

ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ
НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ИНСТИТУТ РАЗВИТИЯ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

О.Н. Олейникова, А.А. Муравьева

**СЕРТИФИКАЦИЯ КВАЛИФИКАЦИЙ:
ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ И ПРОЦЕДУРЫ**

Методическое пособие

Москва ♦ 2011

УДК 377
ББК 74
О53

Олейникова О.Н., Муравьева А.А.

О53 Сертификация квалификаций: основные принципы и процедуры. *Методическое пособие*. – М. : АНО Центр ИРПО, 2011. – 68 с.

Настоящая публикация посвящена вопросам сертификации профессиональных квалификаций, содержит краткий анализ состояния дел в этой области в странах Европы. Рассмотрены общие принципы и механизмы, основные процедуры системы сертификации и особенности разработки диагностических материалов на основе профессиональных стандартов.

Предлагаемый материал может представлять интерес для широкого круга исследователей в области признания профессиональных квалификаций, а также для практиков, осуществляющих формирование системы признания и сертификации профессиональных квалификаций в России.

ISBN 978-5-9559-0175-6

© Муравьева А.А., Олейникова О.Н., 2011
© ГУ НИИРПО, 2011

Отзывы и замечания просим направлять по адресу:
1253415, Москва, 2-й Балтийский переулок, д.3,
8(499) 151-18-287, 8(499) 151-0923, 8(499) 151-1063
E-mail: niirpo@mail.ru

Содержание

Вступление	4
Международный опыт	5
Основные принципы и механизмы	10
Методика разработки диагностических материалов для системы сертификации.....	13
Экзамены и тесты	17
Демонстрация выполнения практической деятельности/практических заданий на рабочем месте	19
Демонстрация выполнения практической деятельности/практических заданий в имитационных ситуациях.....	19
Самоописание	20
«Портфолио»	20
Документация по оценке.....	21
Оценочные задания	23
Этапы проведения оценки	25
Требования к разработке средств оценки.....	26
Макеты диагностических средств оценки профессиональной квалификации работников.....	27
Методическая документация по оценке	28
Рекомендуемое содержание оценочных заданий, критерии оценки.....	29
Оценочные ведомости.....	32
Приложение.....	37
Пример разработки диагностических материалов для оценки теоретических знаний и профессиональных компетенций по профессии «официант»	37
Макет диагностических материалов «Принимать заказ на блюда».....	41
Макет диагностических материалов «Принимать заказ на напитки».....	45
Макет диагностических материалов «Подавать блюда гостям»	50
Макет диагностических материалов «Подавать вино гостям»	55
Макет диагностических материалов «Производить расчет с гостем»	59
Макет диагностических материалов «Разрешать проблемы с гостями».....	61
Список литературы	65

Вступление

В настоящее время в академическом сообществе и в среде работодателей активизировалось обсуждение вопросов, связанных с оценкой, признанием и сертификацией квалификаций.

В этой связи целесообразно прояснить принципиальные понятия, связанные с сертификацией, поскольку в сфере образования наблюдается недопонимание ключевых моментов, если не сказать – их искажение, которое может привести к формированию системы, которая не будет признана работодателями и, фактически, будет ненужной и бесполезной.

Прежде всего, необходимо подчеркнуть, что в основе самой возможности признания, или сертификации, находятся результаты обучения, понимаемые как совокупность знаний, понимания, опыта и ценностей/отношений, которые могут быть продемонстрированы по завершению обучения/курса/образовательной программы. При этом результаты обучения могут быть освоены не только в процессе формального образования, но и неформального и спонтанного обучения.

Эти результаты, или компетенции, отражаются в профессиональных стандартах и группируются в квалификации, каждая из которых соответствует определенному уровню, для чего необходима рамка квалификаций, либо отраслевая, либо национальная. Соответственно, при оценке в рамках процедуры сертификации устанавливается соответствие или несоответствие требованиям профессиональных стандартов, после чего выдается или не выдается соответствующий сертификат.

