

OCCAY

Онлайн академия за кариерно консултиране

**PR4 – OCCAY Стратегически наръчник
за дигитална трансформация на организации
в сферата на кариерното консултиране**

*Еразъм+ KA2 - Партньорства за сътрудничество /
Професионално образование и обучение
2021-1-AT01-KA220-VET-000033371*

КОНСОРЦИУМ ПО ПРОЕКТА

KARBON
CONSULTING
TRAINING
SUSTAINING



**KARBON Consulting GmbH -
Австрия**

<https://karbon-consulting.eu/>



bFlow - Австрия

<https://bflow.at>



**Centro per lo Sviluppo Creativo
"Danilo Dolci" - Италия**

www.danilodolci.org



business foundation for education

**Фондация за бизнеса
за образованието - България**

www.fbo.bg



**Volkshochschule im Landkreis
Cham e.V - Германия**

<https://www.vhs-cham.de/>

Този документ е разработен от Фондация на бизнеса за образованието, отговорен партньор по PR4 - Стратегически наръчник като част от двугодишния проект **OCCAY - Онлайн академия за кариерно консултиране**, съфинансиран с финансовата подкрепа на Европейската комисия по програма Еразъм+ финансиран от програма Еразъм+, Ключова дейност 2 Партньорства за сътрудничество в областта на ПОО. Моля, обръщайте се към nevena.rakovska@gmail.com за всякакви въпроси/съмнения/проблеми, свързани с темите в настоящия документ.

Подкрепата на Европейската комисия за издаването на тази публикация не представлява одобрение на съдържанието, което отразява единствено възгледите на авторите, и Комисията не носи отговорност за използването на съдържащата се в нея информация.

Съдържание

Въведение	6
Значение на онлайн кариерното консултиране	6
Еволюция на кариерното консултиране в дигиталната ера	7
Тенденции в онлайн кариерното консултиране	7
Проектът OCCAY	8
Цел на наръчника	10
I. Стандарти за прилагане на дигитални технологии в организациите за образователно и кариерно консултиране	11
Раздел 3. Управление на качеството	12
II. Ръководство стъпка по стъпка за мениджъри за интегриране на дигиталните технологии в структурата на организацията	15
Раздел 1: Нормативни правила и стандарти	15
Лицензиране и регулиране.....	15
Професионални стандарти за предоставяне на онлайн кариерни услуги	18
Обучен персонал за предоставяне на онлайн консултации	19
Етичен кодекс на поведение	19
Правни и етични съображения.....	19
Раздел 2. Дигитална стратегия и лидерство	21
Дигитализацията като част от цялостната организационна мисия, визия и стратегия	21
Роля на IT отделите в дигиталната трансформация на кариерните организации	21
Ангажираност на членовете на персонала към дигитализацията на организацията	22
Пример за добра практика: Приемане на промяната и иновациите с цифрово мислене.....	23
Дигитална стратегия	23
План за действие за изпълнение	25
Раздел 3. Управление на качеството	26
Редовен мониторинг на качеството на дигиталните услуги	26
Събиране на обратна връзка от клиенти	26
Оценка на дигиталните умения на персонала	27
Протокол за управление на риска, решаване на проблеми и разрешаване на конфликти.....	27
Раздел 4. Управление на човешките ресурси	27
Посочване на дигиталните умения в описанието на длъжността	27
Пример за добра практика: Приносът на българските социални партньори за идентифициране на дигитални умения и разработване на дигитални профили на длъжностите на служителите в областта на трудовото посредничество и управлението на човешките ресурси.....	28
Включване на онлайн услугите в трудовия договор на консултантите	28
Процедури за набиране и подбор на онлайн консултанти	28
Програми за въвеждане и продължаващо професионално развитие.....	29
Супервизия и споделено учене	30

Раздел 5. Дигитална инфраструктура	31
Изисквания към технологиите и софтуера	31
Правила за интелектуална собственост и авторско право	32
Инвестиране в дигитално оборудване, инфраструктура и съдържание	32
Онлайн платформи	33
Пример за добра практика: Въвеждане на иновативни цифрови технологии в германските публични служби по заетостта	34
В Германия агенциите по заетостта са пример за добра практика за интегриране на цифрови технологии в услугите за кариерно ориентиране. Техният подход към онлайн консултирането е доказателство за ефективното използване на цифрови платформи за подобряване на предоставянето на услуги. Предлагайки онлайн консултиране чрез видео, тези агенции са разработили цялостна и удобна за ползване структура, която позволява интерактивни консултации лице в лице във виртуална среда. Този метод не само разширява достъпността, но и запазва личното отношение, което е от решаващо значение за професионалното ориентиране.	34
Системи за управление на знанието	34
Онлайн хранилище с кариерни ресурси за клиенти	34
Мерки за сигурност на данните и поверителност при онлайн консултиране	35
Предизвикателства и решения	35
Раздел 6. Подпомагане на клиентите	38
Използване на дигитални технологии за предлагане на висококачествени услуги	38
Интелигентни умения и платформи за онлайн ориентиране	38
Достъп до точна информация за пазара на труда	39
Обучения за подкрепа на клиенти в дигитална среда	39
Управление на онлайн присъствието и дигиталната идентичност	39
Раздел 7. Ежедневни практики за консултиране	40
Правила на GDPR, политика за съгласие и протоколи за сигурност на данните	40
Информирано съгласие	41
Професионални ограничения и насочване	42
Комуникационни протоколи	42
Основни предизвикателства при онлайн консултирането, които трябва да бъдат разгледани в обучението ..	43
Осигуряване на справедливи, уважавани и свободни от дискриминация онлайн услуги	44
Отчетност при използването на технологиите	45
Заклучение	46
Основни изводи и препоръки	46
Очертаване на бъдещето на съвременното онлайн кариерно консултиране	47
Призив за непрекъснати иновации и растеж	48
Библиография	50

Въведение

В епохата на безпрецедентен технологичен напредък и бързо развиващ се пазар на труда кариерното консултиране претърпя дълбока промяна. Традиционните офиси за кариерно консултиране отстъпиха място на дигиталните платформи, предлагайки на хората по-голяма достъпност, удобство и богатство от ресурси за ефективно ориентиране в кариерния им път.

Добре дошли в OCCAY стратегическия наръчник за мениджъри за предлагане на висококачествени и модерни онлайн услуги за кариерно консултиране!

Значение на онлайн кариерното консултиране

Онлайн кариерното консултиране играе ключова роля в подпомагането на хората да се ориентират в кариерния си път на днешния бързо развиващ се пазар на труда.

Качественото онлайн консултиране е също толкова ефективно, колкото и консултирането лице в лице, за да се даде възможност на хората да вземат информирани решения за кариерата си, да се адаптират към променящите се пазари на труда и да преследват пълноценни и устойчиви кариерни пътища. То използва технологиите, за да осигури достъпни, персонализирани и актуални насоки, което го прави безценен инструмент в днешния динамичен свят на работа. Той е еднакво полезен както за клиенти, които искат да разработят дългосрочни кариерни цели, така и за лица, които искат да преминат към нова кариера, независимо дали поради загуба на работа, неудовлетвореност или промяна на житейските обстоятелства. Онлайн кариерните консултанти могат да ви помогнат с изготвянето на автобиография, подготовката за интервю и развитието на умения.

Онлайн платформите използват усъвършенствани технологии, за да предлагат персонализирани съвети въз основа на уменията, интересите, личностните характеристики и професионалните цели на даден човек. Това гарантира, че предоставените насоки са съобразени с уникалните обстоятелства на всеки човек. Онлайн платформите за кариерно консултиране често предоставят богат набор от ресурси, включително статии, видеоклипове, оценки и инструменти. Тези ресурси могат да дадат възможност на хората да проучат различни индустрии, да развият умения и да вземат информирани решения за своята кариера. Те могат да използват технологии, като например оценки, базирани на изкуствен интелект, симулации на виртуална реалност и чатботове, за да подобрят преживяването при кариерното консултиране, което осигурява по-точни прозрения и практически опит. Онлайн кариерните консултанти имат достъп до актуална информация за тенденциите на пазара на труда, свободните работни места и нововъзникващите индустрии, което помага на хората да вземат информирани решения за своята кариера.

Онлайн кариерното консултиране прави професионалното ориентиране достъпно за по-широка аудитория. То премахва географските бариери, като позволява на хора от различни места, включително отдалечени или необслужвани райони, да търсят кариерни съвети. Онлайн платформите, ресурсите и насоките за ориентиране в многообразието и приобщаването на работното място гарантират, че лицата от всички среди имат равен достъп до възможности. Тя предлага гъвкавост при планирането на срещите и премахва необходимостта от физическо пътуване. Това е особено полезно за лица с натоварен график, семейни задължения или проблеми с мобилността. Онлайн кариерното консултиране може да бъде по-рентабилно от традиционното консултиране при личен контакт, тъй като премахва разходите, свързани с пътуването, а някои онлайн ресурси може дори да са достъпни безплатно.

Не на последно място, онлайн кариерните консултанти са все по-подготвени да се справят с пресечната точка между психичното здраве и кариерното развитие. Те могат да предложат съвети за справяне със

стреса, баланс между професионалния и личния живот и преследване на пълноценни кариерни пътища.

Еволюция на кариерното консултиране в дигиталната ера

Развитието на кариерното консултиране в дигиталната ера представлява ключов момент в историята на професионалното ориентиране. Отминаха дните, когато кариерните консултанти бяха обвързани с физически офиси, ограничени от географски ограничения и не можеха да използват пълния потенциал на съвременните технологии. В тази дигитална епоха кариерното консултиране надхвърли границите, позволявайки на организациите да достигнат до глобална аудитория и да предоставят индивидуално ориентиране на хората, независимо от тяхното местоположение.

Технологиите поставиха началото на нова ера на персонализирано консултиране, основано на данни, в която изкуственият интелект, машинното обучение и прогнозният анализ се използват, за да предлагат прозрения и препоръки, които някога са били немислими. Разпространението на инструментите за самооценка, преживяванията във виртуалната реалност и механизмите за обратна връзка в реално време не само обогатиха процеса на консултиране, но и отвориха нови пътища за себепознание и кариерно проучване.

Освен това дигиталната епоха предефинира понятието за достъпност. Онлайн услугите за кариерно консултиране преодоляха социално-икономическите бариери, като направиха висококачественото ориентиране достъпно за хора от различни среди и обстоятелства. С подходящите технологии и подход организациите вече могат да предлагат услуги за кариерно консултиране, които са не само ефективни, но и справедливи.

Тенденции в онлайн кариерното консултиране

През последните години онлайн кариерното консултиране претърпява значителни трансформации, породени от напредъка на технологиите и промените в динамиката на труда, дължащи се на пандемията COVID-19. Ето някои от тенденциите и технологиите, които преобладаваха по това време, макар че имайте предвид, че оттогава пейзажът може да се е развил още повече:

- **Виртуална реалност (VR) и разширена реалност (AR):** Някои служби за кариерно консултиране започнаха да използват VR и AR, за да създадат за клиентите поглъщащо преживяване. Това може да включва симулиране на реална работна среда или провеждане на имитационни интервюта във виртуална среда.
- **Оценки и препоръки, базирани на изкуствен интелект:** Изкуственият интелект и машинното обучение се използват за предоставяне на по-персонализирани кариерни съвети. Алгоритмите с изкуствен интелект могат да анализират уменията, интересите и опита на дадено лице, за да предложат подходящи кариерни пътища.
- **Онлайн психометрични тестове:** Различни онлайн платформи предлагат изчерпателни психометрични инструменти за оценка на личностните характеристики, силните и слабите страни, които могат да се използват за насочване на избора на професия.
- **Видеоконференции и уебинари:** Виртуалните срещи и уебинарите се превърнаха в норма за кариерно консултиране. Платформи като Zoom, Microsoft Teams и други изиграха решаваща роля за улесняването на тези взаимодействия.
- **Анализ на данни и прогнозно моделиране:** Службите за кариерно консултиране започнаха да използват анализ на данни, за да проследяват и анализират тенденциите на пазарите на труда, което им позволява да предоставят по-точни и актуални съвети на клиентите.
- **Персонализирани платформи за обучение:** Много онлайн платформи за обучение интегрират инструменти за кариерно развитие, като предлагат курсове, семинари и ресурси, които помагат на хората да придобият уменията, необходими за изборания от тях професионален път.

- **Чатботове и виртуални асистенти:** Чатботовете с изкуствен интелект се използват за първоначални консултации, отговаряне на често задавани въпроси и предоставяне на основни насоки. Те могат също така да помагат при планирането на срещи и управлението на административни задачи.
- **Онлайн мрежи и професионални общности:** Платформите на социалните медии като LinkedIn, както и специализираните мрежи с професионална насоченост, станаха неразделна част от свързването на хората с професионалисти в желаните от тях области.
- **Ръководство за дистанционна работа и гиг икономика:** С нарастването на дистанционната работа и "гиг" икономиката кариерните консултанти започнаха да предоставят съвети за ориентиране в тези нови работни структури, включително възможности за работа на свободна практика и стратегии за търсене на работа от разстояние.
- **Обучение за културна чувствителност и многообразие и приобщаване:** Кариерните консултанти все повече се фокусират върху подпомагането на клиентите да се ориентират в проблемите, свързани с многообразието, равенството и приобщаването на работното място.
- **Киберсигурност и поверителност:** С преминаването към онлайн платформи се постави по-голям акцент върху гарантирането на сигурността и поверителността на данните на клиентите.
- **Непрекъснато професионално развитие за консултанти:** Кариерните консултанти бяха насърчавани да поддържат актуална информация за нововъзникващите технологии, тенденциите на пазара на труда и техниките за консултиране чрез онлайн курсове, семинари и конференции.

Проектът OSSAY

Пандемията от COVID-19 и мерките за предотвратяване на по-нататъшното разпространение на вируса имаха и имат огромно въздействие върху консултирането в областта на професионалното ориентиране, върху съответните институции, както и върху потребителите и консултантите в цяла Европа. Те бяха принудени да преобразуват своите услуги, предоставяни предимно лице в лице, в дигитална среда почти за една нощ. За съжаление, преди кризата онлайн кариерното ориентиране не беше интегрирано като естествена част от набора от услуги. След като повече от година беше в извънредни процедури, необходимостта от прилагането му значително се промени. Стандартните инструменти си пробиха път в консултирането, но липсваше интегриран и ориентиран към търсенето профил на кариерното консултиране.

Независимо от това институциите и отделните лица са събрали положителен опит в предимно неструктурирани и ненаправлявани условия чрез по-гъвкав дизайн на услугите в областта на дистанционното професионално ориентиране. Сега институциите и лицата търсят насоки, подходящи инструменти и структурирано професионално образование и осигуряване на прозрачност и преносимост при прилагането на хибридна концепция за кариерно консултиране. Време е да се интегрира структурно миналогодишният опит и да се изведе кариерното ориентиране на следващото ниво: необходима е цялостна стратегия за повишаване на дигиталните умения по отношение на процесите и инструментите. Ето защо, изправен пред разнообразието от предизвикателства, OSSAY се опитва да бъде едновременно приобщаващо и модулно предложение:

(А) Проектът има за цел да подпомогне организациите в сферата на ПОО. От една страна, той предоставя специално разработен онлайн инструмент за оценка на дигиталните компетентности на кариерните специалисти. От друга – организациите, предлагащи начално и продължаващо професионално обучение на консултанти и обучители, получават практически насочен курс за повишаването на дигиталната грамотност на консултантите. На трето място, мениджърите на организации получават конкретни стандарти и насоки за интегриране на дигитални технологии в кариерното консултиране.

(Б) Инициативата е насочена към отделните кариерни консултанти, като предлага безплатен онлайн обучителния курс по дигитални умения, онлайн инструмент за самооценка на дигиталните компетентности, както и платформа за онлайн кариерно консултиране - иновативен инструмент за консултиране "всичко в едно".

(В) Всичко това е придружено от политически препоръки, насочени към лицата, вземащи решения в институциите/организациите, публичната администрация и политиката, занимаващи се с професионално ориентиране, за да подкрепят развитието, разпространението и интегрирането на дигиталните технологии чрез създадените от OCCAY продукти.

Целите на OCCAY съвпадат с Плана за действие за дигитално образование на Европейската комисия, тъй като OCCAY е (1) приобщаващ и модулен инструмент с извлечените от пандемията Covid-19 поуки и (2) ще направи образованието и обучението подходящи за дигиталната ера.

