija. Ta mora stranki zagotavljati varnost in zasebnost, prav tako mora imeti opremo, potrebno za izvedbo storitev VKO. Čeprav je informiranje občasno tudi del OKS in PKS, je vseeno potreben ustrezen prostor, namenjen zgolj informiranju, kjer lahko stranka prejme želene informacije. Znotraj ZRSZ delujejo tudi Karierna središča, kjer lahko stranke prejmejo tako splošne informacije kot tudi podrobnejše informacije o karieri in razvoju le te.

Pri prostoru ne govorimo zgolj o fizičnem prostoru, temveč tudi o spletnem. Organizacija mora poskrbeti, da je tudi ta prostor varen in omogoča zasebnost. Spletni prostor mora imeti jasno označeno informativno mesto, vsebine pa morajo biti pregledno organizirane in prikazane.

Pomemben vstopni dejavnik je tudi ustrezna informacijsko-komunikacijska tehnologija, ki omogoča svetovalcem nemoten potek dela in tudi možnost izvajanja storitev VKO preko različnih kanalov (osebno, telefonsko, preko spleta). Kakovostno in strokovno obravnavo omogočajo tudi ustrezna strokovna literatura, ki je na voljo svetovalcem, materialni viri in baze podatkov, ki so svetovalcem v pomoč za nemoten potek izvajanja storitev VKO.

Dva standarda kakovosti:

- 1. Organizacija zagotavlja prostorsko dostopnost, primerne prostore, opremo ter informacijsko-komunikacijsko tehnologijo za izvajanje celostnih in kakovostnih storitev vseživljenjske karijerne orientacije.**
- 2. Organizacija zagotavlja strokovno literaturo in baze podatkov.**

Standardi kakovosti	Kazalniki kakovosti	Primeri meril
1. Organizacija zagotavlja prostorsko dostopnost, primerne prostore, opremo ter informacijsko-komunikacijsko tehnologijo za izvajanje celostnih in kakovostnih storitev vseživljenjske karijerne orientacije.	1.1 Prostorska dostopnost	Organizacija zagotavlja fizičen dostop do prostorov in prilagoditve za samostojno gibanje po prostoru, tudi za gibalno ali senzorično ovirane. Organizacija zagotavlja dostopnost do drugih (skupnih) prostorov za vse stranke, tudi za gibalno ali senzorično ovirane.

	<p>1.2 Prostor (fizični in/ali spletni)</p> <p>1.3 Oprema</p> <p>1.4 Informacijsko-komunikacijska oprema</p>	<p>Na razpolago so ustrezni delovni prostori, ki so prilagojeni izvajanju posameznih storitev VKO. Storitve lahko potekajo individualno ali skupinsko.</p> <p>Fizični in/ali spletni prostor, namenjen informiranju, je urejen tako, da zagotavlja zasebnost in se stranke v njem znajdejo.</p> <p>Fizični prostori, namenjeni informiranju, imajo jasno označeno informativno mesto.</p> <p>Fizični prostori, namenjeni informiranju, imajo lahko dostopne razdelke z oglasnimi tablamami in informativnim gradivom.</p> <p>Informacije v fizičnem in spletnem prostoru (za informiranje) so pregledno organizirane.</p> <p>Za potrebe OKS in PKS je na voljo prostor, ki zagotavlja zasebnost stranke.</p> <p>Za potrebe skupinskega kariernega svetovanja je na voljo ustrezno velik prostor za večje število strank.</p> <p>Na razpolago je vsa potrebna oprema, ki zagotavlja možnost vodenja zaupnega izvajanja storitev VKO po različnih kanalih (osebno, telefonsko ali preko spleta).</p> <p>Organizacija stranke spodbuja k samostojni uporabi opreme.</p> <p>Zagotovljene so prilagoditve spletnega mesta osebam z ovirami (npr. podnapisi, velikost črk, ipd.).</p> <p>Na razpolago je vsa potrebna tehnična in IKT oprema (računalnik, slušalke, tiskalnik, ipd.), tako za osebje kot za stranke, ki je dobro vzdrževana.</p> <p>Na vidnem mestu so jasno napisana pravila uporabe opreme (npr. čas uporabe, število tiskanih strani, ipd.).</p> <p>Organizacija spodbuja stranke k samostojni uporabi opreme z označbami na vidnih mestih. Označeno je, kdo nudi pomoč stranki pri uporabi opreme, če jo le ta potrebuje.</p>
<p>2. Organizacija zagotavlja materialne vire, strokovno literaturo in baze podatkov.</p>	<p>2.1 Materialni viri</p> <p>2.2 Strokovna literatura</p> <p>2.3 Baze podatkov</p>	<p>Zagotovljeni so materialni viri za nemoten potek dela (finančna sredstva, pisarniški material, VKO pripomočki, psihodiagnostična sredstva, ipd.).</p> <p>Organizacija ima na voljo strokovno literaturo, revije in gradivo.</p> <p>Organizacija ima bazo podatkov, v kateri so temeljni dokumenti, potrebni za izvajanje storitev VKO (temeljna zakonodaja s področja urejanja trga dela, ipd.).</p> <p>Organizacija ima bazo podatkov, v kateri so podatki, pomembni za karierno odločanje, prekvalifikacije, razvoj kompetenc in vstop na trg dela.</p> <p>Priporočeno ažuriranje baze podatkov je enkrat letno.</p>

Standardi kakovosti, kazalniki in merila za področje Pripomočki za samostojno vodenje kariere

Samostojno vodenje kariere se pojmuje kot samostojno voden proces posameznika, ki z izbiro pripomočkov (na primer tehnik, priročnikov, vprašalnikov, interaktivnih računalniških orodij) načrtuje lastno kariero, si postavlja karijerne cilje in spremlja njihovo realizacijo (Terminološki slovarček, 2011). Pripomočki za samostojno vodenje kariere vodijo posameznika pri odkrivanju in prepoznavanju svojih interesov, lastnosti in kompetenc, oblikovanju zaposlitvenih ciljev in uresničevanju le-teh, spoznavanju poklicev, zahtev po izobrazbi za poklic ter povpraševanju delodajalcev po posameznih poklicih, pridobivanju veščin iskanja zaposlitve z nasveti ter spremljanju uspešnosti iskanja zaposlitve.

En standard kakovosti:

Organizacija zagotavlja svetovalne pripomočke za kakovostno izvajanje storitev VKO in pripomočke za samostojno vodenje kariere.

Standardi kakovosti	Kazalniki kakovosti	Primeri meril
1. Organizacija zagotavlja svetovalne pripomočke za kakovostno izvajanje storitev VKO in pripomočke za samostojno vodenje kariere.	1.1 Svetovalni pripomočki za izvajanje storitev VKO	Organizacija ima nabor različnih svetovalnih pripomočkov za načrtovanje in razvoj kariere (v tiskani in spletni obliki). Svetovalni pripomočki so dostopni vsem svetovalcem. Organizacija ima nabor različnih svetovalnih pripomočkov za samostojno vodenje kariere. Organizacija stranke usmerja k samostojni uporabi pripomočkov za samostojno vodenje kariere, tako da je to označeno na vidnem mestu. Označeno je, kdo nudi pomoč stranki pri uporabi pripomočkov, če jo le ta potrebuje.

