

Проект:  
„Квалификация и професионализация при подкрепата  
на търсеци убежище, мигранти и военни бежанци”  
Програма Еразъм+



Стандарти за качество на петте квалификационни  
модули за консултиране и подкрепа на имигранти

(Хайке Аролд)

**Project coordination**

VHS-Rendsburger Ring e.V.  
Rainer Nordmann Phone: 0049 (0)  
4331 20880 Mail: [nordmann@vhs-  
rendsburg.de](mailto:nordmann@vhs-rendsburg.de) [www.vhs-  
rendsburg.de](http://www.vhs-rendsburg.de)

**Product responsibility**

nordprojekte Kaufmann&Partner  
Ralf Kaufmann, Heike Arold  
Phone 0049 (0) 4331 77077-10  
Tel.: +0049 (0)4331 148791 Mail:  
[kaufman@nordprojekte.de](mailto:kaufman@nordprojekte.de)  
[arold@inba-sh.de](mailto:arold@inba-sh.de)  
[www.nordprojekte.de](http://www.nordprojekte.de) [www.inba-  
sh.de](http://www.inba-sh.de)



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

**Съдържание:**

1. Увод .....	4
2. Определение на "качество" и "стандарти за качество" .....	4
2. Стандарти по отношение на дидактическото и методическото представяне .....	8
3. Стандарти по отношение на съдържанието .....	11

Стандартите за качество на петте квалификационни модули, изготвени в рамките на проекта, за професионалисти и доброволци в областта на консултирането и асистирането на хора, търсеци убежище, имигранти и бежанци, бяха разработени под ръководството на Хайке Аролд и Ралф Кауфман от Нордпроекте Кауфман & Партнер. Разработването на стандартите за качество беше подкрепено от следните партньори:

 <p>nordprojekte</p> <p>Wir machen Soziales sichtbar</p>	<p>Нордпроекте КауфманПартнер Германия</p>
 <p>VHS RENSBURGER RING E.V.</p>	<p>VHS-Рендсбургер Ринг Е.В. Германия</p>
 <p>R . U . S . Z Reparatur- und Service-Zentrum</p>	<p>R.U.S.Z. – Асоциация за насърчаване на социалната икономика Австрия</p>
 <p>EKOKAARINA Kaarinan kierrätyskeskus</p>	<p>ЕкоКаарина Ой Финландия</p>
 <p>ŠC Nova Gorica MEDPODJETNIŠKI IZOBRAŽEVALNI CENTER</p>	<p>Солски център Нова Горица Словения</p>
 <p>Bulgarian Consultancy Organization</p>	<p>Българска консултантска организация България</p>

## 1. Увод

Настоящият документ е изготвен в рамките на проект "QualiProAIR" по програма Еразъм+. Целта на проекта е да създаде квалификационен профил за експерти и доброволци от целия ЕС, които работят активно в сферата на консултирането и асистирането на имигранти. Квалификационният профил се състои от пет квалификационни модули, които са разработени след широкообхватно научно проучване на статуквото, необходимите работни процеси и ноу-хау, проведено в петте участващи страни - партньори (Германия, България, Австрия, Финландия и Словения). Настоящите стандарти за квалификационния профил са разработени както за целия курс, така и за всеки модул. Тяхната цел е да осигурят съпоставимост на квалификационните модули в различните страни от ЕС. Стандартите обхващат основните изисквания към съдържанието, дидактическото и методологичното представяне както на цялостния квалификационен курс, така и на конкретните модули, които могат да бъдат преподавани поотделно.

Резултатите са базирани на голям брой интервюта, проведени с преките бенефициенти на квалификацията (социални работници, консултанти, работещи в областта на имиграцията) и с непреките бенефициенти (имигранти, фирми). Освен проведеното проучване на действителните работни процеси и необходимото ноу-хау, беше проучено и търсенето от страна на преките и непреките бенефициенти. Беше анализирано и статуквото на съществуващите квалификации, за да се вземат предвид съществуващите стандарти за качество. След подробно обсъждане на резултатите от проучването с експерти, бяха определени стандартите за качество на квалификационния курс като цяло, както и на отделните модули, по начин, който е приложим във всички страни от ЕС. За да се гарантира тяхната съпоставимост и възможност за адаптиране във всички страни от ЕС, настоящите стандарти за качество не отразяват особеностите на отделните държави. В случай на необходимост от интегриране на квалификацията (съответно квалификационните модули) в съществуващи програми за професионално обучение, настоящите стандарти следва да бъдат адаптирани и допълнени. По начина, по който са описани тук, те определят само стандартизирана рамка за новоразработената квалификация (съответно квалификационните модули), която може да бъде допълвана.