Развитие систем сертификации обусловлено формированием общества, основанного на знаниях, которое также называется «обучающееся общество», основано на обучении в течение всей жизни и предполагает активизацию роли неформального и спонтанного обучения благодаря наличию и постоянному развитию различных форматов и возможностей обучения на рабочем месте и электронного обучения, результаты которого должны быть признаваемы. Наличие таких механизмов признания (сертификации) является необходимым условием повышения мотивации граждан к постоянному развитию и обучению. Более того, в современной ситуации, характеризующейся быстрыми темпами развития и изменений, гражданам просто необхо-

димо постоянно обновлять собственные компетенции и получать официальное подтверждение их наличия/освоения, обеспечивающее карьерный рост и повышение оплаты труда.

Именно поэтому в настоящее время повсеместно в мире формируются и совершенствуются системы признания, которые носят различные названия – признание/валидация неформального и спонтанного обучения, признание ранее полученного обучения, сертификация квалификаций, аккредитация обучения, полученного в ходе освоения опыта, аккредитация квалификаций

Международный опыт

В Европе к странам с высоким уровнем развития систем сертификации относятся Бельгия, Дания, Эстония, Финляндия, Франция, Ирландия, Нидерланды, Норвегия, Португалия, Румыния, Словения, Испания, Великобритания. В этих странах приняты стратегии и практики признания, позволяющие систематически идентифицировать и признавать результаты обучения. В этих странах разработаны соответствующие институциональные и правовые рамки.

Страны со средним уровнем развития систем сертификации – Австрия, Чешская республика, Исландия, Италия, Германия, Венгрия, Литва, Люксембург, Мальта, Польша, Швеция. В этих странах приняты правовые и стратегические рамки и делаются попытки внедрения методов признания или реализуются соответствующие пилотные проекты. [3].

Документ «Европейское руководство по валидации неформального и спонтанного обучения» был разработан в ноябре 2008 г. для усиления сопоставимости и прозрачности процессов валидации, а также для поддержания инициатив в этой области в разных странах, регионах и отраслях [3].

В этом Руководстве собран и обобщен опыт в сфере валидации, начиная с 2004 г., когда были опубликованы «Принципы валидации неформального и спонтанного обучения» [4], а также работы в рамках созданных в 2006 г. кластеров по признанию результатов неформального и спонтанного обучения. Деятельность в этой области включает в себя обмен опытом и взаимное обучение, результаты которого размещены на сайте <http://www.ecotec.com/europeaninventory/2007.html>

К основным инструментам обеспечения признания отнесены Европейская рамка квалификаций, система накопления и переноса зачетных единиц, как для высшего, так и для профессионального образования, Europass. В целом, признание неформального и спонтанного обучения является неотъемлемой частью национальной системы квалификаций.

При этом, нельзя сказать, что признание неформального и спонтанного обучения не встречает противодействия со стороны системы формального образования, которая зачастую воспринимает его как угрозу, в то время как возможности и механизмы признания неформального обучения должны стать стимулом к развитию, поскольку они требуют полномасштабного перехода системы образования на результаты обучения, которые должны лежать в основе разработки программ и оценки достижений студентов и выпускников. Одновременно, возможность признания неформального обучения может стать сильным фактором повышения привлекательности образования и привлечь в систему те категории обучающихся, которые имели не самый позитивный опыт в системе формального образования.

Возможность официального признания и сертификации квалификации несет в себе очевидные преимущества и выгоды для различных заинтересованных сторон. Для граждан они заключаются в повышении возможностей трудоустройства и конкурентоспособности на рынке труда, и в стимулах к продолжению образования и обучения. Предприятиям она предоставляет возможности совершенствования управления человеческими ресурсами и оптимизации затрат на обучение персонала. На уровне государства наличие такой системы способствует снижению уровня и продолжительности периода безработицы, повышению эффективности образования и обучения, решению экономических задач, оптимизации затрат на образование и обучение, поскольку стоимость сертификации меньше, чем стоимость прохождения полного курса обучения.

Для общества в целом наличие такой системы означает содействие обеспечению граждан равными возможностями получения квалификаций, облегчению процесса перехода от обучения к трудовой деятельности и от трудовой деятельности к продолжению обучения, а также укрепление сотрудничества заинтересованных сторон (работников, работодателей, служб занятости).

Системы сертификации формируются в основном для признания квалификаций довузовского профессионального образования, при этом уже есть убедительные примеры использования этих механизмов и сфере высшего образования. Однако необходимо помнить, что это два различных направления, которые не следует смешивать и подводить под одни процедуры, хотя в обоих случаях действуют одни и те же принципы.