PROCESNI DEJAVNIKI

Procesni dejavniki kakovosti so dejavniki, ki opredeljujejo temeljni svetovalni proces pri izvajanju storitev VKO. Svetovalni proces temelji na sodelovanju med svetovalcem in stranko. Gre za posebno in zahtevnejšo zvrst svetovalnega dela, pri kateri se srečujeta dve osebi, svetovalac in svetovanec (znotraj ZRSZ se uporablja termin stranka), s ciljem, da se s povečanjem zmožnosti svetovanca uspešneje rešujejo njegovi problemi (Jelenc Krašovec in Jelenc, 2003, v Pavlič idr., 2020). Znotraj VKO govorimo predvsem o svetovanju za kariero, pri katerem se posameznik ob pomoči svetovalca odloča o kariernih ciljih in sprejema karijerne odločitve na podlagi svojih želja, potreb, sposobnosti, lastnosti, znanj, interesov, vrednot in razvojnih priložnosti ter zastavljen karierni načrt tudi uresničuje (Svetovalna obravnava VKO).

Po Zakonu o urejanju trga dela (v nadaljevanju ZUTD) k storitvam VKO uvrščamo informiranje o trgu dela, osnovno karierno svetovanje, poglobljeno karierno svetovanje ter učenja veščin vodenja kariere. Te storitve smo uvrstili k procesnim dejavnikom. Dodali smo še rehabilitacijsko svetovanje, ki je posebna oblika poglobljenega

svetovanja. V ZUTD se pod storitve VKO uvršča tudi samostojno vodenje kariere, kar se prepleta s standardom učenja veščin vodenja kariere ter standardom pripomočki za samostojno vodenje kariere, kar smo že opredelili pri vstopnih dejavnikih, zato te storitve na tem mestu nismo posebej opredelili. Poleg storitev VKO pa ZRSZ izvaja tudi druge storitve za trg dela, to so posredovanje, zdravstveno svetovanje in izvajanje storitev EURES (European Employment Services).

Kot storitve VKO se lahko izvajajo tudi aktivnosti, ki so namenjene učencem, dijakom, študentom in njihovim staršem. Te aktivnosti se izvajajo tudi na ZRSZ in sicer v Kariernih središčih, kjer so na voljo informacije o poklicih in drugih značilnostih trga dela ter pripomočki za samostojno načrtovanje in vodenje kariere. Po predhodnem dogovoru pa je možno tudi preventivno svetovanje učencem in dijakom, individualno karierno svetovanje ter skupinske oblike učenja veščin.

Področje Storitve VKO zajema standarde, ki veljajo za izvajanje vseh storitev VKO. Standarde za posamezne storitve VKO smo zaradi boljše preglednosti, razumevanja in organizacije dela na ZRSZ razdelili na podpodročja. Posamezna storitev predstavlja posamezno podpodročje:

Področje:

- Storitve VKO:

Podpodročje:

- a. informiranje,
- b. učenje veščin vodenja kariere,
- c. osnovno karierno svetovanje,
- d. poglobljeno karierno svetovanje,
- e. rehabilitacijsko svetovanje.

Standardi kakovosti, kazalniki in merila za področje Storitve VKO

Pet standardov kakovosti:

- 1. Izvajanje storitev VKO je osredotočeno in prilagojeno potrebam strank.**
- 2. Pri izvajanju storitev VKO so zagotovljeni zaupnost, nepristranskost in psihološko varno okolje.**
- 3. Organizacija zagotavlja izvajanje celostnega svetovalnega procesa (storitev VKO), utemeljenega na strokovnih spoznanjih.**
- 4. Organizacija zagotavlja dostopnost, prilagodljivost in prožnost izvajanja svetovalnega procesa.**
- 5. Organizacija zagotavlja sistem beleženja izvajanja storitev VKO.**

Standardi kakovosti	Kazalniki kakovosti	Primeri meril
<p>1. Izvajanje storitev VKO je osredotočeno in prilagojeno potrebam strank.</p>	<p>1.1 Način dela in obseg storitev VKO</p> <p>1.2 Jasnost opredelitve storitev VKO za stranke</p> <p>1.3 Vloga strank pri izvajanju storitev VKO</p>	<p>Svetovalec izvaja storitve VKO, ki so glede na način in obseg dela prilagojene potrebam strank in sicer na način, da je intenzivnost in kanal obravnave ter način komuniciranja prilagojen potrebam strank.</p> <p>Organizacija omogoča strankam, da poznajo storitve VKO in kaj lahko od njih pričakujejo.</p> <p>Svetovalec omogoča, da imajo stranke pri storitvah VKO dejavno vlogo.</p>
<p>2. Pri izvajanju storitev VKO so zagotovljeni zaupnost, nepristranskost in psihološko varno okolje.</p>	<p>2.1 Psihološko varno okolje za izvajanje storitev VKO</p> <p>2.2 Zaupnost pri izvajanju storitev VKO</p> <p>2.3 Nepristranskost in objektivnost pri izvajanju storitev VKO</p>	<p>Svetovalci ustvarjajo psihološko varno okolje, v katerem so stranke obravnavane s spoštovanjem in empatijo.</p> <p>Svetovalci vzpostavijo s strankami sodelujoč in enakopraven odnos.</p> <p>Svetovalci zagotavljajo strankam zaupen medsebojni odnos, ki temelji na etičnih smernicah.</p> <p>Svetovalci razvijajo s strankami spoštljiv odnos, brez predsodkov, ki temelji na nepristranskosti in objektivnosti.</p>
<p>3. Organizacija zagotavlja izvajanje celostnega svetovalnega procesa (storitev VKO), utemeljenega na strokovnih spoznanjih.</p>	<p>3.1 Zanesljivost in utemeljenost svetovalne dejavnosti na strokovnih spoznanjih</p> <p>3.2 Dejavnosti svetovalnega procesa</p> <p>3.3 Področja izvajanja svetovalnega procesa</p> <p>3.4 Strukturiranost svetovalnega procesa</p>	<p>Svetovalci uporabljajo programe in metode dela, ki so zanesljivi in temeljijo na strokovnih spoznanjih.</p> <p>Svetovalci smiselno izvajajo vse dejavnosti svetovalnega procesa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • informiranje, • nasvetovanje, • svetovanje, • učenje veščin vodenja kariere. <p>Svetovalci zagotavljajo strankam podporo pri njihovem kariernem razvoju na več področjih:</p> <ul style="list-style-type: none"> • karierno informiranje, • učenje veščin vodenja kariere, • osnovno karierno svetovanje, • poglobljeno karierno svetovanje, • rehabilitacijsko svetovanje. <p>Svetovalci pri svetovalnem delu strukturirajo svetovalni proces skladno z namenom svetovalne dejavnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • kot enkratno srečanje (karierno informiranje), • z več obravnavami.