За да постигне това, OCCAY разработи следните резултати:

- **R1 - OCCAY инструмент за самооценка на дигиталните умения на кариерните консултанти:** [Безплатният инструмент](#) е специално създаден за определяне на дигиталните компетентности на кариерните консултанти, чрез казуси от практиката и формулиране на нуждите от обучение в 6 сфери – комуникация и сътрудничество чрез цифрови технологии, информационна грамотност, онлайн безопасност, създаване на дигитално съдържание, критично мислене и решаване на проблеми. Консорциумът по проекта пилотира инструмента и изследва уменията на 440 кариерни консултанти от 4 европейски държави и изготви [аналитичен доклад](#), въз основа на който бяха създадени следващите проектни резултати.
- **R2 - OCCAY онлайн обучителен курс по дигитални умения за кариерни консултанти:** [курсът](#) включва 6 модула, базирани на рамката за дигитални компетентности (DigComp 2.0) с общо 72 учебни единици, включващи видео лекции, практически задачи, упражнения и тестове за самопроверка.
- **R3 - OCCAY онлайн инструмент за онлайн кариерно ориентиране:** [онлайн платформата](#), която обединява 4 области, свързани с онлайн консултирането: 1. комуникация, 2. информация, 3. работни инструменти и 4. инструменти за консултиране.
- **R4 – OCCAY Стратегически наръчник за организации, предлагащи онлайн образователно и кариерно консултиране:** [наръчникът](#) се състои от две части: стандарти за прилагане на дигитални технологии и ръководство стъпка по стъпка за интегриране на технологиите в ежедневните практики на организацията.
- **R5 – OCCAY Препоръки за политики за хибридно кариерно ориентиране:** [препоръките](#) са насочени към вземащите решения на национално и международно равнище (IAVEG, CEDEFOP, ЕК, Еврогайдънс) с цел насърчаване на инициативите и финансирането на дигиталните практики в кариерното консултиране.

С многостепенния си подход OCCAY включи различни целеви групи в дейностите по проекта и значително надхвърли планираните показатели за качество:

- Повече от 590 кариерни консултанти от 23 държави използваха таблицата OCCAY, за да направят самооценка на цифровите си умения (R1), като целта беше да достигнат поне 300.
- 330 кариерни консултанти, записани в хибридният гъвкав курс на OCCAY (R2) – при цел поне 120.
- 20 кариерни консултанти, използващи онлайн инструмента за консултиране OCCAY с клиенти (R3) - в съответствие с плана.
- 48 мениджъри и директори на професионални и образователни институции ще участват в обсъждането на стратегическия наръчник и рамката (R4) - в съответствие с плана.

- 12 европейски и национални политици и 12 политици, участващи в разработването на препоръките към вземащите решения (R5) – в съответствие с плана.

Цел на наръчника

Целта на този наръчник е да послужи като цялостно ръководство за мениджъри и организации, които се стремят да предоставят висококачествени и модерни онлайн услуги за кариерно консултиране. Вярваме, че дигиталната епоха предлага огромни възможности за превръщане на кариерното консултиране в динамично, отзивчиво и дълбоко въздействащо преживяване за хората, които търсят посока и развитие в професионалния си живот.

Стратегическият наръчник на OCCAY е насочен към мениджърите на частни и публични организации, които искат да предлагат висококачествени онлайн услуги за образование и кариерно консултиране. Документът има за цел:

- Повишаване на осведомеността на лицата, вземащи решения, относно предпоставките за дигитално консултиране и отговорностите на организациите за тяхното осигуряване;
- Предоставяне на практическа рамка и решения за интегриране на дигиталните умения в организационната стратегия
- Подпомагане на създаването на благоприятна, творческа и безопасна работна атмосфера за консултантите, за да могат те да предоставят качествени онлайн услуги на клиентите.

Наръчникът съдържа 2 основни части:

1. Процедури за сравнителен анализ - контролен списък за организации, които искат да интегрират дигитални услуги в своята практика.
2. Ръководство стъпка по стъпка за интегриране на дигиталните умения в структурата на организацията, илюстрирано с примери за добри практики.

На страниците на този наръчник ще намерите много знания, прозрения и практически съвети. Ще разгледаме основните елементи на създаването и управлението на модерна онлайн услуга за кариерно консултиране - от правни и етични съображения до съвременни технологични изисквания. Ще придобием представа за създаването на иновативна среда за дигитално консултиране, за развитието на квалифициран и разнообразен екип от консултанти и за използването на най-съвременни инструменти и техники за ефективно консултиране. Ще обсъдим също така значението на постоянната оценка и усъвършенстване, което ще ви позволи да останете в челните редици на съвременните практики за кариерно консултиране.

И накрая, но не на последно място, настоящият наръчник е покана да се възползваме от възможностите на дигиталната ера и да предоставяме услуги за кариерно консултиране, които са не само с най-високо качество, но и действително трансформиращи. Когато тръгвате по този път, ние ви насърчаваме да подходите към него с новаторство, съпричастност и ангажимент да давате възможност на хората да се развиват успешно в избраната от тях кариера.

Нека заедно да навлезем във вълнуващия терен на съвременното онлайн кариерно консултиране и да предоставим на хората инструментите, от които се нуждаят, за да очертаят пътя си към успеха и удовлетворението в дигиталната ера.

I. Стандарти за прилагане на дигитални технологии в организациите за образователно и кариерно консултиране

Стандартите на OCCSLY се основават на рамката на OCCSLY (фиг.1) и представляват контролен списък за организациите за образователно и кариерно консултиране, които искат ефективно да прилагат дигитални технологии и да предлагат качествени онлайн услуги.



Фиг. 1 Рамка на OCCSLY

Тези стандарти са определени в резултат на задълбочено проучване на съществуващите бенчмарк инструменти и европейски рамки за самооценка като DigComp2.0 - Рамка за дигитална компетентност на гражданите, DigCompOrg - Европейска рамка за дигитално компетентни образователни организации и Рамка за дигитална компетентност на преподавателите (DigCompEdu / SELFIE за учители).

Тъй като сферата на онлайн професионалното ориентиране се променя динамично, инструментът не претендира за изчерпателност. Въпреки това, представените стандарти могат да служат като основа и катализатор за организационна трансформация. Компаниите в сферата на образователното и кариерното консултиране, които искат да интегрират дигиталните услуги в своята дейност, могат да използват стандартите, за да оценят настоящите си възможности и да определят областите за подобрене. Представената по-долу структурирана рамка за оценка на дигиталната готовност на организацията обхваща теми от дигитално оборудване до онлайн инструменти за консултиране и стратегии за дигитално съдържание. Освен това организацията може да допълни и надгради описаните стандарти, за да установи ключови показатели за ефективност, да постави постижими цели и в крайна сметка да улесни по-плавното и ефективно интегриране на дигиталните услуги в своята практика.

Стандартите включват 7 раздела с 35 твърдения, които описват степента, в която организацията прилага ефективно дигитални технологии при предлагането на услуги за кариерно ориентиране

онлайн. Тъй като инструментът е насочен към стратегическото ръководство на организацията, целта на самооценката е да насърчи решителната обратна връзка и от респондентите се очаква да имат информирано мнение. Поради тази причина тя се основава на принудителна скала на Ликерт с 4 възможности. Тя насърчава респондентите да заемат ясна позиция и ги предпазва от тенденцията да се придържат към неутрална позиция, което може да отразява липса на ангажираност.

За да приложи инструмента, мениджърите на организациите следва да прочетат твърденията по-долу и да преценят доколко всяко едно от тях се отнася за тяхната организация. От решаващо значение е мениджърите да дават откровени и открити отговори, за да се осигури точна оценка.

Раздел 1: Нормативни правила и стандарти				
Моля, отбележете в каква степен сте съгласни със следните твърдения:	Напълно съгласен	По-скоро съгласен	По-скоро не съгласен	Напълно не съгласен
1.1. Нашата организация е лицензирана / отговаря на изискванията за предоставяне на услуги за дигитално консултиране съгласно националното законодателство.				
1.2. Нашата организация спазва професионалните стандарти за предоставяне на онлайн услуги.				
1.3. Всички консултанти в нашата организация са адекватно обучени да предоставят онлайн консултации.				
1.4. Всички консултанти в нашата организация спазват етичен кодекс на поведение, свързан с предоставянето на услуги - както лице в лице, така и онлайн.				
Раздел 2. Дигитална стратегия и лидерство				
Моля, отбележете в каква степен сте съгласни със следните твърдения:	Напълно съгласен	По-скоро съгласен	По-скоро не съгласен	Напълно не съгласен
2.1. Дигитализацията е част от цялостната мисия, визия и стратегия на организацията.				
2.2. Потенциалът и ползите от дигиталните технологии се осъзнават и подкрепят от всички членове на персонала.				
2.3. Всички членове на организацията споделят разбирането и ангажираността си с дигиталната стратегия.				
2.4. Стратегията се изпълнява чрез конкретен план за действие, с бюджет и отговорности, и включва всички нива, процеси и дейности в организацията.				
Раздел 3. Управление на качеството				
Моля, отбележете в каква степен сте съгласни със следните твърдения:	Напълно съгласен	По-скоро съгласен	По-скоро не съгласен	Напълно не съгласен
3.1. Нашата организация осъществява регулярно мониторинг на качеството на дигиталните услуги.				
3.2. Нашата организация събира обратна връзка от клиентите и заинтересованите страни, за да оценява и подобрява качеството на дигиталните услуги.				
3.3. Дигиталните умения на персонала се оценяват редовно.				
3.4. Нашата организация има протокол за управление на риска, решаване на проблеми и разрешаване на конфликти, свързани с онлайн консултирането.				
Раздел 4. Управление на човешките ресурси				
Моля, отбележете в каква степен сте съгласни със следните твърдения:	Напълно съгласен	По-скоро съгласен	По-скоро не съгласен	Напълно не съгласен
4.1. Дигиталните умения са ясно определени в длъжностните характеристики в нашата организация.				
4.2. Предоставянето на онлайн услуги и прилагането на дигитални технологии е описано в трудовия договор на кариерните консултанти в нашата организация.				

4.3. Процедурите за набиране и подбор включват показатели за оценка, критерии и подходи, които гарантират, че кандидатите притежават необходимите дигитални умения.				
4.4. Нашата организация има програми за обучение и продължаващо професионално развитие, които отговарят на индивидуалните нужди от дигитални умения и подпомагат ефективното използване на иновативни технологии.				
4.5. Нашата организация осигурява редовна супервизия и възможности за споделяне на знания между колеги (peer learning), за да гарантира качеството на услугите, ефективното управление на случаите и заместванията.				
Раздел 5. Дигитална инфраструктура				
Моля, отбележете в каква степен сте съгласни със следните твърдения:	Напълно съгласен	По-скоро съм съгласен	По-скоро не съм съгласен	Напълно не съм съгласен
5.1. В нашата организация дигиталната инфраструктура подпомага онлайн консултирането, като предоставя на всички консултанти устройства, физическо пространство, интернет връзка, техническа поддръжка, софтуер за съхранение на данни и облак и др.				
5.2. Нашата организация има политики и процедури, които гарантират, че всички членове на персонала са добре информирани за правилата за интелектуална собственост и авторски права, когато използват и създават дигитално съдържание, както и че се спазват лицензите за софтуер, приложения, платформи и други образователни ресурси.				
5.3. Нашата организация инвестира в дигитално оборудване, инфраструктура, пространство, инструменти и съдържание, предназначени за консултиране в дигиталната епоха.				
5.4. Клиентите на нашата организация имат достъп до онлайн хранилище с инструменти за кариерно консултиране и съдържание за тяхното кариерно развитие				
5.5. Клиентите, които се нуждаят от специална подкрепа, имат достъп до помощни технологии.				
5.6. В нашата организация са внедрени системи за защита на данните.				
Раздел 6. Подпомагане на клиенти				
Моля, отбележете в каква степен сте съгласни със следните твърдения:	Напълно съгласен	По-скоро съм съгласен	По-скоро не съм съгласен	Напълно не съм съгласен
6.1. Организацията ефективно използва набор от дигитални технологии, съдържание, методи и инструменти за предоставяне на качествени, гъвкави и приобщаващи онлайн консултантски услуги на клиентите.				
6.2. Консултантите имат достъп до платформи за разузнаване на уменията, адекватно обучение, за да опосредстват тези данни за клиентите, и капацитет за работа с платформите за дигитално ориентиране.				
6.3. Нашата организация гарантира, че както консултантите, така и клиентите имат достъп до точна информация за пазара на труда в реално време и до актуални ресурси за обучение по отношение на променящия се свят на труда, секторите, профилите и уменията, повлияни от технологичните промени.				
6.4. В нашата организация консултантите са обучени да идентифицират предизвикателствата за клиентите, които възникват при използването на дигитални технологии и онлайн консултиране, и да предоставят подкрепа за справяне с тях.				
6.5. Консултантите дават възможност на клиентите да използват дигиталните технологии отговорно и етично, като управляват своята дигитална идентичност, дигитален отпечатък и дигитална репутация.				
Раздел 7. Ежедневни практики за консултиране				
Моля, отбележете в каква степен сте съгласни със следните твърдения:	Напълно съгласен	По-скоро съм съгласен	По-скоро не съм съгласен	Напълно не съм съгласен
7.1. Всички консултанти в нашата организация са обучени и прилагат правилата на GDPR, политиката за съгласие и следват протоколите, за да				

гарантират прозрачно и отговорно събиране, съхранение и използване на данните на клиентите.				
7.2. Клиентите подписват информирано съгласие, включващо обхвата на онлайн консултантските услуги, събраните данни, плащанията, професионалните граници и изключенията от конфиденциалността.				
7.3. Всички консултанти в нашата организация са обучени да разпознават кога даден проблем на клиента не е в рамките на компетентността на консултанта и да търсят помощта на по-опитен колега, ръководител или да насочват клиента към друг специалист.				
7.4. Разполагаме с протокол за комуникация, който осигурява ефективно управление на случаите, партньорска подкрепа и замени.				
7.5. Всички консултанти в нашата организация са обучени да се справят с ограниченията на дигиталните технологии, свързани с взаимоотношенията клиент-консултант при онлайн консултиране.				
7.6. Консултантите използват технологиите по справедлив начин, като уважават клиентите и не толерират дискриминация, основана на пол, възраст, състояние, раса, етническа принадлежност или други характеристики.				
7.7. Нашата организация е отговорна за използването на технологиите и изкуствения интелект, за да гарантира надеждността, безопасността, справедливостта, неприкосновеността на личните данни и сигурността на потребителите.				

II. Ръководство стъпка по стъпка за мениджъри за интегриране на дигиталните технологии в структурата на организацията



Раздел 1: Нормативни правила и стандарти

Лицензиране и регулиране

Организациите за онлайн кариерно консултиране трябва да отговарят на националните професионални стандарти, етични кодекси и регулаторни изисквания, за да се гарантира, че тези организации отговарят на установените стандарти за професионална компетентност и етично поведение. По този начин се гарантира благосъстоянието на клиентите, като се гарантира, че те получават услуги от квалифицирани и компетентни специалисти.

В много европейски страни консултирането, подобно на психологията, е регулирана професия, за която се прилагат различни разпоредби и изисквания.

Изискванията за **образование и квалификация** обикновено включват минимум бакалавърска степен по психология, консултиране, кариерно развитие или свързана област. Много специалисти имат и магистърска степен или допълнителна специализация.

Кариерните консултанти трябва да се придържат към конкретни **етични стандарти**, които се прилагат както при предоставянето на традиционни услуги лице в лице, така и при онлайн услуги. Преди да започнат каквато и да е форма на консултиране или ориентиране, специалистите трябва да гарантират, че клиентите са информирани за обхвата и ограниченията на предоставяните услуги, политиките за използване на данни и споразуменията за поверителност. От специалистите може да се очаква да се придържат към етични кодекси за поведение, които често се предоставят от професионални организации. Това се подпомага от редовна супервизия или партньорски проверки, които имат за цел да гарантират качеството на услугите и спазването на етичните стандарти.

В някои страни организациите, предоставящи услуги по кариерно ориентиране, подлежат на **лиценз от националните органи**, което може да включва специално обучение и период на практика под наблюдение/супервизия. Лицензирането и спазването на нормативната уредба служат като знак за професионализъм и ангажираност с предоставянето на висококачествени услуги. То разграничава легитимните организации за онлайн кариерно консултиране от тези, които може да не отговарят на необходимите стандарти.

Членството в професионална организация може да придаде надеждност и да гарантира, че консултантите се придържат към установените професионални и етични стандарти. Много професионални организации изискват **продължаващо обучение** за поддържане на членство или лицензиране. Това може да включва курсове, семинари и други форми на професионално развитие.

GDPR (Общ регламент за защита на данните) определя как трябва да се обработват и защитават личните данни. Организациите трябва да осигурят сигурно съхранение и предаване на данните на клиентите, да получат изрично съгласие за събиране и използване на данните и да предоставят възможности за преносимост и изтриване на данните. Освен GDPR в отделните държави може да има допълнителни закони за защита на данните и информираното съгласие, които организациите трябва да спазват. Например в Германия има Федерален закон за защита на данните (Bundesdatenschutzgesetz), който допълва GDPR.