Признание в сфере высшего образования получает в настоящее время развитие в рамках Болонского процесса и используется, как правило, для признания компетенций абитуриентов и исключения из индивидуального плана обучения тех модулей, компетенции по которым подтверждены при поступлении на обучение. Эти механизмы действуют в таких странах, как Швеция, Великобритания, Нидерланды, Франция.

В Швеции, согласно Закону «О высшем образовании» (статья 6, п. 7-8) обучающийся может получать зачетные единицы за умения и знания, приобретенные вне системы формального образования, включая трудовую деятельность, при условии, что эти знания и умения соответствуют (количественно и качественно) содержанию и результатам обучения соответствующей образовательной программы.

На основе данного Закона выдаются сертификаты, официально признаваемые на национальном уровне. При этом, даже в пределах одного вуза сертификаты могут различаться в зависимости от факультета или кафедры. Однако все они имеют одинаковую законную силу и подтверждают присуждение вузом зачетных единиц за предыдущее обучение и профессиональный опыт. Для получения сертификата необходимо подать соответствующую заявку в вуз. Если человек, получивший сертификат в одном вузе, захочет продолжить обучение в другом вузе, ему/ей придется заново проходить сертификацию в том вузе.

В Нидерландах, как практически во всех европейских странах, высшее образование разделено на «академические», или научно-ориентированные университеты, и «университеты прикладных наук». Признание ранее полученного образования (EVC) в большей степени развито в университетах прикладных наук, поэтому в качестве примера выбран сертификат, выдаваемый Hogeschool van Amsterdam (HvA) – голландским вузом прикладных наук.

В Нидерландах каждый вуз сам разрабатывает собственный сертификат, который должен соответствовать директивам Центра по признанию ранее полученного образования/обучения. Сертификат представляет собой двуязычный документ (на английском и голландском языках) и имеет 4 части и приложение.

В первой части содержится информация о кандидате: имя, место рождения, контактная информация, наименование работодателя. Дополнительно указывается процедура оценки ранее полученного обучения. Во второй части описывается сама процедура, объясняются стандарты, используемые методы и инструменты. В третьей части приводятся результаты оценки 12-ти базовых компетенций курса (например, юридического), которая представляет собой выполнение различных заданий. В четвертой части содержится заключение по оценке с указанием степени освоения компетенций (полная, частичная, неполная). В приложении содержится окончательная информация об оценке, на основе которой экзаменационный комитет решает, допустить ли кандидата к обучению по конкретной программе и, если да, то какое количество зачетных единиц ему можно зачесть. Решение принимается на основании сопоставления компетенций, продемонстрированных кандидатом, и компетенций, которые подлежат освоению в ходе программы. В случае успешного прохождения процедуры признания в сертификате указывается, что освобождение от определенного количества зачетных единиц проводится на основании признания ранее полученного обучения.

Во Франции каждый желающий получить признание (частично или полностью) своей квалификации должен собрать «досье», в котором детально описывается весь его/ее профессиональный опыт. Досье затем оценивается жюри, которое решает, обладает ли кандидат компетенциями, умениями и знаниями, необходимыми для получения диплома или сертификата. Затем жюри формулирует соответствующее заключение (о полном, неполном признании или об отказе в признании).

Процесс признания в этом случае занимает много времени, кроме того, из-за неоднородной природы предоставляемых в досье документов можно получить только общее представление о предыдущем обучении кандидата.

В соответствии с Инструкциями для кандидатов досье дает возможность проанализировать карьеру кандидата и подробно изучить все виды выполняемой им деятельности, что является основанием для принятия решения.

В рамках Болонского процесса уже наметился серьезный сдвиг в сторону понимания важности признания неформального и спонтанного обучения, другими словами, компетенций и умений, приобретенных вне формального образования. Одновременно вопросы признания неформального обучения ставят новые проблемы в части международного признания квалификаций, что является важной составляющей мобильности. По данному вопросу было проведено исследование Европейской сетью информационных центров по признанию квалификаций – NARIC, по результатам которого в ноябре 2008 г. был опубликован отчет.