		<p>Svetovalni proces z več obravnavami, zajema:</p> <ul style="list-style-type: none"> • prvo obravnavo: uvodni intervju za spoznavanje s potrebami in cilji stranke, dogovarjanje zaposlitvenih ciljev in aktivnosti za doseg le teh, • nadaljnje obravnave: karierno svetovanje s preverjanjem dogovorjenih zaposlitvenih ciljev in aktivnosti in dogovorom o nadaljnjih korakih za realizacijo zaposlitvenih ciljev. <p>Svetovalni proces včasih poteka tudi po zaključeni obravnavi, če se svetovalec in stranka tako dogovorita.</p> <p>Svetovalec izvaja svetovanje individualno ali skupinsko.</p>
	<p>3.5 Oblike izvajanja svetovalnega procesa</p> <p>3.6 Uporaba svetovalnih pripomočkov</p>	<p>Svetovalni pripomočki, ki jih uporabljajo svetovalci, so zanesljivi in temeljijo na strokovnih spoznanjih.</p> <p>Svetovalci prilagajajo uporabo svetovalnih pripomočkov značilnostim in potrebam strank.</p> <p>Svetovalni pripomočki se uporabljajo v vseh fazah svetovalnega procesa.</p> <p>Svetovalci uporabljajo pripomočke v fizični in/ali digitalni obliki.</p>
4.	<p>Organizacija zagotavlja dostopnost, prilagodljivost in prožnost izvajanja svetovalnega procesa.</p>	<p>4.1 Brezplačnost svetovalnega procesa</p> <p>Izvajanje VKO storitev je za stranke brezplačno.</p> <p>4.2 Načini izvajanja svetovalnega procesa</p> <p>Svetovalec izvaja svetovalni proces na različne načine:</p> <ul style="list-style-type: none"> • osebno, • po telefonu, • po elektronski pošti, • po spletu. <p>4.3 Časovna dostopnost svetovalnega procesa</p> <p>Svetovanje je dostopno v času uradnih ur. Organizacija zagotavlja izvajanje storitev VKO v času uradnih ur.</p> <p>4.4 Trajanje svetovalnega procesa</p> <p>Svetovalec prilagaja trajanje svetovalnega procesa potrebam stranke.</p> <p>4.5 Usmerjanje strank k drugim virom pomoči</p> <p>Svetovalec pozna svoje pristojnosti in omejitve.</p> <p>Svetovalec pozna širše potrebe strank. Ob potrebah strank, ki presegajo pristojnosti ali kompetence svetovalca, svetovalec stranke ustrezno usmeri oziroma napoti v druge storitve znotraj organizacije ali v druge institucije, ki ponujajo specifične storitve, zato da bo imela stranka od svetovanja kar največ koristi.</p>
5.	<p>Organizacija zagotavlja sistem beleženja izvajanja storitev VKO.</p>	<p>5.1 Beleženje izvajanja storitev</p> <p>Organizacija ima vzpostavljen sistem beleženja storitev VKO (informiranje, OKS, PKS, rehabilitacijsko svetovanje).</p> <p>Izvajalec storitve izvedbo vsake storitve zabeleži.</p> <p>Zapisi so ustrezno shranjeni in zaščiteni skladno z zakonskimi podlagami o varovanju osebnih podatkov.</p>

Standardi kakovosti, kazalniki in merila za podpodročje Informiranje

Informiranje, kot eno izmed storitev VKO, ločujemo na splošno informiranje in karierno informiranje. Splošno informiranje zajema splošne informacije o stanju in spremembah na trgu dela, programih za iskalce zaposlitve in storitvah EURES. Karierno informiranje pa zajema informacije o aktualnih prostih delovnih mestih, usposabljanjih in drugih oblikah pomoči za vključitev na trg dela ali v zaposlitev, o možnostih izobraževanja ter usposabljanja glede kariernega razvoja in o poklicih. V Kariernih središčih so na voljo tudi informacije namenjene šolajoči mladini glede možnosti nadaljnjega izobraževanja ali usposabljanja, prekvalifikacijah, štipendijah in vpisnih rokih.

En standard kakovosti:

Organizacija zagotavlja informiranje o kariernem razvoju.

Standardi kakovosti	Kazalniki kakovosti	Primeri meril
1. Organizacija zagotavlja informiranje o kariernem razvoju.	1.1 Področja izvajanja informiranja	Svetovalci zagotavljajo strankam informiranje na področjih: <ul style="list-style-type: none"> • izobraževanja, • usposabljanja, • zaposlovanja, • kariernega razvoja.
	1.2 Dostopnost do informacij	Organizacija strankam zagotavlja informacije o možnostih izobraževanja, usposabljanja, prostih delovnih mestih, programih zaposlovanja, opise poklicev, vprašalnike o značilnostih posameznika, ki so na voljo v tiskani in/ali elektronski obliki. <p>Informacije so na razpolago v obliki pisnih virov in/ali audio-vizualnih materialov, svetovnega spleta, računalniških programov, in/ali s pomočjo osebnih stikov, predavanj, predstavitev, sejmov z ustrezno informiranim osebjem.</p> <p>Informacije, ki niso na razpolago takoj in so v pristojnosti institucije, svetovalec pridobi in posreduje stranki v roku treh delovnih dni.</p>
	1.3 Izvajanje informiranja	Organizacija zagotavlja različne načine in kanale pridobivanja informacij. <p>Osebe usmerja in spodbuja stranke k samostojnemu raziskovanju virov informacij.</p> <p>Pri iskanju informacij je na voljo podpora v obliki pisnih navodil, po telefonu, osebno ali preko spleta. Podpora se nanaša na: <ul style="list-style-type: none"> • iskanje informacij, • zbiranje informacij, • posredovanje informacij, • preverjanje razumevanja informacij, • selekcioniranje informacij, • ovrednotenje informacij, • poučevanje o veščinah samostojnega iskanja informacij. </p>

	1.4 Usmerjanje strank k drugim virom informacij	Organizacija strankam posreduje ali jih usmerja k virom informacij drugih organizacij, ki so dostopne na spletu ali v pisnih gradivih.
	1.5 Upravljanje z informacijami	Organizacija ima načrt pridobivanja in ažuriranja informacij in virov informacij. Organizacija redno dopolnjuje in posodablja informacije in vire informacij. Organizacija skrbi, da je dostop do informacij za stranke varen.

Standardi kakovosti, kazalniki in merila za podpodročje Učenje veščin vodenja kariere

Veščine vodenja kariere so niz kompetenc, ki posameznikom in skupinam omogočajo, da na strukturirane načine pridobivajo, analizirajo, sintetizirajo in organizirajo informacije o sebi, o izobraževanju in poklicih ter niz veščin za sprejemanje odločitev (*Terminološki slovarček*).