Може да се наложи организациите да следват **ISO 27001 или еквивалентни стандарти**, за да гарантират, че техните мерки за киберсигурност отговарят на индустриалните стандарти. Това е особено важно за сигурното обработване и предаване на чувствителни клиентски данни.

Като доставчици на онлайн услуги организациите за кариерно консултиране трябва да спазват Директивата на ЕС за електронната търговия, която включва разпоредби за обмен на информация, търговски съобщения и електронни договори.

Други нормативни актове, които организациите може да се наложи да вземат предвид, включват Директивата за правата на потребителите, в която се определят правата на потребителите при закупуване на услуги онлайн, включително правото на ясна информация и правото да се откажат от услугата или да се откажат от нея при определени условия.

Организациите трябва също така да направят своите дигитални платформи достъпни за хора с увреждания, както е посочено в Директивата за достъпност на уебсайтовете в ЕС.

В зависимост от страната може да се изискват специфични бизнес лицензи или разрешения за предлагане на онлайн консултантски услуги, така че е важно да се консултирате с местните разпоредби. Ако организацията обработва транзакции, тя трябва да спазва стандартите за сигурност на Payment Card Industry (PCI).

Спазването на тези разпоредби и стандарти не само ще гарантира, че организацията работи в рамките на закона, но също така ще изгради доверието на клиентите и репутацията на организацията за професионализъм и надеждност. Националната регулация помага за решаването на въпроси, свързани с отчетността и отговорността. Тя осигурява ясен път за разглеждане на жалби или опасения относно поведението на онлайн кариерните консултанти. Тази отчетност насърчава доверието между консултантите и клиентите, тъй като клиентите имат възможност да се обърнат към съда, ако смятат, че правата им са били нарушени.

В [Австрия](#) няма обща правна уредба относно обучението и квалификацията на специалистите по кариерно ориентиране, но се полагат усилия това обучение и квалификация да станат по-прозрачни чрез сертифициране. Австрийската академия за продължаващо обучение (wba) и проектът ECGC (European Career Guidance Certificate) в

сътрудничество с Дунавския университет в Кремс са два от тези подходи. Понастоящем обаче специалистите по кариерно ориентиране се възползват от тези възможности в ограничена степен.

Австрия разполага със система за осигуряване на качество, която е отворена за всички институции и е свързана със сертифициране. Тя се нарича Процедури за външно осигуряване на качеството за неутрално по отношение на доставчика професионално ориентиране в Австрия (Verfahren der externen Qualitätssicherung für anbieterneutrale Bildungsberatung in Österreich). Тази система и сертифициране (т.нар. сертификат IBOBB; IBOBB = Information, Counselling and Orientation for Education and Career) бяха създадени през 2009 г., за да подпомогнат осигуряването на качеството и оценката на ofertите, процесите и структурите, определени като програмна цел в Националната стратегия за ориентиране през целия живот (Nationale Lifelong Guidance Strategie, вж. раздел Координация и сътрудничество между заинтересованите страни). Сертифицирането е доброволно и се присъжда от Федералното министерство на образованието, науката и научните изследвания (BMBWF) и се извършва от независим институт за изследвания в областта на образованието (Австрийски институт за изследвания в областта на професионалното обучение, öibf) с екип от трима души за преглед. Целта на процедурата, която трябва да се повтаря на всеки три години, е независим преглед на надеждността и доверието в консултантските услуги. При прегледа на място се преглеждат критериите за качество по отношение на независимостта и ориентацията към клиента, структурните изисквания, ориентацията към равенство и развитието на качеството. Критериите за качество са налични в наръчник, който описва процедурата по сертифициране. Тези критерии могат да се използват като ориентир и от доставчиците на консултантски услуги, които не планират да участват в целия процес на сертифициране. Етичните въпроси са неразделна част от обучението по ориентиране, предлагано в Австрия, обикновено във връзка с [етичните стандарти на IAEVG](#).

В България основният стандарт за кариерна професия, наред със съответната степен на висше образование в областта на социалните науки (напр. психология, социална работа), е сертификатът [Global Career Development Facilitator \(GCDF\)](#). Това е лиценз, доказващ, че притежателят му е преминал специално обучение и притежава 12-те компетенции, акредитирани от Центъра за квалификация и образование (CCE). В световен мащаб има повече от 30 000 професионалисти в 23 държави, сертифицирани с удостоверението GCDF, които спазват [Етичния кодекс](#). Програмата GCDF е въведена в България от Фондация на бизнеса за образованието и от 2005 г. досега са обучени и сертифицирани над 1000 професионалисти на национално ниво. Понастоящем сертификатът GCDF е най-популярната акредитация в страната, призната от националните власти и търсена от професионалистите.

Освен сертификата GCDF, специализирано обучение за кариера с е предлага на следдипломно ниво (вж. раздел Обучение и квалификации). Водещите магистърски програми са: магистърска програма "Кариерно образование в институции и мрежи за неформално образование" в Софийския университет; и магистърска програма "Кариерно развитие и предприемачество" в Югозападния университет "Неофит Рилски".

Кариерното ориентиране е признато за отделна професия, която е включена в Националната система от професии и специалности. За да работите като кариерен консултант, се изисква висше образование. Услугите по кариерно консултиране се предлагат и от психолози и специалисти в областта на човешките ресурси, които следват специфични професионални стандарти. Органите, които контролират качествено предоставяне на услугите по кариерно ориентиране, са Министерството на образованието и науката, Министерството на труда и социалната политика, Националната агенция по заетостта (НАЗ) и Националната агенция за професионално образование и обучение (НАПОО), която лицензира частните центрове за кариерно ориентиране и информиране в страната.

В Германия не съществува обвързваща национална рамка за качество на услугите за ориентиране през целия живот, която да обхваща всички измерения и доставчици на услуги. В своята декларация за мисията Националният форум за ориентиране подчертава важността на насърчаването на качеството на ориентирането, както и на обмена на информация и опит (напр. собствени публикации, работа на ELGPN, включително преводи на немски език). Форумът е изготвил концепция за качество на ориентирането (BeQi - Beratungsqualität), състояща се от профил на компетенциите и рамка за развитие на качеството в организациите от публичния и частния сектор.

Федералната агенция по заетостта спазва разпоредбите на Социалния кодекс. Това предполага, че насочването трябва да отговаря на индивидуалните нужди, да се спазва поверителността и безпристрастността. Федералната агенция по заетостта разполага със специален отдел за управление на качеството, включително услугите по ориентиране. Като съществен елемент от осигуряването на качеството Федералната служба по заетостта на Германия е разработила подробни Beratungskonzepte (концепции или наръчници за ориентиране) за кариерно консултиране в областта на професионалното ориентиране и интеграцията на пазара на труда.

В Италия националните стандарти за ориентиране през целия живот, издадени през 2014 г. (вж. разделите "Координация и сътрудничество между заинтересованите страни" и "Осигуряване на качеството"), описват услугите, изискванията за качество и ресурсите за предоставяне на ориентиране. Документът определя минималното ниво на

компетентност, необходимо за предоставяне на услуги за различни видове дейности по професионално ориентиране в съответствие с националните стандарти.

В съответствие с европейската рамка (Европейска комисия, 2010 г.) насоките на министъра на образованието, университетите и научните изследвания (2014 г.) определят използването и развитието на ИКТ в професионалното ориентиране като приоритет за националната система. Както се съобщава в насоките, от решаващо значение е: да се гарантира достъп до уеб и ИКТ ресурси на всеки ученик, за да се насърчи усвояването на умения за управление на кариерата; да се насърчи обучението на учители и специалисти; да се подобри качеството и полезността на инструментите за електронно ориентиране.

Националното споразумение между министерствата и регионите относно стандартите за качество на професионалното ориентиране през целия живот, издадено през 2014 г., описва услугите, изискванията за качество и ресурсите за предоставяне на професионално ориентиране във всеки основен контекст (образование, висше образование и услуги по заетостта). Този технически документ подпомага регионите и другите доставчици на услуги по ориентиране при разработването на услуги по ориентиране и разпределянето на ресурси и персонал. Министерството на труда и регионите издаде [стандарти за качество на услугите по заетостта](#), включително кариерно информиране и ориентиране. Този документ предоставя списък на услугите и референции за всички публични бюра по труда в Италия, а също и за частните бюра по труда и агенциите за заетост. Стандартите включват етично отношение към клиентите, наличие на кариерна информация и възможност за проучване на оферти за работа за всички клиенти.

Професионални стандарти за предоставяне на онлайн кариерни услуги

Макар че професионалните стандарти в Европа за предоставяне на онлайн услуги, включително консултиране, варират поради различията в националните разпоредби и изискванията за лицензиране, има някои общи принципи и стандарти:

- **Компетентност и квалификация:** Кариерните консултанти трябва да притежават необходимата квалификация, обучение и компетентност за предоставяне на онлайн услуги в съответните области. Това може да включва специфични образователни изисквания и непрекъснато професионално развитие.
- **Информирано съгласие:** От консултантите обикновено се изисква да получат информирано съгласие от клиентите, като се гарантира, че те напълно разбират естеството на онлайн услугите, включително потенциалните рискове и ползи.
- **Поверителност и неприкосновеност на личния живот:** Консултантите трябва да предприемат мерки за защита на поверителността и неприкосновеността на личния живот на информацията за клиентите, които могат да включват сигурни платформи за комуникация и криптиране на данни.
- **Културна чувствителност и многообразие:** Кариерните специалисти трябва да притежават културна чувствителност и компетентност, като признават и зачитат различния произход и опит на клиентите.
- **Етично поведение:** От консултантите се очаква да се придържат към етичен кодекс, който урежда тяхното професионално поведение и постъпки и който може да включва насоки за границите, двойните отношения и конфликтите на интереси.
- **Оценка на риска и управление на кризи:** Консултантите трябва да разполагат с протоколи за оценка и управление на клиентите в кризисни ситуации, включително насочване към спешни служби, когато е необходимо.
- **Стандарти за технологии и сигурност:** Кариерните специалисти трябва да използват сигурни и надеждни технологични платформи за предоставяне на онлайн услуги, както и да познават и спазват законите за защита на данните.
- **Супервизия и консултации:** Консултантите могат да бъдат насърчавани или задължавани да участват в супервизия или консултации с квалифицирани специалисти, за да се гарантира, че предоставят грижи с най-високо качество.

- **Отчетност и записки:** Кариерните консултанти трябва да поддържат точни и сигурни записки на взаимодействията си с клиентите, които могат да включват записки от сесии, оценки и планове за действие.
- **Съответствие с националните закони и разпоредби:** Специалистите по кариерно ориентиране трябва да спазват специфичните закони и разпоредби, регулиращи тяхната професия в съответните европейски държави. Това включва всички изисквания за лицензиране или регистрация.

В отделните държави тези стандарти могат да се различават, затова кариерните консултанти и организации са длъжни да се информират за най-новите изисквания и да търсят насоки от съответните професионални организации или регулаторни органи.

Обучен персонал за предоставяне на онлайн консултации

Поради уникалната динамика и съображения, свързани с онлайн консултирането, кариерните консултанти следва да преминат специално обучение за предоставяне на такива услуги. За разлика от личните сесии, онлайн консултирането разчита на дигитални платформи, което изисква от консултантите да умеят да се ориентират в технологичните инструменти и да осигуряват сигурна комуникация. Онлайн консултирането изисква повишена осведоменост за потенциалните етични и правни предизвикателства, като например опазването на личния живот на клиента и информираното съгласие в дигиталната сфера. Консултантите се нуждаят и от специализирани умения за установяване и поддържане на силна връзка с клиента при липса на физическо присъствие, като разчитат на вербални и невербални сигнали през екрана. Адекватното обучение снабдява консултантите със знания и инструменти за адаптиране на техниките за консултиране към онлайн средата, което им позволява да предоставят ефективна подкрепа и насоки на клиентите по безопасен, етичен и компетентен начин.

Етичен кодекс на поведение

Независимо дали консултациите се провеждат лице в лице, или чрез дигитални платформи, консултантите са обвързани с етичен кодекс на поведение, който служи като компас, насочващ консултантите при взаимодействието им с клиентите и гарантиращ най-високите стандарти на професионално поведение. Спазването на етичните принципи създава основа на доверие и сигурност за клиентите, като ги уверява, че тяхното благополучие и поверителност са от първостепенно значение. Както в лична, така и в дигитална среда, зачитането на автономията на клиента, поддържането на граници и практикуването на недискриминация са критични компоненти на етичното поведение. Придържането към етичните стандарти гарантира, че консултантите работят в рамките на закона, като намаляват рисковете, свързани с потенциални правни последици. Спазването на етичен кодекс на поведение подчертава ангажимента на консултанта към благосъстоянието и най-добрите интереси на неговите клиенти, като насърчава консултантска среда, характеризираща се с почтеност, уважение и доверие.

Правни и етични съображения

Правните и етичните съображения при онлайн кариерното консултиране са от първостепенно значение за запазване на интегритета, безопасността и ефективността на процеса на консултиране. В много страни в Европа кариерните консултанти са обучени и са задължени да спазват в практиката си определени етични и професионални кодекси за поведение. Такива насоки създават рамка за професионално поведение, като гарантират, че консултантите работят в рамките на законовите граници и защитават правата и благосъстоянието на своите клиенти. Спазването на правните норми, включително мерките за поверителност и защита на личните данни, защитава чувствителната информация и изгражда доверие между консултанта и клиента. Етичните принципи, от друга страна,

насърчават справедливостта, уважението и културната чувствителност, като позволяват на консултантите да се ориентират в различната среда на клиентите със съпричастност и разбиране. Като се придържат към тези съображения, онлайн кариерните консултанти създават сигурна и подкрепяща среда, позволяваща на клиентите да изследват кариерния си път с увереност, знаейки, че правата и личната им информация са защитени. Тази основа на законност и етика не само гарантира професионална отговорност, но и създава предпоставки за положително и трансформиращо консултантско преживяване.

Ето основните правни и етични съображения за онлайн кариерно консултиране:

- **Поверителност и неприкосновеност на личния живот:** Онлайн кариерните консултанти трябва да гарантират, че информацията за клиентите е поверителна, и да спазват съответните закони за защита на личните данни. Те трябва ясно да съобщят своите политики за поверителност и да обсъдят всички потенциални ограничения, свързани с онлайн комуникацията.
- **Информирано съгласие:** Получаването на информирано съгласие от клиентите е от решаващо значение. Това включва обяснение на естеството на онлайн консултирането, потенциалните рискове и ползи. Клиентите трябва да имат ясна представа какво да очакват от онлайн консултирането, включително технологичните ограничения и въведените мерки за сигурност.
- **Лицензиране и правни разпоредби:** Онлайн консултантите трябва да са наясно с изискванията за лицензиране в тяхната сфера и да спазват всички разпоредби относно предоставянето на консултантски услуги. Те трябва да бъдат прозрачни по отношение на квалификацията и лицензионния си статус пред клиентите.
- **Кризисни и извънредни ситуации:** Онлайн консултантите трябва да разполагат с план за справяне с кризисни ситуации и за осигуряване на подходящи направления за спешна помощ. Те трябва да съобщават на клиентите процедурите за справяне с извънредни ситуации и да разполагат с ясни протоколи за незабавна намеса.
- **Технологии и сигурност:** Онлайн кариерните консултанти са отговорни за гарантиране на сигурността и поверителността на информацията за клиентите. Те трябва да спазват и съответните закони за защита на данните. Те трябва да използват сигурни и криптирани платформи за комуникация и да съхраняват данните на клиентите по сигурен и поверителен начин.
- **Компетентност и професионално развитие:** Консултантските организации трябва да гарантират, че кариерните специалисти поддържат компетентност в своята област и са в течение на съответните закони и разпоредби. Консултантите трябва да участват в непрекъснато професионално развитие и да търсят супервизия или консултация, когато е необходимо.
- **Културна чувствителност и разнообразие:** Консултантските организации трябва да познават и зачитат културния произход и многообразието на своите клиенти, като гарантират, че не участват в дискриминационни практики. Консултантите следва да преминат обучение по културна компетентност и да бъдат чувствителни към уникалните нужди и преживявания на клиентите от различни среди.
- **Граници и двойни отношения:** Организациите трябва да установят и поддържат подходящи професионални граници с клиентите, като избягват конфликти на интереси или двойни отношения. Консултантите трябва да бъдат бдителни по отношение на поддържането на ясни граници, дори и в онлайн среда, където границите между личните и професионалните взаимодействия може да не са толкова ясно очертани.
- **Документация:** Организациите трябва да поддържат точна и сигурна документация за взаимодействието си с клиентите. Консултантите следва да информират клиентите за практиките за водене на записки и за това как ще се използва тяхната информация и следва да поискат съгласие за всяко споделяне на записи, което може да се случи.