Данное исследование преследовало двойную цель – изучить примеры формального признания неформального и спонтанного обучения и сформулировать соответствующие рекомендации. В проекте участвовали Бельгия (Фландрия, Валлония), Дания, Англия, Франция, Ирландия, Нидерланды, Норвегия, Шотландия и Швеция.

Согласно сформулированным рекомендациям, учреждения, проводящие процедуры признания, должны обеспечить открытый доступ к информации о сертификатах признания неформального и спонтанного обучения. В сертификатах должна содержаться вся значимая для различных заинтересованных сторон (органов управления образованием, работодателей и т.д.) информация.

В целом, как уже указывалось выше, конечная цель признания неформального и спонтанного обучения состоит в уравнивании в правах квалификаций/сертификатов формального и неформального образования. Качество квалификаций не должно вызывать вопросов, даже если академическая степень или сертификат приобретены в ходе неформального и спонтанного обучения, что обуславливает особое внимание к системе обеспечения качества в рамках процедур признания.

Поскольку аккредитованные вузы проходят оценку органами по обеспечению качества, особую важность приобретает сотрудничество между учреждениями высшего образования и национальными

организациями по обеспечению качества для создания совместных сетей и разработки стандартов обеспечения качества применительно к признанию неформального и спонтанного обучения.

Поэтому формат сертификата и приложений к нему должен совпадать с форматом документов, присуждающих квалификацию в системе формального образования.

Основные принципы и механизмы

Важно подчеркнуть, что системы признания/сертификации разрабатываются исходя из реальных потребностей рынка труда в квалификациях. «Оптом» для квалификаций всех уровней и областей профессиональной деятельности системы сертификации не должны разрабатываться, попытки чего уже можно наблюдать в России. Следует также указать на сложность и затратность институционализации системы сертификации, необходимость подготовки кадров для этой системы и на необходимость принятия соответствующих нормативных рамок и т.д.

В основе сертификации лежит процесс демонстрации кандидатом на сертификацию имеющихся у него знаний, умений и опыта, осуществляемый на добровольной основе. Результаты сертификации, т.е. присужденная квалификация, является собственностью кандидата, которой он может распоряжаться по своему усмотрению, для чего эта квалификация должна признаваться рынком труда.

Очень важным моментом развития системы сертификации является доверие к процессу сертификации со стороны граждан. А это, в свою очередь, зависит от его беспристрастности, прозрачности процедур и критериев оценки, а также от выбора надежных методик.

А это напрямую зависит от того фундамента, который лежит в основе сертификации и которым являются профессиональные стандарты. И только они. Образовательные стандарты могут использоваться только в том случае, если они базируются на профессиональных стандартах и полностью отражают требования сферы труда. К сожалению, ФГОС третьего поколения таковыми не являются, и, следовательно, не могут быть использованы для формирования содержания диагностических материалов для системы сертификации.

Далее, как известно, профессиональные стандарты позволяют сформировать прозрачную и преемственную типологию дипломов и сертификатов. Вряд ли кто-то будет отрицать, что образовательные стандарты не могут охватить все требования профессиональных стандартов, что связано с ограниченностью сроков освоения профессиональных образовательных программ. Более того, многие трудовые функции, требования к которым отражены в профессиональных стандартах, могут быть освоены только в процессе накопления опыта в рамках трудовой деятельности.

Таким образом, сертификаты профессиональной квалификации не дублируют дипломы о профессиональном образовании - они предназначены для признания и подтверждения соответствия компетенций граждан требованиям профессиональных стандартов, поскольку, как уже указывалось выше, соответствие ряду требований профессиональных стандартов может быть достигнуто после приобретения практического опыта работы, а также необходимые компетенции могут быть освоены за рамками системы формального образования.

Типология сертификатов включать в себя:

- основные квалификационные сертификаты, присуждаемые после прохождения процедур подтверждения наличия компетенций, соответствующих минимальным требованиям соответствия установленному квалификационному уровню,
- дополнительные квалификационные сертификаты, подтверждающие расширение объема квалификации по горизонтали в процессе обучения или трудовой деятельности за счет освоения дополнительных компетенций, не приводящих к повышению квалификационного уровня.