Učenje veščin vodenja kariere omogoča pridobitev veščin za iskanje zaposlitve, spoznavanje lastnih interesov in kompetenc za uspešno predstavitev delodajalcu, spoznavanje zaposlitvenih možnosti v okolju, sprejemanje odločitev o svoji karieri in uresničevanje zaposlitvenih ter kariernih ciljev. Vključujejo spoznavanje sveta dela, pridobivanje znanj, spretnosti in sposobnosti, ki jih posameznik potrebuje za uspešno odločanje na kariernih prehodih med izobraževalnimi programi ali stopnjami izobraževanja, k prehodu v zaposlitev, pri prehajanju med zaposlitvami, prehajanju iz zaposlitve v brezposelnost in nazaj ter k prehodu v upokojitvev.

En standard kakovosti:

Organizacija zagotavlja učenje veščin vodenja kariere.

Standardi kakovosti	Kazalniki kakovosti	Primeri meril
1. Organizacija zagotavlja učenje veščin vodenja kariere, ki je prilagojeno potrebam strank.	1.1 Način učenja veščin vodenja kariere 1.2 Vsebina učenja veščin vodenja kariere	Svetovalec izvaja učenje veščin vodenja kariere, ki je glede na način in obseg dela prilagojen potrebam posameznikov. Učni cilji in vsebine so jasno določeni in ustrezajo posamezniku oziroma ciljni skupini. Stranke so seznanjene, kaj bodo z učenjem veščin vodenja kariere pridobile. Učni proces vključuje: <ul style="list-style-type: none"> • spoznavanje lastnosti stranke, • spoznavanje možnosti v okolju (izobraževanje, usposabljanje in delo), • določanje cilja in • aktivnosti za doseg cilja.

Standardi kakovosti, kazalniki in merila za podpodročje Osnovno karierno svetovanje

Osnovno karierno svetovanje je svetovanje usmerjeno k iskanju rešitev na poti do zaposlitve in krejitvi kompetenc vodenja lastne kariere. Izvaja se lahko individualno ali skupinsko kot pomoč pri oblikovanju zaposlitvenih ciljev, prepoznavanju in pridobivanju veščin iskanja zaposlitve in dogovarjanju aktivnosti iskanja zaposlitve. Spremlja in spodbuja se iskanje zaposlitve in druge aktivnosti strank ter posodablja cilje in aktivnosti, ugotavlja potrebe po dodatnih storitvah in ovire pri iskanju zaposlitve (VKO priručnik).

En standard kakovosti:

Organizacija zagotavlja izvajanje osnovnega kariernega svetovanja, utemeljenega na strokovnih spoznanjih.

Standardi kakovosti	Kazalniki kakovosti	Primeri meril
<p>1. Organizacija zagotavlja izvajanje osnovnega kariernega svetovanja, utemeljenega na strokovnih spoznanjih.</p>	<p>1.1 OKS je osredotočeno na dobrobit in potrebe posameznika</p> <p>1.2 Opredelitev dejavnikov, ki so pomembni za sprejemanje kariernih odločitev</p> <p>1.3 Oblikovanje optimalnih zaposlitvenih ciljev</p> <p>1.4 Načrtovanje aktivnosti za dosego zaposlitvenega cilja</p>	<p>Svetovalec ugotavlja potrebe in pričakovanja stranke in jih skupaj s stranko usklajuje z možnostmi na trgu dela.</p> <p>Svetovalec pomaga stranki opredeliti dejavnike, ki so zanjo pomembni pri kariernem odločanju.</p> <p>Svetovalec vodi stranko, da le ta oblikuje zase optimalne zaposlitvene cilje.</p> <p>Svetovalec vodi stranko, da le ta načrtuje iskanje zaposlitve/pridobitev izobrazbe/razvoj kompetenc.</p> <p>Svetovalec vodi stranko, da le ta načrtuje korake/aktivnosti za dosego zaposlitvenega cilja.</p> <p>Svetovalec pomaga stranki pri realizaciji zaposlitvenega cilja z vključevanjem v ukrepe aktivne politike zaposlovanja (APZ).</p> <p>Svetovalec prepozna potrebe po dodatnih aktivnostih pri stranki in stranke smiselno vključuje v nadaljnje obravnave, ukrepe ali programe ter jim nudi podporo.</p>

Standardi kakovosti, kazalniki in merila za podpodročje Poglobljeno karierno svetovanje

Poglobljeno karierno svetovanje (v nadaljevanju PKS) je usmerjeno na kompleksnejše potrebe na področju motivacije, oblikovanje zaposlitvenih ciljev in kariernih odločitev, na ugotavljanje ovir, ki zmanjšujejo stopnjo zaposljivosti in oblikovanje ukrepov za večanje zaposljivosti. Karierna situacija posameznika in karierne odločitve so tesno povezane z ostalimi življenjskimi področji. Poglobljeno karierno svetovanje nudi vpogled v dinamiko in součinkovanje teh področij. Svetovalec pri obravnavi upošteva: življenjske okoliščine posameznika, socialno ekonomski status, možne vire pomoči, fizične in psihične sposobnosti, kondicijo posameznika (VKO priročnik).

En standard kakovosti:

Organizacija zagotavlja izvajanje poglobljenega kariernega svetovanja, utemeljenega na strokovnih spoznanjih.

Standardi kakovosti	Kazalniki kakovosti	Primeri meril
<p>1. Organizacija zagotavlja izvajanje poglobljenega kariernega svetovanja, utemeljenega na strokovnih spoznanjih.</p>	<p>1.1 PKS je osredotočeno na dobrobit in potrebe posameznika, ki ima ovire pri doseganju kariernih ciljev</p> <p>1.2 Oblikovanje optimalnih kariernih ciljev</p> <p>1.3 Načrtovanje aktivnosti za doseg kariernega cilja</p> <p>1.4 Pomoč pri uvidu v karierno situacijo</p>	<p>Svetovalec ugotavlja potrebe in pričakovanja stranke in jih skupaj s stranko usklajuje z možnostmi na trgu dela.</p> <p>Svetovalec pomaga stranki pri ocenjevanju interesov, lastnosti, sposobnosti in kompetenc.</p> <p>Svetovalec pomaga stranki raziskati ovire na poti do realizacije kariernih ciljev.</p> <p>Svetovalec vodi stranko, da le ta zase oblikuje optimalne karierne cilje.</p> <p>Svetovalec pomaga stranki, da razišče vse možnosti in razširi karierne cilje.</p> <p>Svetovalec pomaga stranki načrtovati, kako pridobiti določena znanja ali razviti kompetence za realizacijo kariernih ciljev.</p> <p>Svetovalec vodi stranko, da le ta načrtuje iskanje zaposlitve/ pridobitev izobrazbe/razvoj kompetenc.</p> <p>Svetovalec vodi stranko, da le ta načrtuje korake/aktivnosti za doseg kariernega cilja.</p> <p>Svetovalec skupaj s stranko opredeli dejavnike, ki so pomembni za karierne odločitve.</p> <p>Svetovalec pomaga stranki pri uvidu v lastno karierno situacijo, v zastavljene karierne cilje in v narejen načrt o aktivnostih glede na prepoznane potrebe.</p> <p>Svetovalec pomaga stranki zastaviti zanjo smiselne življenjske/karierne cilje.</p> <p>Svetovalec se s stranko dogovori o aktivnostih, ki so skladne s cilji.</p> <p>Svetovalec poda specialistično mnenje.</p>

Standardi kakovosti, kazalniki in merila za podpodročje Rehabilitacijsko karierno svetovanje

Rehabilitacijsko svetovanje je oblika poglobljenega kariernega svetovanja, ki zajema informiranje in svetovanje o pravicah invalidov, ugotavljanje smiselnosti za začetek in vodenje postopka za ugotavljanje invalidnosti in/ali pravice do zaposlitvene rehabilitacije, napotovanje in spremljanje izvajanja storitev zaposlitvene rehabilitacije in izdelave ocene zaposlitvenih možnosti invalida (Rehabilitacijsko svetovanje, 2019).