Тъй като термините "качество" и "стандарти за качество" имат различни определения в различните страни от ЕС, в следващата глава ще бъде представено кратко определение на термините.

## 2. Определение на "качество" и "стандарти за качество"

Терминът качество (англ. "quality", латински qualitas = природа, състояние,) обобщава всички характеристики на даден предмет, система или процес и оценява качеството му. Съгласно DIN EN ISO 9000: 2015-11 (стандарт за управление на качеството) качеството се определя като "степен, при която набор от присъщи характеристики на даден предмет отговаря на изискванията." Тази дефиниция беше заменена с определението на DIN EN ISO 8402 : 1995-08, старият стандарт за управление на качеството. И така, качеството е "пълна характеристика на даден обект по отношение на неговата пригодност да отговаря на определени изисквания". В този случай обектите се описват като продукти, услуги, концепции, софтуер, работни процеси, процедури и процеси. По принцип терминът "качество" не включва оценка на качеството, но в ежедневието той се използва като термин, даващ оценка, тъй като се използва като синоним на стойността на обекта. Терминът "качество" включва предимно оценка на "добро" или "лошо". Ако например квалификацията служи и изпълнява целта си, ние обикновено я определяме като "добра" или "успешна" Независимо от това, е трудно да се измери качеството на даден обект. За да може да се оцени квалификацията, трябва да бъдат определени измерими критерии - рамка на квалификацията. Рамката е описана чрез дефинирани „стандарти за качество“. Следователно измеримостта на качеството не трябва да се определя от успешното завършване на квалификацията. Положителният резултат от квалификацията не е непременно същият като "доброто качество" на квалификацията, тъй като индивидуалните особености на участниците оказват влияние върху успешния резултат.

В професионалното обучение и по-нататъшното обучение обикновено говорим за "добро качество", когато са изпълнени определените изисквания към квалификацията и нейните цели. Колкото по-висока е степента на съответствие с определените изисквания, толкова по-високо е качеството. За да се осигури измеримост на качеството е необходимо всички участващи институции да спазват определените а стандарти за качество. Стандартите за качество са общовалидни и не зависят от региона или от образователната система. Техната цел е квалификацията да отговаря на определени изисквания и насоки по време на реализацията ѝ. В случай на адаптиране или по-нататъшно развитие на квалификацията, стандартите за качество могат и трябва да бъдат адаптирани.

Стандартите за качество на квалификационната рамка обхващат всички аспекти, на квалификацията - т.нар. "хардуер" на квалификационните модули, както и изискванията към участниците и учителите / обучителите (ноу-хау, предишен опит и др.), брой участници, необходимо оборудване, времева рамка, полезно и необходимо сътрудничество, обмен с експерти, сертификати и др.

№г.	Цели и стандарти
1	<p><i>Брой участници на модул</i></p> <p>Броят на участниците за всеки квалификационен модул трябва да е съобразен с ресурсите и особеностите на целевата група (мин. 5 – макс.12).</p>
2	<p><i>Търсене на участниците</i></p> <p>Участието в модулите трябва да бъде достъпно за всички заинтересовани - както за начинаещи, така и за експерти в тази област на дейност.</p> <p>Ако модулът се предлага на определена целева група (например професионалисти или доброволци), съдържанието може да бъде адаптирано към нуждите на участниците.</p> <p>Ако модулите се предлагат на професионалисти, участниците трябва да отговарят на определени изисквания по отношение на тяхното образование.</p> <p>Ако модулът се предлага на доброволни работници, доброволците не трябва да отговарят на определени изисквания.</p>
3	<p><i>Подготовка на участниците</i></p> <p>В началото на квалификационния модул участниците имат възможността да разгледат съдържанието (списък на основните теми) чрез интернет платформата на квалифициращата институция.</p>
4	<p><i>Предидшни знания и опит на участниците</i></p> <p>Квалификационният модул трябва да бъде гъвкав и да отчита предишните знания и опит на участниците. Това може да доведе до ситуация, при която определена тема е приоритизирана или изключена.</p>
5	<p><i>Квалификация на учителите/обучители</i></p> <p>Квалификацията трябва да се извършва от учители / обучители, които имат достатъчен опит в придружаването и консултирането на търсещи убежище, имигранти и бежанци и / или имат необходимите познания по различните теми на модула.</p> <p>Учителите / обучителите трябва да имат педагогически опит, както и социални компетенции по отношение на обучение на възрастни.</p> <p>Квалифициращата институция избира учителите / обучителите чрез специална процедура за подбор.</p>