Правните и етичните съображения могат да варират в зависимост от юрисдикцията и онлайн кариерните консултанти трябва да познават и спазват конкретните закони и разпоредби, които регулират тяхната практика. Освен това сферата на онлайн консултирането е динамична и консултантите трябва да са в течение на всички нововъзникващи правни и етични стандарти.



Раздел 2. Дигитална стратегия и лидерство

Дигитализацията като част от цялостната организационна мисия, визия и стратегия

Включването на дигитализацията като централен компонент на мисията, визията и стратегията на една модерна консултантска организация е от решаващо значение за запазване на нейната актуалност и ефективност в днешния бързо развиващ се дигитален пейзаж. То означава ангажимент за използване на технологиите за подобряване на предоставянето на услуги, достъпността и резултатите за клиентите. За да се структурира тази интеграция, организацията трябва да започне с определянето на ясни цели и задачи, свързани с дигитализацията, като ги съгласува с общата мисия и визия. Това може да включва разширяване на предложенията за онлайн консултиране, внедряване на усъвършенствани инструменти за оценка и използване на анализа на данни за вземане на информирани решения.

Организацията трябва също така да инвестира в стабилна дигитална инфраструктура, като гарантира, че технологиите са надеждни, сигурни и удобни за ползване както от кариеристите, така и от клиентите. Освен това от съществено значение са цялостното обучение и непрекъснатото професионално развитие на с в областта на техниките и платформите за дигитално консултиране. Редовната оценка и адаптирането на дигиталните стратегии въз основа на обратната връзка и новите технологии следва да бъдат включени в текущите операции на организацията.

Чрез вплитане на дигитализацията в мисията, визията и стратегията на организацията се гарантира, че технологиите стават неразделна част от предоставянето на висококачествени, достъпни и перспективни консултантски услуги, които отговарят на променящите се нужди на клиентите.

Роля на IT отделите в дигиталната трансформация на кариерните организации

В качеството си на централен интерфейс за цифровизация ИТ отделите играят многостранна роля за цифровата трансформация на организациите за професионално ориентиране. ИТ служителите притежават експертни познания за оценка и информирание на организацията относно практическата

приложимост на интегрирането на нови програми и ИТ инструменти. Техните прозрения са от решаващо значение при определянето не само на технологичната съвместимост, но и на мащабируемостта на тези инструменти в рамките на съществуващата инфраструктура на организацията. По тази причина те играят ключова роля и при очертаването на финансовия аспект на цифровите инициативи. Те предоставят подробни анализи на потенциалните разходи, разходите за поддръжка и финансовите последици от цифровите проекти. Това финансово предвиждане е безценно, за да се гарантира, че цифровата трансформация на организацията е икономически жизнеспособна и устойчива. Освен това ИТ експертите отговарят за разработването и провеждането на програми за обучение, които да предоставят на персонала необходимите цифрови компетенции. Това гарантира, че преходът към новите системи е плавен, а служителите на организацията умеят да използват ефективно новите цифрови инструменти.

Ангажираност на членовете на персонала към дигитализацията на организацията

Осигуряването на ангажираност на кариерните консултанти с усилията за дигитализация на организацията за кариерно консултиране е от първостепенно значение за успешния преход към дигиталната ера.

- Тя започва с **ясна комуникация и прозрачност относно визията на организацията за дигитализацията**, като се подчертава положителното въздействие, което тя може да окаже върху услугите и резултатите на клиентите. Силно препоръчително е в дискусиите да се включат и кариерните консултанти.
- **Обучавайте персонала за значението на дигиталната грамотност в контекста на професионалното ориентиране.** Подчертайте как технологиите могат да подобрят обслужването на клиентите, да рационализират процесите и да предоставят ценна информация за тенденциите на пазара на труда. Осигурете на персонала достъп до разнообразни дигитални инструменти и ресурси. Това може да включва софтуер за оценка на кариерата, виртуални кариерни панаири, онлайн платформи за обучение и специфични за индустрията бази данни.
- **Осигуряването на цялостно обучение и ресурси** е от съществено значение, тъй като дава на консултантите уменията и увереността, необходими за ефективното използване на дигиталните инструменти и платформи. Насърчавайте култура на непрекъснато обучение и професионално развитие. Осигурете на персонала възможности за участие в уебинари, конференции и семинари, насочени към новите технологии в кариерното консултиране. Предлагайте редовни сесии за обучение и семинари, фокусирани върху дигитални инструменти и платформи, свързани с кариерното консултиране. Осигурете практически опит и насърчавайте персонала да изследва функционалностите на различните технологии.
- **Интегрирайте дигиталните технологии в ежедневните работни процеси и дейности.** Демонстрирайте как технологиите могат да подобрят ефективността, точността и цялостното преживяване на клиентите.
- Признайте, че **членовете на персонала могат да имат различни нива на владение на дигитални технологии.** Адаптирайте програмите за обучение така, че да отговарят на различните нива на умения и стилове на учене, като гарантирате, че всеки ще придобие необходимите компетенции. Признавайте и отбелязвайте членовете на персонала, които демонстрират изключителни умения в използването на дигитални инструменти и платформи. Изтъквайте постиженията им като пример за подражание.
- **Активно търсене на обратна връзка от служителите** относно опита им с дигиталните технологии. Насърчавайте ги да споделят предложения за подобрения или нови технологии, които биха били от полза за организацията.

- **Насърчаване на иновациите** чрез окуражаване на служителите да проучват и експериментират с нови дигитални инструменти и платформи. Осигурете възможности на персонала да споделя своите успехи и научени уроци.
- **Създаване на канали, по които служителите да търсят подкрепа и насоки** при навигирането в дигиталните технологии. Определете лице за контакт или експерт по дигитални технологии, който да оказва помощ при необходимост.
- И накрая, **давайте пример**, като ръководството на организацията активно демонстрира своята ангажираност и умения в областта на дигиталните технологии. Чрез създаването на среда, която подкрепя и оценява ролята на дигитализацията, кариерните консултанти ще бъдат по-склонни да приемат и да допринасят за дигиталната трансформация на организацията.

Изброените стратегии могат да помогнат на организациите за кариерно ориентиране да гарантират, че всички членове на персонала разпознават и активно подкрепят потенциала и ползите от дигиталните технологии за подобряване на услугите и постигане на организационните цели.

Пример за добра практика: Приемане на промяната и иновациите с цифрово мислене

Пътят на Мехмедали Мустафа като кариерен консултант в Центъра за личностно и кариерно развитие в Разград, България, е вдъхновяващ пример за прегръщане на цифровата трансформация в условията на безпрецедентни предизвикателства. Когато настъпва пандемията, Мехмедали е поставен в ситуация, която изисква незабавно преминаване към цифрови методи за предоставяне на индивидуални консултации и групови обучения по кариерно ориентиране.

Разбирайки спешната необходимост от адаптиране, Мехмедали се заема с мисията да интегрира безпроблемно цифровите решения в своята консултантска практика. Той осъзнава, че за да обслужва ефективно своите клиенти, предимно ученици, трябва да се съобрази с цифровите платформи, използвани в техните училища. Проявявайки забележителна гъвкавост и ангажираност, той не само овладява тези платформи, но и адаптира подхода си към предпочитанията на учениците, като им осигурява гладко и познато цифрово взаимодействие.

Иновациите на Мехмедали не спират дотук. Той разработва свои собствени неформални въпросници за цифрово оценяване - творчески инструмент, предназначен да помогне на учениците да разкрият своите професионални типове и кариерни интереси. Това дигитално решение по поръчка предлага персонализиран подход към неговите онлайн услуги, като значително подобрява опита в консултирането.

Освен че се адаптира към съществуващите платформи, Мехмедали разширява и дигиталното си присъствие. Той не само поддържа информационния сайт на Центъра, но направи още една стъпка напред, като създаде свой личен уебсайт, посветен на кариерното ориентиране. Този уебсайт се превърна в център за ресурси, информация и интерактивни инструменти, като направи кариерното ориентиране достъпно за по-широка аудитория.

Историята на Мехмедали е история на непрекъснато учене и адаптиране, демонстрация на отговорност и цифрово мислене. Той е в крак с новите цифрови инструменти и технологии, като постоянно обогатява практиката си с иновативни решения.

Дигитална стратегия

Дигиталната стратегия може да помогне на организацията за кариерно ориентиране да се ориентира ефективно в променящия се дигитален пейзаж и да предоставя висококачествени и достъпни услуги на клиентите. Цялостната дигитална стратегия трябва да включва няколко ключови елемента, за да се използват ефективно технологиите за подобряване на услугите за клиенти и ефективността на

организацията. На първо място, тя следва да даде приоритет на удобни за ползване и сигурни дигитални платформи за провеждане на консултантски сесии, като гарантира достъпност и неприкосновеност на личния живот както за консултантите, така и за клиентите. Тя трябва да включва надеждни инструменти и ресурси за оценка, които използват технологиите, за да осигурят точна представа за силните страни, интересите и кариерните пътища на клиентите. Добре разработената дигитална стратегия трябва да включва и възможности за анализ на данни, което позволява на организацията да проследява напредъка на клиентите, да идентифицира тенденции и да взема информирани решения за непрекъснато подобряване на услугите. Интеграцията със съответните онлайн платформи за пазара на труда и ресурси за проучване на уменията е от съществено значение за поддържане на актуална информация за тенденциите и изискванията в индустрията. Стратегията трябва да включва мерки за киберсигурност и защита на данните, за да се опази чувствителната информация за клиентите. Неразделна част от стратегията следва да бъдат инициативите за текущо обучение и професионално развитие на персонала с цел повишаване на неговата дигитална грамотност и умения.

При формулирането на дигитална стратегия организацията за кариерно консултиране трябва да включи няколко ключови компонента, свързани с обществените поръчки, персонала и други мерки за създаване на стабилна дигитална среда:

- **Закупуване на технологии и софтуер:** Идентифициране и придобиване на необходимия хардуер, софтуер и дигитални инструменти за подпомагане на онлайн сесиите за консултиране, оценките и управлението на данните. Това може да включва защитени платформи за видеоконференции, софтуер за оценка и инструменти за анализ на данни.
- **Мерки за киберсигурност:** Прилагане на надеждни мерки за киберсигурност за защита на чувствителна информация за клиентите. Това включва защитни стени, протоколи за криптиране, процедури за сигурно влизане и редовни одити на сигурността за идентифициране и отстраняване на потенциални уязвимости.
- **Персонал и обучение:** Наемете или назначете служители с експертен опит в областта на дигиталните технологии и им осигурете цялостно обучение. Това може да включва наемане на ИТ специалисти, дигитални специалисти и анализатори на данни, както и предлагане на непрекъснато професионално развитие в областта на техниките за дигитално консултиране.
- **Съответствие със защитата на данните и поверителността:** Създаване на политики и процедури за осигуряване на съответствие с разпоредбите за защита на данните, като например GDPR (Общ регламент за защита на данните) в Европа. Това включва получаване на информирано съгласие от клиентите относно обработката и съхранението на данни.
- **Достъпност и потребителски опит:** Осигурете достъпност на дигиталните платформи и ресурси за всички клиенти, включително за тези с увреждания. Това може да включва включване на функции като екранни четци, алтернативен текст и осигуряване на съвместимост с помощни технологии.
- **Интегриране на инструменти за оценка:** Закупуване и интегриране на дигитални инструменти за оценка, които дават представа за уменията, интересите и професионалните предпочитания на клиентите. Тези инструменти трябва да са в съответствие с подхода и методологиите за консултиране на организацията.
- **Разпределение на бюджета и планиране на ресурсите:** Разпределете достатъчно финансови ресурси, за да покриете разходите за закупуване на технологии, софтуерни лицензи, мерки за киберсигурност и обучение на персонала. Определете бюджет, който да позволява текуща поддръжка и надграждане.
- **Непрекъснат мониторинг и оценка:** Прилагане на мерки за наблюдение на ефективността и ефикасността на дигиталната среда. Редовно оценявайте ефективността на дигиталните

инструменти, оценявайте удовлетвореността на клиентите и проследявайте ключовите показатели за ефективност, свързани с онлайн услугите.

- **Механизми за подкрепа и обратна връзка с клиентите:** Предоставяне на ресурси и подкрепа на клиентите за ориентиране в дигиталната среда. Създайте механизми за обратна връзка, за да събирате информация за потребителския опит и да решавате незабавно всякакви проблеми или притеснения.
- **Управление на риска и планиране на извънредни ситуации:** Разработване на планове за действие при извънредни ситуации за потенциални технологични смущения, като например прекъсване на работата на сървъра или кибератаки. Това включва резервни системи и протоколи за възобновяване на услугите в случай на извънредни ситуации.

План за действие за изпълнение

За да се гарантира ефективното прилагане на дигиталната стратегия, организацията за кариерно консултиране трябва да я подкрепи с план за действие, бюджет и конкретни задачи.

- **Планът за действие** очертава конкретните стъпки и етапи, необходими за ефективното изпълнение на дигиталната стратегия. Той предоставя ясна пътна карта, отговорности, срокове и ключови показатели за изпълнение (KPI) за проследяване на напредъка.
- **Бюджетирането** е от решаващо значение за правилното разпределение на ресурсите, като се покриват разходите, свързани с инвестиции в технологии, софтуерни лицензи, програми за обучение, мерки за киберсигурност и други свързани разходи. То гарантира, че организацията разполага с необходимата финансова подкрепа, за да подкрепи дигиталната трансформация.
- **Възлагането на конкретни роли и отговорности на членовете на персонала** е също толкова важно. Всяко лице трябва да има определена роля, свързана с дигиталната стратегия, независимо дали става въпрос за надзор на внедряването на технологии, провеждане на обучения, управление на анализа на данни или наблюдение на мерките за киберсигурност. Това делегиране на задачите гарантира, че всички са съгласувани с дигиталните цели на организацията и допринасят за успешното им изпълнение.



Раздел 3. Управление на качеството

Редовен мониторинг на качеството на дигиталните услуги

Кариерната организация, предлагаща онлайн услуги, трябва да прилага редовни мерки за мониторинг, за да гарантира постоянно качество и ефективност. Това може да включва чести проверки на работата на платформата за онлайн кариерно ориентиране и на потребителския опит, за да се гарантира, че платформата остава достъпна и ефективна. Следва да се извършват технически одити, за да се провери сигурността на съхранението и предаването на данни и да се гарантира спазването на законите за защита на личните данни. Анализите на използването могат да помогнат за установяване на тенденциите в използването на услугите, а тестовите за осигуряване на качеството на инструментите за видеоконференции, платформите за чат и други интерактивни елементи могат да потвърдят тяхната надеждност и ефективност. Консултантите трябва да участват и в редовни прегледи, за да обсъждат резултатите от случаите и да споделят най-добрите практики. Периодичните проучвания на клиентите могат да предоставят ценна информация за удовлетвореността на потребителите и областите за подобрене.

Събиране на обратна връзка от клиенти

За да оцени и подобри качеството на онлайн кариерните услуги, кариерната организация трябва да поиска от клиентите си обратна връзка за множество аспекти на техния опит. Въпросите могат да варират от лекотата на навигация в онлайн платформата до възприеманата ефективност на консултантските сесии. Клиентите могат да бъдат помолени да оценят яснотата и полезността на дадените съвети, както и способността на консултанта да изслушва и разбира техния кариерни цели или предизвикателства. Въпросите за техническите аспекти, като например качеството на видеото и аудиото или лекотата на планиране на срещи чрез платформата, могат да помогнат за идентифициране на области за технологично подобрене. От съществено значение е също така да се попита за нивото на комфорт на клиента по отношение на поверителността и сигурността на данните, за да се гарантира, че организацията отговаря или надхвърля очакванията в тези критични области. Въпросите с отворен отговор, приканващи към коментари за това какво клиентите са харесали най-много и най-малко в услугата, могат да осигурят безценни качествени данни. Подобна многостранна

обратна връзка може да помогне на организацията да придобие цялостна представа за това какво работи добре и на какво трябва да се обърне внимание, за да се подобри цялостното качество на онлайн кариерните услуги.