En standard kakovosti:

Organizacija zagotavlja izvajanje rehabilitacijskega svetovanja, utemeljenega na strokovnih spoznanjih.

Standardi kakovosti	Kazalniki kakovosti	Primeri meril
<p>1. Organizacija zagotavlja izvajanje rehabilitacijskega svetovanja, utemeljenega na strokovnih spoznanjih.</p>	<p>1.1 Rehabilitacijsko svetovanje je osredotočeno na dobrobit in potrebe posameznika glede na njegove omejitve</p> <p>1.2 Oblikovanje optimalnih zaposlitvenih ciljev</p> <p>1.3 Načrtovanje aktivnosti v skladu z omejitvami</p>	<p>Svetovalec ugotavlja potrebe in pričakovanja stranke in jih skupaj s stranko usklajuje z možnostmi na trgu dela.</p> <p>Svetovalec na podlagi mnenja strokovnega tima ugotavlja zaposljivost ter morebitno oviranost oz. invalidnost stranke.</p> <p>Svetovalec ugotavlja smiselnost za začetek postopka o pridobitvi statusa invalidnosti in/ali pravice do zaposlitvene rehabilitacije.</p> <p>Svetovalec prepozna vrste in stopnje ovir pri zaposlovanju.</p> <p>Svetovalec vodi stranko, da le ta oblikuje zase optimalne zaposlitvene cilje.</p> <p>Svetovalec pomaga stranki, da razišče vse možnosti zaposlitvenih ciljev znotraj svojih zmožnosti.</p> <p>Svetovalec analizira zmožnosti in sposobnosti osebe za vključitev v usposabljanje ali zaposlitev.</p> <p>Svetovalec pomaga stranki pri premagovanju ovir.</p> <p>Svetovalec pomaga stranki zastaviti zanjo smiselne življenjske/karijerne cilje.</p> <p>Svetovalec se s stranko dogovori o aktivnostih, ki so skladne s cilji.</p> <p>Svetovalec stranko informira glede postopkov pridobivanja statusa invalida in/ali pravice do zaposlitvene rehabilitacije.</p> <p>Svetovalec in stranka dogovorita morebitno vključitev v postopek ugotavljanja invalidnosti in/ali pravice do zaposlitvene rehabilitacije.</p> <p>Svetovalec poda specialistično mnenje.</p>

IZSTOPNI DEJAVNIKI

Izstopni dejavniki zajemajo končni cilj dejavnosti, njene rezultate in učinke. Rezultati storitev VKO se nanašajo na neposredne rezultate izvajanja storitev VKO, učinki pa na merjenje posledic oziroma učinkov, ki jih imajo rezultati za posamezno stranko, ožje in širše okolje.

Standardi kakovosti, kazalniki in merila za področje Rezultati

Rezultati so opredeljeni kot neposredni rezultati storitev VKO v organizaciji. Gledano s stališča posameznika, je rezultat to, kar posameznik prejme od izvedene storitve VKO.

Najprej smo opredelili rezultate, ki so značilni za vse storitve VKO. Ti so beleženje vrst obravnav, števila obravnav, števila vključitev v usposabljanja in izobraževanja, števila oseb, ki se zaposlijo. Nato smo se osredotočili na rezultate, ki se nanašajo na posamezno storitev VKO. Vsaka storitev VKO ima svoje značilnosti, posledično se tudi rezultati storitev razlikujejo med seboj.

Šest standardov kakovosti:

- 1. Organizacija spremlja in vrednoti rezultate izvajanja storitev VKO.**
- 2. Organizacija spremlja in vrednoti rezultate informiranja.**
- 3. Organizacija spremlja in vrednoti rezultate učenja veščin vodenja kariere.**
- 4. Organizacija spremlja in vrednoti rezultate osnovnega kariernega svetovanja.**
- 5. Organizacija spremlja in vrednoti rezultate poglobljenega kariernega svetovanja.**
- 6. Organizacija spremlja in vrednoti rezultate rehabilitacijskega svetovanja.**

Standardi kakovosti	Kazalniki kakovosti	Primeri meril
<p>1. Organizacija spremlja in vrednoti rezultate izvajanja storitev VKO.</p>	<p>1.1 Vrsta storitev</p> <p>1.2 Število in struktura vključenih strank</p> <p>1.3 Število vključitev v ukrepe APZ</p> <p>1.4 Število izhodov v zaposlitev</p>	<p>Vrste izpeljanih storitev (individualne in skupinske obravnave) so v skladu z veljavnimi standardi in normativi.</p> <p>Število obravnavanih strank na leto na svetovalca je v skladu z veljavnimi standardi in normativi.</p> <p>Odstotek vključenih strank, ki izhajajo iz ranljivih skupin prebivalstva/ciljnih skupin, je v skladu z namenom in poslovnim načrtom organizacije.</p> <p>Število vključenih strank v programe izobraževanja, usposabljanja in druge ukrepe APZ je v skladu z namenom in poslovnim načrtom organizacije.</p> <p>Število brezposelnih oseb, vključenih v VKO, ki se zaposlijo.</p>
<p>2. Organizacija spremlja in vrednoti rezultate informiranja.</p>	<p>2.1 Informiranje strank</p>	<p>Organizacija ima opredeljen ustaljen proces spremljanja učinkovitosti storitve informiranja (npr. ali je stranka pridobila informacije o možnostih razvoja kariere) in sicer s pomočjo anketiranja, zbiranja povratnih informacij strank, ipd.</p> <p>Svetovalac je stranko informiral tako, da lahko le ta uporabi informacije pri sprejemanju kariernih odločitev.</p>
<p>3. Organizacija spremlja in vrednoti rezultate učenja veščin vodenja kariere.</p>	<p>3.1 Učenje veščin vodenja kariere</p> <p>3.2 Načrt aktivnosti za razvoj posameznikove kariere</p> <p>3.3 Vodenje dokumentacije</p>	<p>Število strank, ki jim je svetovalac pomagal, da so pridobili, razvili ali krepili veščine vodenja kariere.</p> <p>Število oblikovanih individualnih načrtov nadaljnjih aktivnosti za razvoj posameznikove kariere, ki jih na podlagi prepoznanih potreb svetovalac oblikuje skupaj s stranko.</p> <p>Svetovalci vodijo vso dokumentacijo, ki je potrebna za spremljanje in vrednotenje rezultatov učenja veščin vodenja kariere (liste prisotnosti, akcijski načrti udeležencev, evalvacijski listi, poročila za udeležence in svetovalce).</p>