Качество сертификации зависит от используемого диагностического инструментария, который должен четко соответствовать характеру и содержанию оцениваемых компетенций, а сами процедуры оценки должны включать в себя комплексные практические задания, подлежащие выполнению в реальной трудовой среде (на рабочем месте), а также участие в оценке представителей работодателей.

Помимо практических заданий оценка может включать в себя оценку теоретических/когнитивных компетенций в формате тестов, ситуационных задач, и т.д. Этот компонент оценки может проводиться в учебных заведениях.

Другими словами, для формирования успешной системы сертификации необходимо четкое понимание требуемых механизмов, включая профессиональные стандарты, распределение обязанностей между заинтересованными сторонами и понимание ими важности соблюдения «правил игры», определяемых самой природой и предназначением процедур сертификации.

Следует еще раз подчеркнуть, что для эффективной системы сертификации необходимо наличие правового статуса системы, институциональных механизмов, профессиональных стандартов и подготовленных кадров.

Этапы процесса сертификации включают в себя: консультирование, т.е. мероприятия по оказанию поддержки кандидату до, во время и после процесса оценки, включая разработку индивидуального плана оценки; собственно оценку, включая процесс представления кандидатом свидетельств наличия квалификации и вынесения суждения об их качестве и достаточности, и аудит, т.е. процесс, осуществляемый после присуждения профессиональной квалификации для проверки эффективности и результатов процесса сертификации.

Для формирования системы сертификации необходимо обеспечить соблюдение всех вышеуказанных требований и принципов и не торопиться формировать центры сертификации в массовом масштабе до тех пор, пока:

- не будет осознана и обоснована потребность в конкретных квалификациях (область профессиональной деятельности и уровень) и определены приоритеты формирования соответствующих процедур,
- не будет сформирована необходимая правовая, институциональная и методическая среда,
- не будет сформирована мощная информационная и методическая поддержки процессов признания и система обеспечения

качества, обеспечивающая прозрачность системы сертификации, отсутствие «бюрократизации» и ее удобство для пользователей.

В целом, прежде чем приступить к формированию системы сертификации квалификаций, необходимо выполнение следующих условий и принятие соответствующих решений на национальном/государственном уровне относительно:

- разработки нового классификатора профессий по областям профессиональной деятельности,
- разработки профессиональных стандартов,
- формирования банка данных квалификаций, траекторий и возможностей их освоения.

А это, в свою очередь, требует формирования:

- отраслевых институциональных механизмов, ответственных за разработку, поддержание и обновление профессиональных стандартов и квалификаций в конкретной области профессиональной деятельности,
- организации, отвечающей за координацию деятельности отраслевых советов (институт развития квалификаций), а также
- сертифицирующих организаций и структуры, регулирующей их деятельность.

Таким образом, для эффективного формирования системы сертификации необходимо определить те профессиональные области (профессий/специальностей), где наиболее актуально внедрение системы сертификации, т.е. те, где наблюдается острая нехватка умений/кадров; высокая безработица; наличие большого количества работников из числа мигрантов и т.д.; разработка для этих профессиональных областей профессиональных стандартов; подготовка кадров для системы сертификации и формирование институциональной инфраструктуры.

Методика разработки диагностических материалов для системы сертификации

Наличие отраслевой рамки и профессиональных стандартов позволяет сформировать систему сертификации профессиональных квалификаций. Дескрипторы уровней составляют референциальные

требования к диагностическим материалам, содержание которых разрабатывается на основе профессиональных стандартов.

Следует отметить, что система оценки (диагностика компетенций) является наиболее сложным вызовом при реформировании традиционной системы профессионального образования.

Оценка – это процесс создания и сбора свидетельств деятельности работников для вынесения на основе этих свидетельств заключения о наличии или отсутствии требуемых компетенций, определяющих наличие профессиональной квалификации, на основе заранее определенных критериев.

Основой для формирования критериев являются требования профессиональных стандартов. При отсутствии полноценных профессиональных стандартов необходима разработка «квази-стандартов» на основе методики, базирующейся на функциональном анализе и принятой Национальным агентством развития квалификаций при РСПП.