Оценка на дигиталните умения на персонала

Организациите за кариерно ориентиране трябва също така активно да оценяват дигиталните умения на своя персонал, за да гарантират ефективно и ефикасно предоставяне на услуги. Тази оценка може да започне с тест за базови умения, насочен към специфичния софтуер и технологии, които специалистите ще използват, като например инструменти за видеоконференции, системи за управление на клиенти и друг специализиран софтуер. Организацията може също така да използва ситуационни или базирани на сценарии оценки, при които от персонала се изисква да изпълнява задачи, с които обикновено се сблъсква, като например провеждане на имитация на онлайн сесия за консултиране, управление на дигитални записи или навигация в протоколите за сигурност. Текущите обучителни сесии, последвани от оценки, могат да измерват запазването на уменията и адаптивността към новите технологии. Отзивите на клиентите за техния опит с платформата и процеса на консултиране също могат да служат като косвен показател за компетентността на персонала. Резултатите от оценяването трябва да бъдат систематично документирани и преглеждани, за да се определят областите за подобрене и членовете на персонала, които може да се нуждаят от допълнително обучение или подкрепа.

Протокол за управление на риска, решаване на проблеми и разрешаване на конфликти

Организациите трябва да създадат надеждни протоколи за управление на риска, решаване на проблеми и разрешаване на конфликти, за да поддържат високи стандарти на обслужване и доверие на клиентите в контекста на дигиталните услуги. Управлението на риска трябва да включва редовни одити на сигурността с цел опазване на данните на клиентите и прилагане на многостепенни механизми за контрол на достъпа до чувствителна информация. Следва да бъде въведен план за реагиране при инциденти, за да се справи с всякакви нарушения на данните, технически неизправности или неоторизиран достъп. За решаване на проблеми може да се разработи изчерпателно ръководство за отстраняване на неизправности, което да помогне на консултантите и техническия персонал бързо да се справят с често срещани предизвикателства, като например проблеми със свързаността, софтуерни грешки или проблеми с потребителския интерфейс. Трябва да има добре дефинирана процедура за разрешаване на конфликти, разглеждане на спорове или жалби, независимо дали те са между консултанти и клиенти, или между членовете на екипа. Това може да включва първоначална оценка от специален екип за преглед, последвана от дискусии с посредник или други методи за разрешаване. Клиентите следва да бъдат информирани за правата си и за наличните процеси за разглеждане на жалби.

Раздел 4. Управление на човешките ресурси

Посочване на дигиталните умения в описанието на длъжността

В организация, която предлага онлайн кариерни услуги, в длъжностните характеристики на консултантите трябва изрично да се посочат необходимите дигитални умения, за да се осигури безпроблемно обслужване на клиентите. Това може да включва умения за използване на конкретни видове софтуер за управление на клиенти, инструменти за видеоконференции и други подходящи платформи. Способността за навигация и гарантиране на настройките за сигурност и поверителност също следва да бъде подчертана, като се има предвид чувствителният характер на данните, обработвани по време на консултантските сесии. Познаването на основните начини за отстраняване на често срещани технически проблеми е друго съществено умение, което трябва да се посочи в списъка. За тези, които може да се занимават с анализ на данни или проследяване на резултатите на

клиентите, може да се посочат и умения за интерпретиране на данни или използване на съответните аналитични инструменти. Ако организацията използва изкуствен интелект или машинно обучение в някой от аспектите на предоставянето на услуги, основното разбиране на тези технологии може да бъде плюс. Като описва подробно тези компетенции, организацията поставя ясни очаквания към кандидатите и гарантира, че новите служители са добре подготвени да изпълняват ефективно своите роли в дигитална среда.

Пример за добра практика: Приносът на българските социални партньори за идентифициране на дигитални умения и разработване на дигитални профили на длъжностите на служителите в областта на трудовото посредничество и управлението на човешките ресурси

Проектът "Развитие на цифрови умения", изпълняван от Асоциацията на индустриалния капитал в България, идентифицира 65 ключови професии в 13 сектора с висока добавена стойност, които са важни за осъществяване на цифровата трансформация на българската икономика. Трудовото посредничество беше един от трите сектора, в които има най-голяма нужда от цифрови умения. За 72% от анкетираните в рамките на проекта работодатели най-голяма е нуждата от цифрови умения за търсене, оценка и управление на информация и данни.

В рамките на проекта е разработен профил на цифровите умения за всяка професия, допълнен от онлайн инструмент за тестване на цифровите умения за проверка на цифровите компетентности на работната сила, секторни квалификационни рамки и учебни програми за развитие на цифровите умения.

Съществен принос има и инициативата "Готови за цифрова трансформация" на Българската стопанска камара. Тя изготви секторен анализ и цифрови профили за 80 ключови длъжности и работни места, включително мениджър човешки ресурси, както и инструменти за тестване на цифрови умения и платформа за електронно обучение за цифрови умения.

Включване на онлайн услугите в трудовия договор на консултантите

В кариерните организации, които предлагат онлайн услуги, прилагането и управлението на дигиталните технологии трябва да бъде изрично включено в трудовите договори на кариерните консултанти. В този раздел на договора могат да се посочат конкретните платформи и инструменти, които се очаква да използват консултантите, както и всички свързани с тях отговорности, като например управление на данните, защита на личните данни на клиентите и отстраняване на технически проблеми. В него може също така да се посочи изискването за непрекъснато обучение по дигитални компетентности и актуализиране на информацията за най-новите инструменти и най-добри практики. Може да се включат клаузи, които очертават очакванията за поведение онлайн, като се спазват етични насоки не само при взаимодействието лице в лице, но и в дигиталната сфера. Включването на тези елементи в трудовия договор поставя официално очакване за компетентност и етично поведение при предоставянето на онлайн услуги, като осигурява правна и организационна рамка, в която консултантите да работят. Това гарантира, че както организацията, така и нейните консултанти са съгласувани в ангажимента си за предоставяне на висококачествени онлайн кариерни услуги.

Процедури за набиране и подбор на онлайн консултанти

Набирането и подборът в организациите за кариерно консултиране, които предлагат онлайн услуги, изискват специализиран подход, за да се гарантира, че кандидатите притежават необходимите дигитални компетенции и умения за онлайн консултиране.

- Започнете с **внимателно изготвяне на длъжностната характеристика**, така че тя да описва не само необходимите традиционни умения за консултиране, но и ясно да посочва дигиталните

инструменти и платформи, които кандидатите трябва да познават. Това създава предпоставки за привличане на кандидати, които отговарят на двойния критерий за умения за консултиране и за владение на дигиталните технологии.

- След получаване на кандидатурите **процесът на първоначална проверка** може да включва преглед на автобиографиите и мотивационните писма **с оглед на необходимите дигитални умения**. Освен стандартните образователни квалификации и практически опит в областта на консултирането, организацията трябва да търсят информация за специфични сертификати или курсове за дигитална грамотност, познаване на онлайн платформи за консултиране и дори умения за кодиране или анализ на данни, когато това е нужно.
- **Етапът на интервюто** трябва да включва въпроси или сценарии, с които се проверяват дигиталните компетентности на кандидата и способността му да провежда онлайн консултации. Това може да се постигне чрез ролеви игри, които имитират ситуации на онлайн консултиране, като изискват от кандидата да навигира в реално време с дигитални инструменти. Освен това техническите интервюта могат да се съсредоточат върху ситуационни въпроси, които проверяват способността на кандидата да отстранява често срещани онлайн проблеми, като се гарантира, че той може да се справи с техническите аспекти на работата без постоянна подкрепа.
- **Центровете за оценяване или тестовете за умения** могат да бъдат използвани за оценка както на консултантските, така и на дигиталните умения на кандидатите. Например кандидатите могат да бъдат помолени да проведат имитация на онлайн сесия за консултиране, като едновременно с това управляват данни в система за управление на клиенти. След това оценителите могат да ги оценят по предварително определен набор от критерии, като например яснота на комуникацията, съпричастност, технически умения и умения за управление на данни.
- **Проверките на препоръки** могат да се съсредоточат и върху предишен опит в дигитална среда. Въпросите могат да бъдат адаптирани така, че да се разбере как кандидатът е използвал ефективно онлайн инструменти в миналото и как се е адаптирал към промените в дигиталните технологии.

Този цялостен подход осигурява солидна основа за наемане на професионалисти, които не само са квалифицирани в кариерното консултиране, но и умеят да се ориентират в онлайн пейзажа, който е неразделна част от съвременните кариерни услуги.

Програми за въвеждане и продължаващо професионално развитие

В бързо развиващия се пейзаж на онлайн услуги организацията за кариерно консултиране трябва да приоритизират както програмите за обучение, така и програмите за продължаващо професионално развитие, които се фокусират върху нуждите от дигитални умения на онлайн кариерните консултанти.

В процеса на въвеждане, новите служители трябва да бъдат запознати с дигиталните платформи, инструменти и технологии на организацията чрез структурирани уроци, практически обучения и демонстрации в реално време. Тази начална фаза следва да включва и модули по дигитална етика, киберсигурност и управление на данни, като по този начин се създава предпоставка за сигурно и отговорно използване на технологиите още от самото начало.

Но въвеждането в работата е само началото. Предвид темпото, с което се развиват дигиталните инструменти и технологии, **непрекъснатото обучение и развитие са от решаващо значение**. Програмите за повишаване на квалификацията трябва да бъдат разработени така, че да предлагат редовни актуализации на нововъзникващите технологии, софтуерни актуализации и най-добри практики в областта на дигиталното консултиране. Те могат да бъдат под формата на семинари,

вебинари или онлайн курсове, които консултантите могат да посещават, за да повишат квалификацията си. Също така е изгодно да се включат сесии за обучение, ръководени от колеги, в които служителите с изявени дигитални компетентности, могат да споделят знанията си със своите колеги, като по този начин се насърчава културата на споделяне на знания между колеги.

За да персонализират опита в обучението, организациите могат да обмислят **въвеждането на оценка на дигиталните умения като част от годишния преглед на представянето**. Тази оценка ще идентифицира индивидуалните силни и слаби страни, което ще позволи разработването на целеви програми за обучение. За консултантите, които може да се чувстват по-малко комфортно с дигиталните технологии, индивидуалните коучинг сесии могат да осигурят по-индивидуален подход към развитието на уменията.

Освен това организациите за кариерно консултиране трябва да насърчават **консултантите да се ангажират активно и сами търсят възможности за професионално развитие** като следят тенденциите в бранша, като посещават съответните конференции, вебинари и семинари. Това не само ги държи в течение, но и им дава възможност да общуват с професионалисти и експерти в областта на дигиталното кариерно консултиране, като по този начин се откриват възможности за сътрудничество и иновации. За тази цел организациите е нужно да осигуряват възможност за отсъствие от работа и финансиране на участие на консултантите в обучения, семинари, мобилности и други форми за развитие.

Важно е да се отбележи, че **организацията трябва да оценява и ефективността на тези програми за професионално развитие**. Показатели като уменията на консултантите да използват новите инструменти, степента на удовлетвореност на клиентите и инцидентите, свързани със сигурността на данните, могат да предоставят ценна информация за въздействието на обучението.

Супервизия и споделено учене

Редовната супервизия и дискусиите между колеги с цел обмен на знания (peer learning) са незаменими инструменти за непрекъснато професионално развитие на персонала и за поддържане на високо качество на онлайн кариерните услуги.

- **Супервизионните сесии, водени от опитни консултанти или мениджъри**, осигуряват поверително и конструктивно пространство за преглед на работата по случай, обсъждане на етични съображения и справяне с всякакви предизвикателства, свързани с предоставянето на онлайн услуги. Тези сесии могат да служат и като платформа за въвеждане на нови дигитални инструменти и практики, като се гарантира, че членовете на персонала са в крак с времето и са компетентни в използването на технологиите на организацията.
- От друга страна, **дискусиите между колеги и споделеното учене в група** предлагат по-неформална, но също толкова ценна среда за споделяне на знания и решаване на проблеми. Като се събират редовно, за да обсъждат опита, най-добрите практики и новите тенденции в онлайн кариерното консултиране, консултантите могат да се учат един от друг, като по този начин подобряват колективния си набор от умения. Такива дискусии могат да бъдат и благодатна почва за иновативни идеи, които потенциално да доведат до подобрения в предоставянето на услуги.



Раздел 5. Дигитална инфраструктура

Изисквания към технологиите и софтуера

За да могат организациите да предоставят ефективно онлайн кариерно консултиране, те трябва да гарантират, че и консултантите, и клиентите имат достъп до необходимите технологии и софтуер. Дигиталната инфраструктура, подпомагаща онлайн консултирането, включва осигуряване на устройства, физическо пространство, интернет връзка, техническа поддръжка, софтуер за съхраняване на данни и облак и т.н., както за персонала на консултантите, така и за клиентите.

Стабилната и високоскоростна интернет връзка е от решаващо значение за безпроблемното провеждане на видеоконференции и комуникация между консултантите и клиентите по време на онлайн сесиите. Консултантите трябва да имат достъп до компютър или устройство, оборудвано с уеб камера и микрофон за провеждане на видеоконференции. Организациите следва да осигурят достъп до сигурна и надеждна платформа за видеоконферентна връзка, която поддържа онлайн консултантски сесии. Консултантите се нуждаят от достъп до инструменти за споделяне на документи, работни листове или ресурси с клиентите по време на сесиите, както и от софтуер за съхраняване на запазени данни или облак. Ефективната комуникация с клиентите извън сесиите изисква достъп до електронна поща или платформи за сигурни съобщения. Организациите трябва да осигурят подходящо обучение на консултантите за прилагане на дигитални технологии при онлайн консултиране, решаване на често срещани технически проблеми и предлагане на първа онлайн помощ на клиента, запазване на поверителността на клиента и гарантиране на сигурността на данните. Тези теми са разгледани подробно в хибридният гъвкав курс на OCCAY за онлайн консултанти.

От своя страна, клиентите трябва да имат основни познания за това как да използват компютър или устройство, да навигират в уебсайтове, да участват във видеоразговори и да имат достъп до имейл или платформи за съобщения за комуникация със своя консултант извън сесиите. Те трябва да използват поддържан браузър и да се уверят, че имат инсталиран необходимия софтуер за платформата за видеоконференции. Организациите следва да предоставят на клиентите ясни инструкции за това как да получат достъп и да използват платформата за онлайн консултиране. Следва да бъде осигурена техническа поддръжка за всякакви проблеми от страна на клиента. Освен това клиентите трябва да

бъдат информирани за най-добрите практики за поддържане на собствената им поверителност и сигурност по време на онлайн сесиите. В случай на технически затруднения клиентите трябва да бъдат информирани за алтернативни методи за комуникация, като например телефонни обаждания или защитени съобщения. Клиентите със специални нужди, които се нуждаят от допълнителна подкрепа, трябва да имат достъп до помощни технологии (уголемен шрифт, софтуер за синтезирана реч, жестомимичен превод и др., съгласно националните регламенти за достъп до информация на хора с увреждания).

Важно е организациите да съобщават подробно тези изисквания както на консултантите, така и на клиентите. Освен това те трябва да предоставят постоянна подкрепа и ресурси, за да осигурят безпроблемно онлайн консултиране за всички участващи страни.

Правила за интелектуална собственост и авторско право

Кариерните организации носят отговорността да гарантират, че техните консултанти са добре информирани относно разпоредбите и изискванията относно интелектуалната собственост и авторските права. За целта могат да се организират обучителни семинари, които обхващат основите на закона за авторското право, разликата между обществено достояние и защитен с авторски права материал, принципите на честна употреба и спецификата на лицензионните споразумения. Чрез включване на примери от реалния свят, потенциалните сиви зони и последиците от нарушенията могат да бъдат обсъдени в дълбочина. Също така би било полезно да запознаете кариерните консултанти с общите лицензи за дигитално съдържание, като Creative Commons, и да обясните как тези лицензи диктуват използването и разпространението на съдържание.

Освен това кариерните организации трябва да установят ясни вътрешни насоки и протоколи, предлагащи поэтапни процеси за проверка на статуса на авторски права на всеки материал, който консултантите желаят да използват или споделят, и за получаване на необходимите разрешения или лицензи. Редовните одити и проверки могат да гарантират, че всички използвани онлайн инструменти, софтуер, приложения и платформи са правилно лицензирани. Не на последно място, насърчаването на култура на прозрачност и открита комуникация позволява на консултантите да задават въпроси или да търсят насоки, когато не са сигурни относно статуса на авторските права на конкретно съдържание.