4.	Organizacija spremlja in vrednoti rezultate osnovnega kariernega svetovanja.	<p>4.1 Dogovorjeni zaposlitveni cilji</p> <p>4.2 Načrt aktivnosti doseganja zaposlitvenih ciljev</p> <p>4.3 Vzpostavljen sistem beleženja obravnav</p>	<p>Svetovalec skupaj s stranko spremlja in vrednoti doseganje dogovorjenih zaposlitvenih ciljev.</p> <p>Svetovalec skupaj s stranko spremlja in vrednoti načrt aktivnosti za doseganje zaposlitvenih ciljev.</p> <p>Organizacija ima vzpostavljen sistem beleženja obravnav.</p> <p>V sistemu beleženja so zapisani ključni poudarki obravnave za zagotavljanje kontinuitete in kakovosti obravnave.</p> <p>Ključni dokumenti so shranjeni skladno z zakonskimi podlagami o varovanju osebnih podatkov.</p>
5.	Organizacija spremlja in vrednoti rezultate poglobljenega kariernega svetovanja.	<p>5.1 Dogovorjeni življenjski/karierni cilji</p> <p>5.2 Dogovorjene aktivnosti</p> <p>5.3 Beleženje storitve PKS</p>	<p>Svetovalec skupaj s stranko spremlja in vrednoti doseganje dogovorjenih življenjskih/kariernih ciljev.</p> <p>Svetovalec skupaj s stranko spremlja in vrednoti dogovore in aktivnosti za doseganje življenjskih/kariernih ciljev.</p> <p>Ključni poudarki PKS so zabeleženi v sistemu beleženja obravnav.</p> <p>Ključni dokumenti za PKS so ustrezno shranjeni.</p>
6.	Organizacija spremlja in vrednoti rezultate rehabilitacijskega svetovanja.	<p>6.1 Oddana vloga za pridobitev statusa invalida in/ali pravice do zaposlitvene rehabilitacije</p> <p>6.2 Poročilo izvajalca zaposlitvene rehabilitacije</p> <p>6.3 Dogovorjeni zaposlitveni cilji</p> <p>6.4 Načrt aktivnosti doseganja zaposlitvenih/ življenjskih/ kariernih ciljev</p> <p>6.5 Beleženje rehabilitacijskega svetovanja</p>	<p>Število uvedenih postopkov (vlog) o pridobitvi statusa invalida in/ali pravice do zaposlitvene rehabilitacije.</p> <p>Število poročil izvajalca zaposlitvene rehabilitacije, v katerih so prepoznane ovire in stopnja ovir strank pri zaposlovanju.</p> <p>Svetovalec skupaj s stranko spremlja in vrednoti doseganje dogovorjenih zaposlitvenih ciljev.</p> <p>Svetovalec skupaj s stranko spremlja in vrednoti načrt aktivnosti za doseganje zaposlitvenih/življenjskih/kariernih ciljev.</p> <p>Ključni poudarki rehabilitacijskega svetovanja so zabeleženi v sistemu beleženja.</p> <p>Ključni dokumenti za rehabilitacijsko svetovanje so ustrezno shranjeni.</p>

Standardi kakovosti, kazalniki in primeri meril za področje Učinki

Podobno kot Rezultati so tudi Učinki končni cilj storitve VKO, s tem, da se le ti pokažejo v daljšem časovnem obdobju. Evalvacija učinkov je posledično tudi precej težja. Spremljanje in merjenje je potrebno izvesti v več časovnih obdobjih in v daljšem obdobju, da lahko pridemo do relevantnih podatkov.

En standard kakovosti:

Organizacija spremlja in vrednoti učinke izvajanja storitev VKO.

Standardi kakovosti	Kazalniki kakovosti	Primeri meril
<p>1. Organizacija spremlja in vrednoti učinke izvajanja storitev VKO.</p>	<p>1.1 Storitve VKO se redno vrednotijo</p> <p>1.2 Vključenost strank v storitve informiranja</p> <p>1.3 Krepitev položaja strank na trgu dela</p>	<p>Organizacija ima opredeljene različne načine spremljanja in vrednotenja storitev VKO ter jih redno izvaja.</p> <p>Izvajalci in stranke so vključeni v proces vrednotenja storitev VKO (anketa zadovoljstva strank s storitvami, anketa zadovoljstva zaposlenih) tudi v daljšem časovnem obdobju.</p> <p>Storitve VKO se v skladu z ugotovitvami vrednotenja izboljšajo, ko je to potrebno.</p> <p>Število strank, ki jim je informiranje o karieri pomagalo pri karierni odločitvi.</p> <p>Na podlagi povratnih informacij strank, podatkov svetovalcev, statističnih analiz in drugih merljivih kazalnikov so storitve VKO strankam pripomogle k:</p> <ul style="list-style-type: none"> • prehodu v zaposlitev, • večji aktivnosti na trgu dela, • razvoju kompetenc strank (splošnih in specifičnih), • krepitvi veččin iskanja zaposlitve, • večji motiviranosti strank za reševanje situacije brezposelnosti, • večji socialni vključenosti strank.

PREČNI DEJAVNIKI

K prečnim dejavnikom kakovosti spadajo tisti dejavniki, ki na kakovost storitve VKO vplivajo v vseh fazah procesa. Med te dejavnike prištevamo:

- **Vodenje in upravljanje,**
- **Ugotavljanje potreb in promocija,**
- **Partnerstvo,**
- **Presojanje in razvijanje kakovosti.**

Standardi kakovosti, kazalniki in merila za področje Vodenje in upravljanje

Vodenje in upravljanje sta pojma, ki se med seboj prepletata, pogosto uporabljamo izraz vodenje kar za oboje. Vodenje zajema kompleksen niz nalog, ki se pogosto povezujejo z odnosom moči, ki obstaja med tistim, ki vodi, in tistimi, ki so vodeni (*Kavčič, 1991, v Brezovšek in Kukovič, 2014, V Pavlič idr., 2020*). Vodenje lahko razumemo tudi kot proces, v katerem vodja na podlagi svojih specifičnih sposobnosti, osebnih lastnosti in znanja z zanj značilnim ravnanjem vpliva na ljudi, da bi dosegli zastavljene cilje (*Kovač idr., 2004, v Pavlič idr., 2020*).