6	<p><i>Място на провеждане</i></p> <p>Мястото за провеждане на обучението трябва да бъде лесно достъпно, а помещенията трябва да осигуряват подходяща учебна атмосфера.</p>
7	<p><i>Времева рамка на модулите и адаптаци</i></p> <p>Времевата рамка на всички модули може да бъде гъвкава, но всеки модул трябва да бъде с продължителност между 3 и 5 дни.</p> <p>Делът на теоретичната част и практическите занимания трябва да бъде предварително определен.</p>
8	<p><i>Оборудване</i></p> <p>Оборудването трябва да се адаптира към учебното съдържание, участниците и техния опит.</p> <p>Участниците трябва да бъдат информирани какво е необходимо да носят със себе си за обучението.</p> <p>Трябва да е изяснено, че ако участниците не могат да осигурят необходимото оборудване, то може да бъде предоставено по друг начин.</p>
9	<p><i>Подкрепа чрез мрежи и сътрудничество</i></p> <p>Основна цел на квалификационните модули е да обвърже теорията и практиката и да изгради мрежи и сътрудничество с други участници в сферата.</p> <p>В обучението следва да бъдат включени и външни лица, които не са пряко ангажирани с провеждането на модулите, но ще осигурят на участниците посещение на съответните институции. Това ще послужи за успешното изграждане на контакти между участниците и външните експерти.</p>
10	<p><i>Редовен обмен между квалифициращата институция и учителите / обучителите</i></p> <p>Ако учебното съдържание на квалификационния модул се преподава от няколко обучители / учители, е необходим редовен обмен между квалифициращата институция и учителите/обучителите във връзка с оптимизиране/актуализиране на учебното съдържание.</p> <p>Опитът на учителите / обучителите трябва да бъде взет предвид във връзка с подобряване/модифициране на квалификационните модули.</p>
11	<p><i>Обучителни материали</i></p>

	<p>Обучителните материали трябва да обхващат цялото съдържание на квалификационния модул и трябва да бъдат налични.</p> <p>Обучителните материали трябва да бъдат разработени по начин, който осигурява лесно разбиране и усвояване на съответното знание.</p> <p>Обучителните материали трябва да допринасят за затвърждаването на знанията както и за дългосрочното използване и подобряване компетенциите на участниците.</p>
12	<p><i>Избор на модули</i></p> <p>Участниците могат да решат да вземат участие както в целия квалификационен курс, така и в избрани части от обучението (модулите за социални компетенции или пазарна насоченост), или самостоятелни модули.</p>
13	<p><i>Сертификати</i></p> <p>В края на квалификационния курс участниците получават сертификат, ако успешно преминат финалния тест.</p> <p>В случай на участие в един или няколко избрани модули, участниците получават сертификати респективно на получените знания.</p> <p>Съществуват различни сертификати за различните квалификационни нива (експерти или доброволци).</p>

## **2. Стандарти по отношение на дидактическото и методическото представяне**

Стандартите за дидактическото и методическото представяне на модулите обхващат всички аспекти по отношение на структурата и процесите: работни графици, методологична ориентация (делът на теорията и практиката), качествен контрол, проверки на изпълнението, утвърдени методи на преподаване, както и вида квалификация (задочно, пълно, модулно) и др.



№.	Цели и инструменти за качество
1	<p data-bbox="310 186 1219 254"><i>Определена основна структура на квалификационния курс респ. квалификационния модул.</i></p> <p data-bbox="310 291 1321 359">Квалификационните модули трябва да предоставят както основни, така и експертни знания. Различните видове знания трябва да се надграждат.</p> <p data-bbox="310 396 1263 464">Съдържанието трябва да е структурирано по начин, който осигурява развитието на различни умения по време на квалификационния курс.</p> <p data-bbox="310 501 1395 611">Експертните знания следва да бъдат обхванати само когато целевата група се състои изключително от експерти (социални работници, професионални консултанти).</p> <p data-bbox="310 648 1338 747">Структурата на квалификационните модули трябва да бъде спазена, за да осигури по-лесната ѝ реализация, детайлите и методите могат да се различават.</p>
2	<p data-bbox="310 783 602 816"><i>Обучителни методи</i></p> <p data-bbox="310 854 1403 930">Методите могат да бъдат свободно избирани, поради различните целеви групи (експерти и доброволци), но трябва да бъдат адаптирани към търсенето.</p> <p data-bbox="310 968 1390 1043">Методите трябва да бъдат съвременни и да осигуряват тясно взаимодействие между теория и практика.</p>