Инвестиране в дигитално оборудване, инфраструктура и съдържание

За да предлага висококачествени онлайн услуги, организацията за кариерно консултиране трябва да направи стратегически инвестиции в няколко ключови области:

- **Дигитално оборудване:** Инвестицията във висококачествено дигитално оборудване е от съществено значение. То включва уебкамери с висока разделителна способност за ясни видеоконференции, шумопотискащи микрофони за по-добра чистота на звука и мощни компютри, способни да работят безпроблемно с множество приложения. Освен това таблетите и дигиталните бели дъски могат да бъдат полезни за създаването на интерактивна и динамична среда за виртуални консултации. Тези инвестиции гарантират, че техническите аспекти на сесиите за онлайн консултиране са възможно най-близо до безупречни.
- **ИТ инфраструктура:** Високоскоростната и надеждна интернет връзка е задължителна, за да се улесни непрекъснатото онлайн взаимодействие. Сървъри с достатъчен капацитет за съхранение и скорост ще помогнат за съхраняването на важни данни, включително дигитални записи и отчети на клиенти. Инвестирането в решения, базирани на облак, може да подобри управлението на данните и да направи услугите по-гъвкави и достъпни. Също така мерките за киберсигурност, **Софтуер и онлайн инструменти за консултиране:** като защитни стени, антивирусен софтуер и VPN мрежи, са от съществено значение за защита на чувствителната информация за клиентите.

- Организацията трябва да инвестира в **специализиран софтуер за кариерно консултиране / онлайн платформа**, която поддържа функции като защитени видеоконференции, лесно планиране на срещи и безопасно споделяне на документи. Този софтуер трябва да е удобен за ползване и да отговаря на разпоредбите за защита на личните данни, като например GDPR. Допълнителните функции трябва да включват инструменти за онлайн кариерна оценка и интеграция с обяви за работа или образователни ресурси, като например интерактивни упражнения и видеосъдържание за развитие на кариерни умения.
- **Физическо пространство:** Дори ако организацията се фокусира върху онлайн услуги, физическата среда трябва да бъде проектирана така, че да улеснява работата с дигитални технологии. Това може да включва тихи стаи, оборудвани с необходимия дигитален хардуер и надеждна интернет връзка, което позволява на консултантите да провеждат онлайн сесии без прекъсвания. Наличието на малко студио, пригодено за висококачествени видео и подкаст записи, също може да бъде предимство.
- **Дигитално съдържание:** Висококачественото образователно съдържание е от ключово значение за утвърждаването на организацията като експерт в областта и за предоставянето на стойност на клиентите извън преките консултации. То може да включва видеосъдържание, електронни книги, уебинари и подкастове по теми, свързани с кариерата. Инвестирането в квалифицирани създатели на съдържание или сключването на договори с експерти от бранша може да помогне за създаването на това съдържание.

Като инвестира в тези области, организацията за кариерно консултиране може да се позиционира като лидер в областта на онлайн кариерните услуги, предлагайки цялостно, висококачествено и сигурно преживяване за клиентите.

Онлайн платформи

Организациите за онлайн кариерно консултиране трябва да отделят специално внимание на дизайна на своите платформи и потребителското изживяване, за да осигурят безпроблемно предоставяне на услуги. Като се има предвид, че все повече клиенти получават достъп до услугите чрез мобилни устройства, уебсайтът трябва да е напълно адаптивен, да се адаптира към различни размери на екрана, без да се нарушава функционалността или естетиката. От съществено значение е добре обмисленият процес на въвеждане на потребителите, който осигурява лесни за следване ръководства и уроци, които запознават новите потребители с функциите и навигацията на платформата. Това може да включва видеоклипове с инструкции, често задавани въпроси и лесен процес за резервиране на срещи. Що се отнася до взаимодействието между клиента и консултанта, уебсайтът трябва да предлага сигурни и удобни за ползване интерфейси за видеоразговори, чатове и споделяне на файлове. Това гарантира, че действителната сесия за консултиране е възможно най-гладка и ефективна. Тестването на ползваемостта трябва да се извършва постоянно, за да се събират данни за ангажираността и удовлетвореността на потребителите, което позволява непрекъснато усъвършенстване.

Пример за добра практика: Въвеждане на иновативни цифрови технологии в германските публични служби по заетостта

В Германия агенциите по заетостта са пример за добра практика за интегриране на цифрови технологии в услугите за кариерно ориентиране. Техният подход към онлайн консултирането е доказателство за ефективното използване на цифрови платформи за подобряване на предоставянето на услуги. Предлагайки онлайн консултиране чрез видео, тези агенции са разработили цялостна и удобна за ползване структура, която позволява интерактивни консултации лице в лице във виртуална среда. Този метод не само разширява достъпността, но и запазва личното отношение, което е от решаващо значение за професионалното ориентиране.

В допълнение към тези услуги агенциите за заетост въведоха иновативен инструмент, наречен "BA-mobil: Приложението за клиенти на Федералната агенция по заетостта". Това многофункционално приложение е значителна крачка в цифровата интеграция, като предлага на клиентите редица удобни функции. Потребителите могат да управляват срещи чрез интегриран календар, да организират срещи и да качват необходимите документи - всичко това в рамките на приложението. То служи и като портал за получаване на информация в реално време за нови възможности за работа, което го прави ценен ресурс за търсещите работа.

Този дигитален подход, съчетаващ видеоконсултации с цялостно приложение, показва как кариерното ориентиране може да бъде ефективно модернизирано с помощта на технологиите, което го прави по-ефективно, достъпно и отговарящо на нуждите на клиентите.

Системи за управление на знанието

Тъй като работата на консултантите става все по-дигитализирана, необходимостта от системи за управление на знанията, в които да участва всеки член на организацията, се признава все повече от практиците и организациите.

Такава система служи като хранилище на цифрови ресурси, натрупани знания и инструменти, които насърчават непрекъснатото учене, споделяне и усъвършенстване, което е от решаващо значение за ефективното функциониране на организацията.

Една добре структурирана СУК трябва да включва широк набор от документи и ресурси. Това включва:

- Съставяне на често задавани въпроси (ЧЗВ), които служат като ръководство за бърза справка както за консултантите, така и за клиентите, което улеснява процеса на консултиране.
- Насоките за предоставяне на оптимална поддръжка на първо ниво са от съществено значение, тъй като осигуряват незабавен и ефективен отговор на запитванията и проблемите на клиентите.
- Колекция от готови за използване полезни инструменти и програми, пригодени за ежедневната консултантска работа - от цифрови платформи за взаимодействие с клиенти до инструменти за анализ на данни за прогнозиране на кариерни тенденции.
- Инструкции, документи и процедури, гарантиращи сигурността на данните, най-добрите практики, правните стандарти като GDPR, опазването на информацията за клиентите и поддържането на доверието.

Онлайн хранилище с кариерни ресурси за клиенти

Организациите за онлайн кариерно ориентиране трябва да предоставят на клиентите си лесен и сигурен достъп до цялостно онлайн хранилище на инструменти за кариерно консултиране и съдържание, предназначено да допълни тяхното кариерно развитие. Това хранилище би могло да включва разнообразни ресурси, като електронни книги, видеоуроци, тестове за оценка, доклади за индустрията и интерактивни модули, които се фокусират върху основни умения, свързани с кариерата,

като изграждане на автобиография, интервюта за работа и планиране на кариерата. Клиентите трябва да имат достъп до това хранилище в удобно за тях време, което да им позволи да поемат отговорност за кариерното си развитие дори извън планираните консултантски сесии. Платформата трябва да е удобна за ползване, да може да се търси в нея и да се актуализира редовно, за да отразява най-новите тенденции и най-добрите практики в областта. Важно е също така тя да се придържа към най-високите стандарти за сигурност на данните и неприкосновеност на личния живот, като гарантира, че клиентите могат безопасно да разглеждат съдържанието и да взаимодействат с него. Предлагащото на такъв достъпен ресурс не само добавя стойност към предоставяните услуги, но и насърчава по-цялостния и самонасочен подход към кариерното развитие на клиентите.

Мерки за сигурност на данните и поверителност при онлайн консултиране

Организациите за онлайн консултиране трябва да прилагат надеждни мерки за сигурност на данните и поверителност, за да защитят чувствителната информация, споделяна по време на сесиите за консултиране. Това включва следните ключови мерки:

- Трябва да се използват **протоколи за криптиране**, за да се защити поверителността и целостта на клиентските данни по време на предаването им. Криптирането чрез Secure Socket Layer (SSL) или Transport Layer Security (TLS) може да гарантира, че информацията, обменяна между клиентите и консултантите, остава поверителна и сигурна.
- Трябва да се въведат **сигурни системи за съхранение с контролиран достъп**, за да се защитят всички съхранявани данни на клиентите. Това може да включва използване на криптирани бази данни, защитени с парола файлове или решения за съхранение в облак със стабилни функции за сигурност.
- **Контролът на достъпа** е от решаващо значение. Организациите трябва да прилагат строги процедури за удостоверяване и оторизация, като гарантират, че само оторизиран персонал има достъп до информация за клиентите. Това включва сигурни идентификационни данни за вход, многофакторна автентикация и ограничения на достъпа, базирани на роли.
- **Редовните одити на системите и оценките на сигурността** са от съществено значение за идентифициране и отстраняване на потенциални уязвимости. Тези оценки трябва да се извършват от квалифицирани специалисти, за да се гарантира, че мерките за сигурност на организацията са актуални и ефективни.
- Въведете **ясни политики и процедури за работа с данни**, включително насоки за това кой има достъп до каква информация и при какви обстоятелства. Редовните програми за обучение и повишаване на осведомеността на персонала и консултантите могат да помогнат за засилване на значението на сигурността на данните и неприкосновеността на личния живот.
- Организациите трябва да разполагат с **план за реакция при нарушаване на сигурността на данните или инциденти със сигурността**. Този план следва да очертава стъпките, които трябва да се предприемат в случай на нарушение на сигурността, включително уведомяване на засегнатите страни, докладване на инцидента на съответните органи и прилагане на мерки за предотвратяване на бъдещи нарушения.
- Организациите трябва да се запознаят с **правните изисквания** в своята област и да гарантират, че мерките им за сигурност на данните са в пълно съответствие с тях.

Предизвикателства и решения

По-долу сме изброили някои от най-често срещаните технически проблеми и предлагаме решения за отстраняването им. Служителите в областта на кариерното консултиране могат да използват хибридният гъвкав курс на OCCAY, за да подобрят знанията си за технологиите в онлайн консултирането и уменията си за адекватно справяне с техническите проблеми.

Често срещани технически проблеми при онлайн кариерното консултиране	Решения за отстраняване на неизправности
Нестабилните или бавни интернет връзки могат да нарушат сесията за консултиране.	• Препоръчвайте на клиентите и консултантите да използват кабелна интернет връзка за по-голяма стабилност. • Рестартирането на рутер често може да разреши проблемите със свързаността. • Превключване само на аудио: Ако видеото създава проблеми и е с лошо качество, може да изключите камерата и да осъществите сесия само със звук.
Забавянето на аудио или видео може да затрудни комуникацията.	• Затварянето на други приложения може да освободи честотна лента за видео разговора. • По-ниско качество на видеото: Регулирайте настройките на видеото на по-ниска разделителна способност за по-плавно поточно предаване. • Превключване само на аудио: Ако е необходимо, помислете дали да не проведете сесията само с аудио.
Несъвместимост между софтуерните платформи на клиента и консултанта.	• Използване на стандартизирани платформи: Можете да използвате широко използвани платформи за видеоконференции като Zoom, Microsoft Teams или Skype. • Тест преди сесията: Независимо дали изберете стандартизирана или специализирана платформа за онлайн консултиране като тази на OCCAY, уверете се, че и двете страни са я изпробвали преди сесията, както и дали са инсталирали и актуализирали необходимия софтуер.
По време на сесията аудио- или видеопотокът може внезапно да прекъсне.	• Ако връзката се разпадне, опитайте да се свържете отново. • Ако техническите проблеми продължават, помислете дали да не преминете към телефонно обаждане.
Проблеми с уебкамери, микрофони или други хардуерни компоненти.	• Проверете връзките: Уверете се, че всички хардуерни устройства са правилно свързани. • Превключете на резервно устройство, ако има такова.
Възможно е настройките за сигурност да блокират платформата за видеоконференции.	• Регулиране на настройките на защитната стена: Конфигурирайте защитната стена или софтуера за сигурност, за да разрешите необходимите портове за приложението за видеоконферентна връзка.
Визуалните разсейвания на заден план или недостатъчното осветление могат да повлияят на качеството на сесията.	• Препоръчваме ви да седите на добре осветено място с равномерно осветление. • Насърчавайте клиентите и консултантите да изберат неутрален фон без претрупаност.
Трудно чуване или разбиране поради ниска сила на звука.	• Увеличете силата на звука в устройството или в софтуера за видеоконференции. • Използвайте слушалки и микрофон за по-ясен звук.

Циклите на обратна връзка могат да предизвикат ехо по време на сесията.	• Използването на слушалки често може да елиминира проблемите с обратната връзка. • Насърчавайте изключването на микрофона, когато не говорите активно.
Проблеми със споделянето на екрани или документи по време на сесията.	• Напътствайте клиентите и консултантите стъпка по стъпка през процеса на споделяне на екрана.

Посъветвайте клиентите и консултантите да тестват оборудването и връзките си преди сесията и да имат резервен план (напр. телефонно обаждане), в случай че техническите проблеми не могат да бъдат разрешени по време на сесията. Освен това предлагането на ресурси за техническа поддръжка или телефонна линия за помощ може да бъде от полза за разрешаване на по-сложни технически предизвикателства.



Раздел 6. Подпомагане на клиентите

Използване на дигитални технологии за предлагане на висококачествени услуги

Консултантските организации могат да използват дигитални технологии, съдържание, методи и инструменти, за да направят революция в предоставянето на онлайн консултантски услуги, като гарантират, че те са с най-високо качество, гъвкави и приобщаващи. Използването на лесни за използване и сигурни платформи за видеоконференции позволява на консултантите да се свързват с клиентите в реално време, възпроизвеждайки преживяването лице в лице. Интерактивното съдържание, като например мултимедийни ресурси, електронни книги и уебинари, може да допълва консултантските сесии, като предлага на клиентите разнообразни учебни материали в подкрепа на личното и професионалното им развитие. Чатботовете и виртуалните асистенти могат да подобрят достъпността, като предоставят незабавни отговори на често срещани запитвания и помагат при насрочването на срещи. Тези технологии не само разширяват обхвата на консултантските услуги, но и отговарят на различните предпочитания и графици за учене. Освен това инструментите за виртуална реалност (VR) и добавена реалност (AR) могат да създадат поглъщаща среда за изграждане на умения и издевателства, за да помогнат на клиентите, които имат по-високо ниво на тревожност. Като възприемат тези дигитални постижения, консултантските организации могат да предоставят динамично, приобщаващо и адаптивно онлайн консултиране, като гарантират, че клиентите получават най-високо качество на подкрепа, съобразена с техните уникални нужди и обстоятелства.

Интелигентни умения и платформи за онлайн ориентиране

Онлайн платформите за кариерно консултиране и за проучване на уменията предоставят богат набор от ресурси, оценки и информация за пазара на труда, които дават възможност на консултантите и на клиентите. Те улесняват извършването на цялостни оценки на индивидуалните силни страни, интереси

и умения, като предлагат основани на данни прозрения за подходящи кариерни пътища. Платформите за разузнаване на уменията, като например тези на [CEDEFOP](#), [EIPA Skills Panorama](#), [OECD skills intelligence](#) и [ESCO](#), предоставят информация в реално време за тенденциите в индустрията и търсените умения, като гарантират, че клиентите получават най-актуалните съвети. Ето защо кариерните консултанти трябва да умеят да навигират и ефективно да използват тези платформи. Те трябва да притежават техническо ноу-хау, за да могат да насочват клиентите при използването на тези инструменти, да интерпретират данните и да ги интегрират в персонализирани планове за кариерно развитие. Консултантите трябва също така да умеят да оценяват критично достоверността и уместността на информацията, получена от тези платформи. Като овладеят тези умения, консултантите могат да се възползват от силата на тези платформи, за да предоставят на клиентите си безценни, съобразени с техните нужди насоки, като в крайна сметка увеличат шансовете им за успех на постоянно развиващия се пазар на труда.

Достъп до точна информация за пазара на труда

Осигуряването на достъп на кариерните консултанти и клиентите до точна информация за пазара на труда в реално време и до актуални ресурси за обучение е от първостепенно значение за ориентирането в бързо развиващия се свят на труда. В епоха, белязана от технологичен напредък и променящи се индустрии, е от решаващо значение да имате актуална и точна представа за нововъзникващите сектори, професионалните профили и търсените умения. Тази информация дава възможност на консултантите да предоставят навременни и подходящи насоки, насочвайки клиентите към възможности, съобразени с реалностите на пазара на труда. За клиентите това означава да вземат информирани решения за кариерния си път, като се гарантира, че ще придобият умения, които са много търсени и вероятно ще останат актуални. Като са в крак с тези промени, както специалистите по кариерно ориентиране, така и клиентите могат активно да се адаптират към променящия се свят на труда, което в крайна сметка повишава пригодността за заетост, удовлетворението от работата и дългосрочния успех в кариерата.