Šest standardov kakovosti:

1. **Organizacija ima oblikovano vizijo, poslanstvo in vrednote delovanja za storitve VKO.**
2. **Organizacija dela pri izvajanju storitev VKO je učinkovita in kakovostna.**
3. **Storitve VKO so razvojno vpete v lokalno okolje, v katerem se izvajajo.**
4. **Organizacija pridobiva finančna sredstva za izvajanje storitev VKO na podlagi opredeljenih meril in z njimi ravna učinkovito in pregledno.**
5. **Načrtovanje izvajanja storitev VKO.**
6. **Organizacija izvaja spremljanje in notranje revidiranje.**

Standardi kakovosti	Kazalniki kakovosti	Primeri meril
1. Organizacija ima oblikovano vizijo, poslanstvo in vrednote delovanja za storitve VKO.	1.1 Vizija in poslanstvo 1.2 Vrednote	Organizacija ima opredeljeno skupno vizijo za vse dejavnosti. Organizacija ima opredeljeno poslanstvo. Organizacija ima opredeljene vrednote.
2. Organizacija dela pri izvajanju storitev VKO je učinkovita in kakovostna.	2.1 Organizacija dela 2.2 Normativna urejenost storitev VKO	Struktura in način izvajanja storitev VKO sta zapisana v internih aktih organizacije. Opredeljene so delovne naloge osebja za kakovostno izvajanje storitev VKO. Opredeljena je delitev nalog med direktorjem, vodjo in svetovalci. V aktih in pravilnikih organizacije so storitve VKO ustrezno opredeljene (ZUTD, Priročnik VKO, Pravilnik o prijavi, odjavi, ipd.).
3. Storitve VKO so razvojno vpete v lokalno okolje, v katerem se izvajajo.	3.1 Razvojna vpetost v lokalno oziroma regionalno okolje	Analize potreb lokalnega oziroma regionalnega okolja o storitvah VKO. Poznavanje in upoštevanje lokalnih oziroma regionalnih razvojnih načrtov pri načrtovanju in izvajanju storitev VKO.
4. Organizacija pridobiva finančna sredstva za izvajanje storitev VKO na podlagi opredeljenih meril in z njimi ravna učinkovito in pregledno.	4.1 Zagotavljanje virov 4.2 Ravnanje s finančnimi sredstvi	Opredeljena so merila za zagotavljanje in vodenje finančnih sredstev. Narejen je pregled pridobljenih finančnih sredstev po virih. Analize in poročila so podlaga za spremljanje in doseganje učinkovitosti in preglednosti porabe finančnih sredstev.
5. Načrtovanje izvajanja storitev VKO.	5.1 Strateško in letno načrtovanje	Organizacija ima opredeljeno srednjeročno vizijo razvoja. Organizacija letno sprejema poslovni načrt.
6. Organizacija izvaja spremljanje in notranje revidiranje.	6.1 Spremljanje 6.2 Notranje revidiranje	Organizacija na različne načine izvaja spremljanje operativnih dejavnosti. Spremljanje se izvaja z namenom, da se izboljša delovanje in izvajanje storitev VKO. Organizacija izvaja redno in izredno notranje revidiranje. Organizacija sodeluje pri koordiniranju nalog z zunanjimi revizijskimi institucijami. Organizacija izvaja svetovanje z vidika notranjih kontrol in obvladovanja tveganja.

Standardi kakovosti, kazalniki in merila za področje Ugotavljanje potreb in promocija

Prepoznavanje ciljnih skupin in analiza njihovih potreb sta ključna za načrtovanje informiranja ter promocijo dejavnosti. Tudi v VKO priročniku je poudarjeno, da je potrebno prepoznati potrebe pri osebah, vključenih v obravnavo. ZRSZ analizira potrebe ciljnih skupin, da jim potem lažje približa storitve VKO. Na podlagi ugotovitev analize potreb se pripravijo nove vsebine, izobraževanja, programi in ukrepi. Tudi informiranje je potrebno prilagoditi cilji skupini, tako je tudi možno najti informacije v različnih oblikah (brošure, splet, kontaktni center, ipd.). ZRSZ razvija svoja promocijska gradiva ter pogosto sodeluje pri različnih kariernih sejmih, predstavitev delodajalcev, predstavitev na šolah, ter tako promovira svojo dejavnost.

Dva standarda kakovosti:

- 1. Organizacija pozna potrebe ciljnih skupin.**
- 2. Organizacija načrtno informira potencialne ciljne skupine in promovira svojo dejavnost.**

Standardi kakovosti	Kazalniki kakovosti	Primeri meril
1. Organizacija pozna potrebe ciljnih skupin.	1.1 Analiza potreb ciljnih skupin	Organizacija ima opredeljene aktualne potrebe znotraj ciljnih skupin.
	1.2 Prilagojenost storitev potrebam različnih ciljnih skupin	Cilji in obseg storitev organizacije so prilagojeni ciljnim skupinam.
2. Organizacija načrtno informira potencialne ciljne skupine in promovira svojo dejavnost.	2.1 Načrtno informiranje in promocija dejavnosti	Organizacija izvaja obveščanje notranje in zunanje javnosti (obvestila, novinarske konference, odgovori na vprašanja, ipd.). Organizacija organizira dogodke za notranjo in zunanjo javnost (informativno-motivacijski seminar, zaposlitvene sejme, ipd.).
	2.2 Usmerjena promocija, prilagojena ciljnim skupinam	Organizacija pripravlja informativno promocijsko gradivo za notranjo in zunanjo javnost. Organizacija prilagaja način, vsebino informiranja in promocije potrebam različnih ciljnih skupin.
	2.3 Zagotavljanje aktualnih, ažurnih informacij	Organizacija zagotavlja aktualne in ažurne informacije po vseh kanalih (spletna stran, intranet, družbena omrežja, kontaktni center, promocijsko gradivo, ipd.).

Standardi kakovosti, kazalniki in merila za področje Partnerstvo

Partnerstvo je pri storitvah VKO pomembno za medsebojno sodelovanje in kvalitetno ter celostno obravnavo stranke. Svetovalci znotraj ZRSZ se povezujejo med seboj ter z drugimi sodelavci in si izmenjujejo informacije, baze, gradivo. Namen sodelovanja med zaposlenimi je usklajeno delovanje na vseh področjih storitev VKO. ZRSZ sodeluje tudi z drugimi organizacijami v lokalnem in regionalnem okolju, kot so centri za socialno delo, koncesionarji, šole, univerze, izobraževalne organizacije za odrasle, karierni centri, ipd. Sodelovanje je pomembno z vidika razumevanja delovanja drugih organizacij v lokalnem okolju in tudi skupnih dejavnosti. ZRSZ se tudi mednarodno povezuje s sorodnimi organizacijami znotraj EU.