3	<p><i>Стажове</i></p> <p>Модулите трябва да включват задълбочена практическа сесия (като стаж), за да се осигури по-задълбочено разбиране на постигнатото знание.</p>
4	<p><i>Обратна връзка и обсъждане</i></p> <p>Модулите трябва да осигуряват достатъчно време за обмен на опит, дискусии и срещи за обратна връзка.</p> <p>Срещите за обратна връзка трябва да бъдат документирани по систематичен начин (например чрез дигитална платформа) на учителя.</p>
5	<p><i>Тестване и контрол на получените знания</i></p> <p>Получените знания, както и компетенциите, трябва да бъдат оценени по време на квалификационния курс чрез тестове.</p> <p>Правилното използване на знанията, получени на практическите сесии, се оценяват с тестовете.</p> <p>Тестовете трябва да бъдат адаптирани към стандартите за съответната целева група (експерти/доброволци).</p> <p>Обхватът и времето на тестовете трябва да бъде адаптирани към съдържанието и да бъдат оценени по съответния начин.</p>
6	<p><i>Финален изпит</i></p> <p>В случай че обучението обхваща целия квалификационен курс, финалният изпит се провежда в края на обучението.</p> <p>В случай че обучението обхваща един или няколко модули, следва да се изготви специален изпит в края на обучението / модула.</p>
7	<p><i>Условия за успешно завършване</i></p> <p>За успешното завършване на обучението участниците трябва да са реализирали 75% посещаемост.</p> <p>За успешното завършване на обучението участниците трябва да преминат изпита с повече от 50%.</p>
8	<p><i>Редовен контрол</i></p> <p>След квалификационните модули участниците дават обратна връзка за обучението, способностите на учителя и прилаганите методи на преподаване. В случай на установени слаби места, е възможно да се промени избора на метода на преподаване или на преподавателя / учителя.</p>

### **3. Стандарти по отношение на съдържанието**

Стандартите за съдържанието на квалификационния курс обхващат всички аспекти, на съдържанието на учебните материали, както и реда по който следва да бъдат преподавани отделните теми и възможностите за адаптиране на модулите в съответствие с националните характеристики на страните.

№.	Цели и стандарти
1	<p><i>Адаптиране на съдържанието на модулите към националните особености</i></p> <p>Учебното съдържание не трябва да бъде променяно по отношение на основните теми/основния фокус, за да се осигури съпоставимост.</p> <p>По отношение на определени теми съдържанието може да бъде адаптирано и да отразява съответните характеристики на националната / регионалната образователна система, както и националната правна рамка, начин на живот, регулации, традиции и опит и т.н. на отделните страни.</p>
2	<p><i>Цел на обучението</i></p> <p>Приспособяването на съдържанието е позволено само в случай че не променя целите обучението.</p> <p>Целите на обучението трябва да бъдат ясни в началото на всяка тема.</p>
3	<p><i>Обхващане на всички съответни области, свързани със заетостта</i></p> <p>В рамките на трансфера на знания, свързани със заетостта, участниците трябва да получат изчерпателен преглед на всички съответни сфери на дейност и техните особености. Трансферът на знания се осъществява на теоретично и практическо ниво.</p>
4	<p><i>Ред на съдържанието</i></p> <p>Редът на всички обучителни единици на съдържанието трябва да следва принципа от общото към частното.</p>
5	<p><i>Частична квалификация</i></p> <p>Може да се извърши частична квалификация на самостоятелни учебни теми от определен модул.</p> <p>Съдържанието трябва да бъде подготвено по такъв начин, че отделните теми да могат да бъдат избирани като независими учебни единици.</p> <p>Учебните теми в модулите могат да бъдат подготвяни като частична квалификация (като индивидуален семинар) за покриване на определени липсващи знания в заинтересованите лица.</p>

## Заклучение

Разработеният квалификационен курс се състои от пет квалификационни модула и представлява задълбочено обучение, насочено към подобряване на професионалната експертиза на участниците. Следва да се вземе предвид фактът, че експертите, които работят с имигранти, преминават различни форми на обучение в различните страни от ЕС (квалификации и университетско образование), които частично засягат теми от настоящия квалификационен курс. Поради тази причина е важно да се анализира на национално ниво как и при кои професии е най-добре да се интегрира настоящото обучение. Това обуславя необходимостта от адаптиране на съдържанието и стандартите според спецификата на целевата група. Независимо дали квалификационните модули се провеждат в различните страни под формата на пълен квалификационен курс или като единични модули, се препоръчва да се спазват гореописаните стандарти, за да се осигури транснационална съпоставимост на квалификацията.