Обучения за подкрепа на клиенти в дигитална среда

Кариерните организации трябва да предоставят на консултантите необходимите умения за идентифициране на предизвикателствата, с които клиентите могат да се сблъскат, когато използват дигитални технологии и участват в онлайн консултиране. Обучението трябва да включва задълбочено разбиране на потенциалните пречки, вариращи от технически трудности до въпроси, свързани с неприкосновеността на личния живот и поверителността, както и разпознаване на признаците на дигитално изключване, като се гарантира, че консултантите могат да идентифицират клиентите, които могат да срещнат ограничения при достъпа до или използването на онлайн ресурси. Консултантите следва да бъдат обучени да се ориентират в културните и поколенческите различия в областта на дигиталната грамотност. За да осигурят подкрепа, кариерните организации могат да предложат ресурси за отстраняване на често срещани технически проблеми и да споделят най-добри практики за повишаване на онлайн сигурността и неприкосновеността на личния живот. Те следва също така да улеснят откритите канали за комуникация, по които консултантите да обсъждат предизвикателствата с колеги и ръководители, като насърчават съвместния подход към решаването на проблемите. Насърчаването на консултантите да участват в непрекъснато професионално развитие в областта на дигиталното консултиране гарантира, че те са в крак с най-новите технологии и стратегии за ефективно справяне с предизвикателствата, свързани с дигиталните технологии.

Управление на онлайн присъствието и дигиталната идентичност

Даването на възможност на клиентите да се ориентират отговорно и етично в дигиталните технологии е от съществено значение на днешния пазар на труда. Кариерните консултанти могат да започнат с предоставяне на насоки за създаване на професионална дигитална идентичност. Това включва

подпомагане на клиентите да представят своите умения, постижения и интереси по начин, който съответства на техните професионални цели. Консултантите трябва да информират клиентите за значението на управлението на техния дигитален отпечатък, като подчертаят необходимостта от създаване на онлайн съдържание, което отразява тяхната професионална марка. Те могат също така да предложат стратегии за предпазване на настройките за поверителност и за бдителност по отношение на това каква информация се споделя онлайн. Специалистите по кариерно ориентиране трябва също така да подчертават значението на етичното поведение онлайн, като насърчават клиентите да се отнасят към другите с уважение и почтеност във виртуалното пространство. Като се информират за актуалните дигитални тенденции и най-добрите практики, клиентите могат да навигират в онлайн пространството с увереност и професионализъм. Тези усилия дават възможност на клиентите да поемат контрола върху своето онлайн присъствие, като гарантират, че то съответства на техните кариерни стремежи и подобрява професионалната им репутация в онлайн среда.



Раздел 7. Ежедневни практики за консултиране

Правила на GDPR, политика за съгласие и протоколи за сигурност на данните

За онлайн организация за кариерно консултиране, която работи в Европейския съюз, спазването на Общия регламент за защита на данните (GDPR) е от решаващо значение за осигуряване на прозрачно и отговорно събиране, съхранение и използване на данните на клиентите. Ето някои ключови съображения:

- **Организацията трябва да посочи законно основание за събиране и обработване на данни,** като например изрично съгласие, законен интерес или спазване на правно задължение.

- **Събирайте само данни, които са необходими за предвидената цел**, и избягвайте събирането на прекомерна информация. Ясно информирайте клиентите какви данни се събират, с каква цел и колко дълго ще се съхраняват. Преди да събирате каквито и да било данни, получите изрично, информирано съгласие от клиента. Това включва ясен и достъпен формуляр за съгласие, в който се описва какви данни ще се събират и как ще се използват. На клиентите трябва да се даде възможност да оттеглят съгласието си по всяко време, като този процес трябва да бъде възможно най-прост.
- Данните трябва да се съхраняват в сигурна, криптирана среда. Достъпът следва да бъде ограничен само до оторизиран персонал. Поддържайте дневници за достъп, в които се записва кой, кога и с каква цел е имал достъп до данните, като се осигурява одитна следа.
- Организацията трябва да разполага с **протоколи, които да позволяват на клиентите да изискват и получават съхраняваните от тях данни**. Те трябва да отговарят на исканията на клиентите, свързани с техните права върху данните съгласно GDPR, като например правото да бъдеш забравен, правото на преносимост на данните и правото на възражение срещу обработването на данни. Определете и спазвайте политика за съхранение на данни, като посочите колко дълго ще се съхраняват данните на клиентите и процеса за сигурно изтриване след този период.
- **Осигурете обучение на всички служители, които работят с данни на клиенти**, за спазването на GDPR, както и за вътрешните протоколи на организацията за съхранение и обработка на данни, и провеждайте редовни одити на сигурността, за да гарантирате спазването на GDPR и да актуализирате протоколите за съхранение на данни, ако е необходимо.
- Ако организацията предоставя услуги на непълнолетни лица, тя трябва да разполага със **система за проверка на възрастта и получаване на родителско съгласие** за обработване на данни, когато това е необходимо.
- **Въведете ясен план за реакция в случай на нарушение на сигурността на данните**. GDPR изисква от организациите да докладват за нарушения на сигурността на данните както на засегнатите лица, така и на съответните регулаторни органи в рамките на 72 часа от узнаването на нарушението. В зависимост от размера на организацията може да се наложи тя да назначи длъжностно лице по защита на данните, което да следи за спазването на изискванията.

Информирано съгласие

Информираното съгласие за онлайн услуги за кариерно консултиране трябва да бъде изчерпателно и прозрачно, за да информира клиентите за това, което могат да очакват. Формулярът за съгласие или диалогът следва изрично да очертават обхвата на предлаганите консултантски услуги, като подробно описват методите и подходите, които ще бъдат използвани. В него трябва ясно да се посочи какви видове лични и чувствителни данни ще се събират, как ще се съхраняват и използват тези данни, както и предприетите стъпки за гарантиране на тяхната сигурност, в съответствие със законите за защита на данните като GDPR. Формулярът за съгласие трябва да описва и условията за плащане, включително таксите, циклите на фактуриране и политиките за възстановяване на средства. Трябва да се определят професионални граници, за да се подпомогне поддържането на етични отношения между консултант и клиент, и клиентите трябва да бъдат запознати с тези насоки. И накрая, в документа за съгласие трябва изрично да се посочат изключенията от поверителността и неприкосновеността на личния живот, като например обстоятелствата, при които консултантът е правно задължен да разкрие информацията (напр. непосредствен риск от увреждане на себе си или на други лица). На клиентите трябва да се даде достатъчно възможност да задават въпроси и те трябва изрично да се съгласят с тези условия, обикновено чрез писмен или електронен подпис, преди да започнат консултантските услуги.

Професионални ограничения и насочване

Задължително е организацията за кариерно консултиране да обучи своите консултанти да разпознават границите на собствената си компетентност. Етичната и ефективна практика изисква критично самосъзнание за собствените възможности и ограничения. Консултантите трябва да бъдат обучени да разпознават кога проблемът или нуждите на клиента надхвърлят техния опит или специализирани знания. Рисковете от това включват не само неефективно консултиране, но и етични дилеми отвъд компетентностите на консултанта. Когато консултантите се сблъскат с такива ситуации, те трябва да потърсят насоки от по-опитен колега или ръководител, за да обсъдят най-добрия начин на действие. Често етичната и професионална мярка е да се насочи клиентът към друг квалифициран специалист или колега, който има специфичен опит, за да отговори на уникалните нужди на клиента. Този подход гарантира, че клиентът получава най-високия стандарт на грижи и съвети, като същевременно се запазва почтеността и етичната позиция на консултантската организация.

Прозрачността на професионалните ограничения е от решаващо значение за поддържане на етичните стандарти и доверието на клиентите в организацията за кариерно консултиране. Клиентите трябва да бъдат информирани, в идеалния случай още при първата сесия, за обхвата и ограниченията на услугите, които могат да очакват – например, за изключенията на конфиденциалността в случаи, свързани с пряка заплахата за живота или здравето на клиентите, както и за правата и отговорностите на двете страни (консултант и клиент). Тази информация следва да бъде ключов компонент на процеса на информирано съгласие, като ясно очертава видовете проблеми, които консултантът е квалифициран да решава, и тези, които биха наложили насочване към друг специалист. Например, ако притесненията на клиента навлизат в областта на психичното здраве, правните въпроси или други специализирани области, които са извън компетентността на консултанта, отговорната организация е длъжна да насочи клиента към квалифициран специалист в тази област. Ясно съобщените насоки за такова насочване могат да намалят недоразуменията, да съгласуват очакванията на клиентите и най-важното – да гарантират, че клиентите получават подходящото ниво на грижи и експертни познания, от които се нуждаят за конкретните си проблеми.

Комуникационни протоколи

Организацията за кариерно ориентиране, която има за цел да предоставя висококачествени онлайн услуги, трябва да разполага с протоколи за комуникация, за да гарантира ефективно управление на случаите, да насърчава благоприятна работна среда за консултантите и да сведе до минимум прекъсванията на услугите за клиентите.

- **Управление на назначенията:** Системите за планиране и управление на срещите трябва да са лесни за навигация както за клиентите, така и за консултантите, като предлагат актуализации в реално време за наличността и потвърждения за резервираните сесии. Автоматизираната система за напомняне може допълнително да повиши надеждността, като намали случаите на неявяване. Друг важен аспект е осигуряването на наличност на консултанта. Консултантите трябва да имат ясни указания за това как да актуализират наличността си в реално време, а може да има и разпоредба за спешни консултации, в която ясно да е описано как се управляват те и от кого.
- **Онлайн оценяване:** Организацията трябва да използва сигурни и поверителни платформи и инструменти за оценяване, които позволяват както количествени, така и качествени оценки, лесни са за администриране онлайн и имат функции за сигурно съхранение и извличане на данни. Протоколите за комуникация трябва да бъдат изложени в изчерпателно ръководство, достъпно за целия персонал, за да се гарантира, че всички са на една и съща страница, когато става въпрос за работата с дигиталните инструменти и взаимодействието с клиентите. С

наличието на такива протоколи организацията може да повиши ефективността, удовлетвореността на клиентите и цялостното качество на своите онлайн услуги.

- **Управление на случаи:** Използвайте защитен дигитален софтуер за управление на случаи, който позволява криптирано съхранение и лесно извличане на записки за клиенти, резултати от оценки и бележки за напредъка. Въведете стандартизирана система за актуализиране на статусите на клиентите и проследяване на техния напредък в процеса на кариерно консултиране. В зависимост от предпочитанията на клиента и естеството на проблема използвайте комбинация от имейли, видеоразговори и защитени съобщения в рамките на единна платформа за консултации и актуализации. Планирайте седмични или двуседмични срещи между консултантите за преглед на активните случаи и обсъждане на най-добрите практики.
- **Подкрепа от колеги:** Създайте сигурен вътрешен канал за комуникация, като например чат или форум, където консултантите могат да обсъждат общи предизвикателства или да търсят съвети, като същевременно се запазва поверителността на клиента. Създайте двойки за наставничество като комбинирате начинаещи и опитни професионалисти. Осигурете възможности за продължаващо професионално развитие, като например уебинари, взаимно обучение и супервизия, както и споделяне на образователни ресурси, за да помогнете на консултантите да бъдат в крак с професионалните стандарти и най-добрите практики.
- **Замествания на консултанти:** Разработване на стандартни оперативни процедури за предаване на клиентски случаи, които трябва да включват задълбочен инструктаж и сигурно предаване на цялата съответна клиентска документация. При смяна на консултант клиентът следва да бъде уведомен предварително и да му се даде възможност да продължи с нов консултант или да прекрати услугите. Новият консултант следва да премине през кратък инструктаж за конкретния случай, като прегледа бележките от предишни консултации и всички планове за действие или оценки, които са били проведени. След приключване на предаването следва да се проведе преглед, за да се гарантира, че преходът е бил плавен и клиентът се чувства добре с новия си консултант.

Основни предизвикателства при онлайн консултирането, които трябва да бъдат разгледани в обучението

Въпреки че онлайн кариерното консултиране предлага ценни предимства по отношение на достъпността и удобството, то е свързано със собствен набор от проблеми и предизвикателства. Поверителността на личните данни, комуникацията, културната чувствителност и определянето на границите - всички тези въпроси изискват внимателно обмисляне, за да се гарантира, че връзката между клиента и консултанта остава ефективна и подкрепяща в дигиталната сфера. Кариерната организация трябва да гарантира, че всички консултанти са обучени да се справят с ограниченията на дигиталните технологии, свързани с взаимоотношенията клиент-консултант при онлайн консултирането. От своя страна професионалистите трябва да бъдат проактивни в решаването на тези въпроси и да са готови да адаптират подхода си, за да отговорят на уникалните нужди на всеки клиент.

Едно от значителните опасения и предизвикателства, които могат да повлияят на връзката клиент-консултант, е поверителността и неприкосновеността на личния живот. За разлика от личните сесии, при които физическата среда може да бъде контролирана, онлайн сесиите могат да оставят възможност за потенциални нарушения на поверителността. Консултантите трябва да гарантират, че използват сигурни и криптирани платформи, и да обучават клиентите на най-добрите практики за поддържане на поверителността от тяхна страна. Специалистите трябва да бъдат подготвени да се справят и с всички технически проблеми, които могат да възникнат, тъй като те могат да нарушат хода на сесията и потенциално да подкопаят доверието, ако не бъдат решени по подходящ начин.

Друга причина за безпокойство е възможността за неправилно общуване или тълкуване при липса на невербални сигнали. Езикът на тялото и изражението на лицето играят решаваща роля в традиционното консултиране, а възпроизвеждането на тези нюанси в дигитална среда може да бъде предизвикателство. Консултантите трябва да имат изоствена чувствителност към невербалните сигнали и активно да търсят обратна връзка от клиентите, за да се уверят, че точно разбират и удовлетворяват техните нужди. Това изисква по-високо ниво на внимание и адаптивност при онлайн сесиите.

Културните и технологичните различия могат да създадат предизвикателства в отношенията между клиента и консултанта. Клиентите от различни културни среди могат да имат различни нива на комфорт и познаване на дигиталните технологии. Някои от тях могат да се сблъскат с пречки, свързани с владеенето на езика или достъпа до стабилни интернет връзки. Консултантите трябва да са чувствителни към тези различия и да са готови да адаптират подхода си, за да се съобразят с различните нужди на клиентите. Това може да включва предлагане на алтернативни методи за комуникация или осигуряване на ресурси за повишаване на дигиталната грамотност.

Установяването и поддържането на границите също става по-сложно в онлайн среда. Без физическото разделение на консултантския кабинет клиентите могат да се затруднят да разграничат професионалните от личните аспекти на живота на консултанта. Ясните насоки за комуникация, достъпност и време за реакция са от съществено значение за поддържане на здрави и професионални взаимоотношения между клиент и консултант.

Осигуряване на справедливи, уважавани и свободни от дискриминация онлайн услуги

Гарантирането, че онлайн консултантските услуги са справедливи, изпълнени с уважение и без дискриминация, е крайъгълен камък на етичната и ефективна практика. Организацията за кариерно консултиране трябва да даде приоритет на това не само при взаимодействието лице в лице, но също така и, което е важно, в начина, по който използва технологиите.

Консултантските организации трябва да бъдат прозрачни по отношение на ангажимента си за недискриминация както в маркетинговите си материали, така и по време на самия процес на консултиране. Следва да има ясни процедури, по които клиентите да докладват за всякакви случаи на дискриминация, и следва да има механизъм за отчетност, който да гарантира, че всички такива доклади се разследват и разглеждат по подходящ начин. Тези политики и процедури, свързани с недискриминацията, следва да се преразглеждат периодично, за да се гарантира, че остават ефективни и актуални. Това може да бъде част от по-мощен преглед или самостоятелен процес, но в него следва да участват както консултантите, така и клиентите, за да се получи цялостна картина.

Един от първите аспекти, които трябва да се вземат предвид, е достъпността на самата технология. Платформите трябва да са удобни за ползване и съвместими с различни устройства, за да се гарантира, че хора от всички възрасти и с различни технологични умения могат да ги използват. Освен това те трябва да отговарят на стандартите на ADA (Закона за американците с увреждания) или на еквивалентното законодателство в юрисдикцията на организацията, като осигуряват възможности за хората със зрителни или слухови увреждания, например.

Консултантите трябва да преминават редовно обучение за разпознаване и борба с всички форми на дискриминация. Това обучение следва да включва модули, които се фокусират върху специфичната динамика на онлайн взаимодействието, при което липсват сигнали като езика на тялото, а писмените или устните думи носят цялата тежест на комуникацията. Обучението трябва да обхваща и скритите предразсъдъци, които могат неусетно да повлияят на начина, по който консултантите възприемат и взаимодействат с клиентите.