Trije standardi kakovosti:

- 1. Svetovalci razvijajo partnerstvo med seboj ter z drugimi sodelavci znotraj organizacije.**
- 2. Organizacija razvija partnerstvo z drugimi sorodnimi organizacijami.**
- 3. Organizacija razvija partnerstvo z mednarodnimi sodelovanji.**

Standardi kakovosti	Kazalniki kakovosti	Primeri meril
1. Svetovalci razvijajo partnerstvo med seboj ter z drugimi sodelavci znotraj organizacije.	1.1 Sodelovanje svetovalcev z izvajalci storitev VKO	<p>Svetovalci za OKS, PKS in rehabilitacijsko svetovanje se med seboj povezujejo in komplementarno sodelujejo.</p> <p>Svetovalci za OKS, PKS in rehabilitacijsko svetovanje sodelujejo s svetovalci iz pisarn za delodajalce, s sodelavci s področja APZ, ipd.</p> <p>Svetovalci si med seboj in z drugimi izvajalci storitev VKO izmenjujejo informacije, gradivo, itd.</p>
2. Organizacija razvija partnerstvo z drugimi sorodnimi organizacijami.	2.1 Sodelovanje organizacije s sorodnimi organizacijami	<p>Organizacija sodeluje z drugimi izvajalci VKO storitev v lokalnem in regionalnem okolju (s šolami, univerzami, ljudskimi univerzami, kariernimi centri, izvajalci zaposlitvene rehabilitacije, centri za socialno delo, ACS, idr.).</p> <p>Organizacija sodeluje z drugimi izvajalci VKO storitev in organizacijami s področja razvoja človeških virov pri dejavnostih promocije in strokovnih dogodkih.</p> <p>Organizacija ima vzpostavljeno sodelovanje z drugimi organizacijami v lokalnem in regionalnem okolju (CSD, zdravstvo, koncesionarji, idr.).</p>
3. Organizacija razvija partnerstvo z mednarodnimi sodelovanji.	3.1 Organizacija delovno in strokovno sodeluje na mednarodni ravni	<p>Organizacija se strokovno povezuje s tujimi javnimi službami za zaposlovanje in sorodnimi organizacijami.</p> <p>Organizacija sodeluje z mrežami, komisijami, idr. na ravni EU (Euroguidance, Eures, idr.).</p>

Standardi kakovosti, kazalniki in merila za področje Presojanje in razvijanje kakovosti

Organizacija mora poskrbeti za kakovost storitev VKO, da lahko zagotavlja stalen razvoj in učinkovitost pri izvajanju storitev VKO. Pomembno je, da organizacija opredeli in postavi notranji sistem kakovosti. ZRSZ ima letni načrt o izvajanju storitev ter izvajanje storitev sproti spremlja. Opredeljen ima sistem vodenja kakovosti, prav tako pa ZRSZ sodeluje pri zunanjih evalvacijah.

Trije standardi kakovosti:

- 1. Organizacija načrtuje in spremlja izvajanje storitev VKO.**
- 2. Organizacija ima opredeljen sistem vodenja kakovosti.**
- 3. Organizacija sodeluje v zunanjih evalvacijah.**

	Standardi kakovosti	Kazalniki kakovosti	Primeri meril
1.	Organizacija načrtuje in spremlja izvajanje storitev VKO.	<p>1.1 Letni načrt o izvajanju storitev</p> <p>1.2 Sprotno spremljanje izvajanja storitev</p>	<p>Organizacija letno načrtuje izvajanje storitev.</p> <p>Organizacija sprotno spremlja izvajanje storitev.</p> <p>Dokumentacija o načrtovanju in spremljanju je dostopna vsem zaposlenim v organizaciji (poslovni načrt, cilji, spremljanje ciljev).</p>
2.	Organizacija ima opredeljen sistem vodenja kakovosti.	2.1 Opredeljen sistem vodenja kakovosti	<p>Organizacija:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ima vzpostavljen sistem vodenja kakovosti, • s pomočjo standardov spremlja, vrednoti in izboljšuje proces vodenja kakovosti, • vodi dokumentacijo o sistemu vodenja kakovosti.
3.	Organizacija sodeluje v zunanjih evalvacijah.	3.1 Zunanja evalvacija	<p>Organizacija ima dokumentacijo o sodelovanju v zunanjih evalvacijah.</p> <p>Organizacija upošteva rezultate in priporočila zunanjih evalvacij.</p>

LITERATURA

1. Bandelj, N., Bučar Markič, S., Gogala, B., Lasič, T., Niklanovič, S., Pezdirc Tandler, A., Rupar, A., Savič, M., Simšič, M., Toličič Drobež, Ž., Verša Paić, D. (2015). Medresorske smernice kakovosti vseživljenjske karijerne orientacije (VKO). Različica 1. Ljubljana: Zavod RS za zaposlovanje.
2. Katalog storitev v ZRSZ z opisi nekaterih storitev in standardi. Poslovnik sistema vodenja ver. 18 - Priloga E.
3. Kodeks etike Zavoda Republike Slovenije za zaposlovanje (2015), https://www.ess.gov.si/files/3719/kodeks_etike_ZRSZ.pdf
4. Kohont, A., Tacer, B., Hrovatič, D., Urbanc, K., Vidmar, T., Toličič Drobež, Ž., Jelenc Krašovec, S., Pečjak, S., Jurišević, M., Niklanovič, S., Dedić, S., Bučar Markič, S. (2011). Terminološki slovarček karijerne orientacije. Ljubljana: Collegium Graphicum d.o.o.
5. Pavlič, U., Vilič Klenovšek, T., Dobrovoljc, A., Gladek, N. A., in Mlinar, V. (2020). Kazalniki kakovosti svetovalne obravnave v izobraževanju odraslih. Ljubljana: Andragoški center Slovenije.
6. Pravilnik o standardih in normativih za izvajanje storitev za trg dela in metodologija za oblikovanje cen teh storitev, Uradni list RS, št. 74/2011. <http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=PRAV10840#>
7. Proces Izvajanje storitev za trg dela - obrazec PSV 1, verzija 18.
8. Rehabilitacijsko svetovanje (2019). Interno gradivo ZRSZ.
9. Svetovalna obravnava VKO. Priročnik: Služba za zaposlovanje: interno gradivo ZRSZ.
10. Zakon o urejanju trga dela (Uradni list RS, št. 80/10, 40/12 – ZUJF, 21/13, 63/13, 100/13, 32/14 – ZPDZC-1, 47/15 – ZZSDT, 55/17, 75/19, 11/20 – odl. US, 189/20 – ZFRO, 54/21, 172/21 – ZODPol-G, 54/22 in 59/22 – odl. US)
11. Zakon o zaposlitveni rehabilitaciji in zaposlovanju invalidov (Uradni list RS, št. 16/07 – uradno prečiščeno besedilo, 87/11, 96/12 – ZPIZ-2, 98/14 in 18/21)

SEZNAM UPORABLJENIH KRATIC

APZ – aktivna politika zaposlovanja

ESS – Evropski socialni sklad

EURES - EUROpean Employment Services

IO – izobraževanje odraslih

ISIO – informativno–svetovalna dejavnost v izobraževanju odraslih

OKS – osnovno karierno svetovanje

PKS – poglobljeno karierno svetovanje

ZRSZ – Zavod Republike Slovenije za zaposlovanje

ZUTD – Zakon o urejanju trga dela

A series of 25 horizontal dotted lines for writing.

A series of horizontal dotted lines spanning the width of the page, intended for writing or drawing.