Трябва да има редовни механизми за обратна връзка, които да позволяват на клиентите да изразяват своя опит, включително всички случаи, в които са се чувствали дискриминирани. Анонимните анкети могат да бъдат особено ефективни за получаване на честна обратна връзка. Организацията следва да приема сериозно всички оплаквания, като провежда разследване и при необходимост прилага коригиращи действия.

Използването на анализ на данни може да бъде ценно при оценката на справедливостта на предоставянето на онлайн услуги. Например проследяването на демографските данни на клиентите, които търсят и получават услуги, може да покаже дали има очевидни различия, на които трябва да се обърне внимание. Такова проследяване обаче трябва да се извършва при пълно спазване на законите за защита на данните и с изричното съгласие на клиентите.

Отчетност при използването на технологиите

Организация, която предлага онлайн кариерно консултиране, трябва да бъде много внимателна по отношение на начина, по който използва технологиите и изкуствения интелект. Това означава да бъде открита относно това какви видове технологии се използват и как работят. Системите трябва да се проверяват редовно, за да се гарантира, че са надеждни и безопасни. Също така е важно технологията да третира всички справедливо и да не дискриминира на базата на критерии като възраст или раса. Трябва да има строги мерки за сигурност, за да се запази личната информация на хората, а организацията трябва ясно да обясни какви данни събира и как ги използва. И накрая, трябва да има лесен начин клиентите да докладват за всякакви проблеми или опасения, за да се гарантира, че организацията носи отговорност за своите действия. По този начин тя демонстрира, че работи в интерес на своите клиенти.



Заклучение

Основни изводи и препоръки

Онлайн карьерното консултиране изисква добре структурирана дигитална среда, за да се гарантира предоставянето на висококачествени услуги. Ето кои са предпоставките, които трябва да се вземат предвид:

- **Надеждна интернет връзка:** Осигурете на консултантите и на клиентите достъп до стабилна интернет връзка, за да улесните непрекъснатата комуникация.
- **Сигурен и удобен за ползване софтуер:** Инвестирайте в надеждни инструменти за видеоконференции и комуникация, които дават приоритет на сигурността и предлагат удобен за ползване интерфейс.
- **Поверителност и сигурност на данните:** Прилагайте надеждни мерки за криптиране и защита на данните, за да защитите информацията на клиентите. Спазвайте съответните закони за защита на личните данни, като GDPR или HIPAA, ако е приложимо.
- **Достъпни дигитални устройства:** Консултантите и клиентите трябва да имат достъп до устройства като лаптопи, настолни компютри, таблети или смартфони със съвместим софтуер за безпроблемно взаимодействие.
- **Адекватно обучение:** Консултантите трябва да умеят да използват дигитални инструменти и платформи за консултиране. Предложете обучение и подкрепа, за да се уверите, че те се чувстват комфортно с технологията.
- **Ясни политики и насоки:** Разработете ясни политики и насоки както за консултантите, така и за клиентите, обхващащи теми като планиране, сигурност на данните и отстраняване на технически проблеми.
- **Електронно водене на документация:** Използвайте сигурни и достъпни електронни системи за водене на записи и документация. Уверете се, че всички данни за клиентите се съхраняват безопасно и могат лесно да бъдат възстановени.
- **Обучение на клиентите:** Обучение на клиентите относно процеса на дигитално консултиране, включително техническите изисквания, поверителността и подготовката за онлайн сесии.

- **Резервни планове:** Имайте резервни планове за технически проблеми, като например алтернативни методи за комуникация (телефон или имейл) в случай на проблеми със свързаността.
- **Редовни актуализации и поддръжка:** Поддържайте софтуера, хардуера и мерките за сигурност в актуално състояние, за да намалите потенциалните уязвимости и да осигурите безпроблемно консултиране.
- **Културна чувствителност:** Бъдете наясно с културните различия и потенциалните предизвикателства при дигиталното консултиране, като например различните нива на дигитална грамотност сред клиентите.
- **Съответствие с изискванията за достъпност:** Уверете се, че вашата дигитална платформа е достъпна за хора с увреждания, като спазвате стандартите за достъпност като WCAG (Насоки за достъпност на уеб съдържанието).

Изпълнявайки тези предварителни условия, вие създавате здрава основа за вашата онлайн услуга за кариерно консултиране, повишавате нейната ефективност и осигурявате положителен опит както за консултантите, така и за клиентите. Непрекъснато следете и се адаптирайте към технологичния напредък и нуждите на клиентите, за да останете в челните редици на дигиталните консултантски услуги.

Очертаване на бъдещето на съвременното онлайн кариерно консултиране

Бъдещето на съвременното онлайн кариерно консултиране е на път да претърпи трансформация, задвижвана от сливането на най-съвременните технологии и развиващата се динамика на работата. Този динамичен пейзаж обещава да революционизира начина, по който хората се ориентират в професионалния си път. Ето обобщение на ключовите тенденции и очакваното развитие:

- **Персонализиране с помощта на AI:** Усъвършенствани алгоритми с изкуствен интелект ще предоставят свръхперсонализирани напътствия, съобразявайки избора на кариера с уникалните умения, стремежи и личностни характеристики на индивида.
- **Потапящи преживявания с VR и AR:** Виртуалната реалност и добавената реалност ще бъдат използвани за симулиране на реална работна среда, което ще осигури безценни прозрения и опит за проучване на кариерата.
- **Удостоверения, базирани на блокчейн:** Сигурната проверка и съхранение на удостоверенията чрез блокчейн технология ще улесни безпроблемното споделяне на умения и квалификации, като ще засили доверието в процеса на наемане на работа.
- **Анализи, базирани на данни:** Надеждният анализ на данни ще предложи в реално време, подкрепен с данни, информация за тенденциите на пазара на труда, очакванията за заплатите и търсените умения, което ще даде възможност за вземане на информирани решения.
- **Чатботове и виртуални устройства с изкуствен интелект:** Усъвършенствани чатботове и виртуални консултанти с изкуствен интелект ще предоставят незабавни отговори, ще обработват рутинни запитвания и ще сортират клиентите за по-специализирани човешки взаимодействия.
- **Цялостни оценки:** Усъвършенстваните психометрични оценки ще обхванат емоционалната интелигентност, културната адаптивност и цялостна оценка на меките умения, което ще даде цялостна представа за потенциала на дадено лице.
- **Интегрирани учебни пътеки:** Онлайн платформите за кариерно консултиране ще се интегрират безпроблемно с образователните институции и платформите за обучение, което ще позволи на хората да придобият и усъвършенстват уменията, необходими за желаната от тях кариера.

- **Глобализирани кариерни услуги:** Услугите ще разширят обхвата си, за да се обърнат към глобалната аудитория, предлагайки насоки за ориентиране в разнообразните пазари на труда, межкултурната работна среда и международните възможности.
- **Акцент върху меките умения и емоционалната интелигентност:** С напредването на автоматизацията кариерното консултиране ще подчертае изключителното значение на меките умения и емоционалната интелигентност за успешното развитие на развиващото се работно място.
- **Етични и приобщаващи практики:** Службите за кариерно консултиране ще продължат да се борят за приобщаване, културна чувствителност и спазване на етичните насоки, като осигуряват равен достъп и подкрепа за всички.

В тази динамична ера на онлайн кариерното консултиране съчетаването на технологичните иновации и персонализирания, приобщаващ подход ще даде възможност на хората не само да се адаптират, но и да процъфтяват в постоянно променящия се свят на работата. Като използва потенциала на тези нови тенденции, съвременното онлайн кариерно консултиране ще преосмисли начина, по който хората проправят своя професионален път, създавайки бъдеще, в което всеки кариерен избор е информиран и овластен.

Призив за непрекъснати иновации и растеж

В този бързо развиващ се пейзаж на работа осигуряването на стабилна подкрепа за кариерата никога не е било толкова важно. Като лидери, посветени на професионалното развитие на нашите екипи, ние имаме уникалната възможност да преосмислим начина, по който хората се ориентират в кариерния си път. Като възприемаме иновациите в онлайн кариерното консултиране, можем да оформим бъдеще, в което всеки служител прави информиран и овластен избор за професионалния си път.

Ето убедителни причини да продължите да инвестирате в онлайн кариерното консултиране и да го развивате:

- **Безпрецедентна достъпност:** Онлайн платформите премахват географските бариери, като гарантират, че всички членове на екипа, независимо от местоположението им, имат равен достъп до ценни професионални насоки.
- **Персонализация в голям мащаб:** Иновативни технологии като оценки, базирани на изкуствен интелект, и VR симулации ни дават възможност да предлагаме персонализирани насоки, които съответстват на уникалните силни страни, стремежи и кариерни цели на всеки човек.
- **Вземане на решения въз основа на данни:** Усъвършенстваните анализи предоставят информация в реално време за тенденциите на пазара на труда, което ни позволява да предлагаме актуални съвети, които отговарят на настоящите реалности на членовете на нашия екип.
- **Глобален обхват, местно въздействие:** Разширяването на услугите ни за кариерно консултиране в световен мащаб ни позволява да насочваме служителите си в ориентирането в разнообразните пазари на труда, международните възможности и межкултурната работна среда.
- **Развитие на умения за бъдещето:** Чрез интегриране на начини за обучение ние даваме възможност на членовете на нашия екип да придобият уменията, от които се нуждаят, за да се развиват в желаната от тях кариера, като насърчаваме култура на непрекъснато учене и растеж.
- **Приобщаване и многообразие:** Етичните и приобщаващи практики трябва да останат на преден план в нашите усилия, като се гарантира, че всеки член на екипа получава подкрепа, която е съобразена с неговия уникален произход и опит.

Дигиталният пейзаж в кариерното консултиране се развива бързо, като предоставя както възможности, така и предизвикателства, които са общи за различните организации. В този контекст необходимостта от междуорганизационен обмен на добри практики за цифровизация става от първостепенно значение. Такъв обмен насърчава създаването на среда за сътрудничество, в която институциите могат да споделят прозрения, стратегии и решения, които са се оказали ефективни в техните пътувания за цифрова трансформация. Много от въпросите и пречките около цифровизацията са универсални и надхвърлят границите на отделните организации. Като обединяват знания и опит, организациите за кариерно консултиране могат да се учат взаимно от успехите и неуспехите си, като по този начин подобряват своите цифрови възможности по-ефективно и ефикасно. Този подход на сътрудничество не само ускорява цифровия преход на отделните институции, но и повишава цялостния стандарт на цифровата компетентност в областта на кариерното консултиране.

Като се има предвид широкото разпространение на тези цифрови предизвикателства, една системна платформа за този обмен би била изключително полезна. Една организация като Euroguidance би могла да играе ключова роля, като действа като патрон на форум платформа или други инициативи, посветени на тази цел на европейско равнище. Това би могло да се осъществи под формата на редовни семинари, уебинари, общи библиотеки с цифрови ресурси или онлайн форуми, на които професионалисти от различни организации да се събират, обсъждат и разпространяват най-добрите практики. Подобна централизирана инициатива би осигурила структуриран и непрекъснат поток от информация, позволявайки на организациите за кариерно консултиране в различните региони да бъдат в крак с най-новите цифрови тенденции, инструменти и техники. По същество една покровителствана от Euroguidance платформа за междуорганизационен обмен би могла да се превърне в крайъгълен камък за придвижване напред на цифровите умения и иновации в услугите за кариерно консултиране в по-широк мащаб.

Сега е моментът да се възползваме от тази възможност и да издигнем до нови висоти предложенията си за онлайн кариерно консултиране. По този начин не само инвестираме в развитието и успеха на членовете на нашия екип, но и укрепваме авторитета на нашата организация като прогресивно мислещо и ориентирано към служителите работно място.

Надяваме се, че настоящият наръчник ще ви помогне да се впуснете в това пътуване, да проучите иновативни решения, да укрепите капацитета на вашата организация и да използвате силата на технологиите, за да създадете бъдеще, в което всеки избор на кариера е информиран, целенасочен и даващ възможности.

Библиография

European Commission, Guidelines on apps to supporting the fight against the COVID-19 pandemic regarding data protection: <http://documenti.camera.it/leg18/dossier/PDF/AT033.pdf>

European Commission, SELFIE for TEACHERS. Self-reflection on Effective Learning by Fostering the use of Innovative Educational technologies <https://educators-go-digital.jrc.ec.europa.eu/>

Empowering Change in Public Employment Services, 2018: <https://employid.eu/sites/default/files/y4book.pdf>

PES Network Benchlearning Manual, 2021: <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKewjZnL-TppWAAxXnVKQEHZPLDS4QFnoECB4QAQ&url=https%3A%2F%2Fec.europa.eu%2Fsocial%2FblobServlet%3FdocId%3D18857%26langId%3Den&usg=AOvVaw3H-adkiVfTn8xwUnxav7JT&opi=89978449>

Lifelong Career Guidance and Counselling. Structures and Services in Germany, 2022: https://www.euroguidance-deutschland.de/SharedDocs/Downloads/DE/LBB-in-DE_en.pdf?blob=publicationFile&v=2

Lifelong guidance offered by the Federal Employment Agency, 2022: https://www.arbeitsagentur.de/datei/lebensbegleitende-beratung-der-ba-englisch_ba035440.pdf

CEDEFOP: Handbook of ICT practices for guidance and career development. Luxembourg: Publications Office, 2018. <http://data.europa.eu/doi/10.2801/368695>

CEDEFOP: Digital transitions in lifelong guidance: rethinking careers practitioner professionalism: a CareersNet expert collection. Luxembourg: Publications Office of the European Union. Cedefop working paper; No 2, 2021. <http://data.europa.eu/doi/10.2801/539512>

CEDEFOP: Developing Information Technologies and Labour Market Information in Lifelong Guidance: <https://www.cedefop.europa.eu/en/tools/resources-guidance/training-modules/modules>

CEDEFOP: Inventory of lifelong guidance systems and practices - Austria. CareersNet national records, 2020. <https://www.cedefop.europa.eu/en/publications-and-resources/country-reports/inventory-lifelong-guidance-systems-and-practices-austria>

CEDEFOP: Inventory of lifelong guidance systems and practices - Bulgaria. CareersNet national records, 2020. <https://www.cedefop.europa.eu/en/publications-and-resources/country-reports/inventory-lifelong-guidance-systems-and-practices-bulgaria>

CEDEFOP: Inventory of lifelong guidance systems and practices - Germany. CareersNet national records, 2020. <https://www.cedefop.europa.eu/en/publications-and-resources/country-reports/inventory-lifelong-guidance-systems-and-practices-germany>

CEDEFOP: Inventory of lifelong guidance systems and practices - Italy. CareersNet national records, 2020. <https://www.cedefop.europa.eu/en/publications-and-resources/country-reports/inventory-lifelong-guidance-systems-and-practices-italy>

New technologies for career guidance and mobility. Handbook for practitioners, 2013. https://eunec.eu/sites/www.eunec.eu/files/members/attachments/new_technologies_for_career_guidance_and_mobility_handbook_for_practitioners.pdf

Kampylis, P., Punie, Y. and Devine, J.; Promoting Effective Digital-Age Learning: A European Framework for Digitally-Competent Educational Organisations, EUR 27599 EN, Publications Office of the European Union, Luxembourg, 2015, ISBN 978-92-79-54005-9, doi:10.2791/54070, JRC98209.
<https://ec.europa.eu/jrc/en/digcomporg>

Laloux, Frederic: Reinventing Organizations: A Guide to Creating Organizations Inspired by the Next Stage in Human Consciousness, 2014

Vuorikari, R., Kluzer, S. and Punie, Y., DigComp 2.2: The Digital Competence Framework for Citizens - With new examples of knowledge, skills and attitudes, EUR 31006 EN, Publications Office of the European Union, Luxembourg, 2022, ISBN 978-92-76-48883-5, doi:10.2760/490274, JRC128415.
<https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC128415>

Schoentgen, Aude; Wilkinson, Laura: Ethical issues in digital technologies, 23rd Biennial Conference of the International Telecommunications Society (ITS): "Digital societies and industrial transformations: Policies, markets, and technologies in a post-Covid world", Online Conference / Gothenburg, Sweden, 21st-23rd June, 2021, International Telecommunications Society (ITS), Calgary. <http://hdl.handle.net/10419/238052>

ILO: Inventory of digital career guidance tools, 2022 https://www.ilo.org/skills/pubs/WCMS_841523/lang--en/index.htm

Punie, Y., editor(s), Redecker, C., European Framework for the Digital Competence of Educators: DigCompEdu, EUR 28775 EN, Publications Office of the European Union, Luxembourg, 2017, ISBN 978-92-79-73718-3 (print), 978-92-79-73494-6 (pdf), doi:10.2760/178382 (print), 10.2760/159770 (online), JRC107466.
<https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC107466>