В любом случае, для разработки процедур оценки и диагностических средств необходимо ориентироваться на трудовые функции, которые подлежат выполнению на современном предприятии, ориентированном на развитие, и требований к качеству выполнения этих функций. Эти требования формулируются по следующим параметрам: действия, подлежащие выполнению в рамках каждой трудовой функции, необходимых для этого знаний и умений. Другими словами, оценка направлена на вынесение суждения относительно того, что кандидат знает, понимает и умеет делать в их взаимосвязи.

Свидетельства, необходимые для принятия решения по оценке, рассматриваются по критериям:

- достоверности – они должны быть непосредственно связаны с объектом оценки;
- достаточности – требуется достаточный объем свидетельств для демонстрации устойчивого качества деятельности в течение определенного периода времени.

В основу оценки компетенций положены следующие принципы:

- Оценка основана на четких критериях.

- Критерии оценки формулируются в терминах результатов деятельности в рамках трудовой функции.

- Оценка основана на представленных свидетельствах освоения компетенций/профессиональной квалификации.

Важно также подчеркнуть, что в процессе оценки осуществляется поиск ответа на вопрос: может ли кандидат выполнять конкретную деятельность/еще не может выполнять/ недостаточно данных для формирования суждения об оценке.

Это особенно важно для процесса сертификации профессиональных квалификаций, поскольку, при отрицательном результате, кандидат должен получить четкие рекомендации, что ему нужно делать для того, чтобы успешно пройти оценивание: либо что еще ему нужно освоить (и где и как это можно сделать), либо какие еще свидетельства необходимо представить.

Признаками качественной оценки являются:

- Обоснованность – средства/формы/методы оценки должны оценивать именно ту деятельность или компетенцию, которая является задачей обучения, причем оценка проводится согласно установленным критериям, которые едины, как для тех, кто проводит оценку, так и для кандидатов.

- Достоверность – должны быть созданы одинаковые условия для оценки всем кандидатам (единые задания), а лица, проводящие оценку, должны убедиться, что результат достигнут именно данным кандидатам. Достоверность также означает проверку не механической памяти, а умений использовать приобретенные знания и опыт для выполнения конкретных трудовых функций.

- Обеспеченность – при планировании оценки необходимо убедиться, что методы оценки подкреплены необходимыми ресурсами (оборудованием, материалами, инструментами и т.д.).

Во избежание субъективности при оценивании рекомендуется:

- применять проверочные листы для экзаменаторов, содержащие четкие ответы на вопросы и критерии оценки выполнения практических заданий;

- проводить оценку с участием минимум двух оценщиков.

Надо также помнить, что при планировании процесса оценки следует учитывать стоимостные показатели, такие как:

- временные затраты оценщиков;
- ресурсы, необходимые для оценки (материалы, оборудование);
- временные затраты обучающихся.

Процедура оценки профессиональной компетенции включает в себя следующие этапы:

- Информационная поддержка кандидата (процедуры, формы проведения оценки, критерии оценки, требования к кандидатам, роль оценщиков и т.д.).

- Сбор и предоставление кандидатом установленного перечня документов (документов об образовании, обучении, рекомендации работодателей, дипломы, сертификаты, портфолио, самоописания)

- Проведение экспертом по оценке собеседования с кандидатом для анализа предоставленных документов.

- Составление плана проведения оценки (для проверки теоретических знаний и практических умений).

- Комплексный анализ результатов проведенной оценки, данных самоописания и портфолио.

К основным возможным формам оценки относятся:

- тесты и экзамены;
- самописание (основан на самооценке кандидата, в рамках которой он описывает собственные компетенции. Обычно эта самооценка подписывается третьими лицами для подтверждения ее правильности.);

- методы «портфолио» (использование в качестве доказательств различных свидетельств наличия компетенций);

- наблюдение (получение доказательств наличия компетенций у определенного человека при наблюдении за его ежедневной работой);

- имитационные задания (доказательства, собранные в ситуации, максимально приближенной к трудовой среде).

При этом тесты/экзамены, наблюдение и имитационные задания относятся к основным методам, а самописание и портфолио – к дополнительным, обеспечивающим объективность и обоснованность оценки.

Оптимальным методом оценки компетенций может служить наблюдение за демонстрацией умений и знаний (компетенций) на рабочем месте. При невозможности провести оценивание на рабочем месте альтернативным способом является имитация трудовой ситуации/рабочего места, которая должна быть организована тщательным образом. При этом имитация условий реальной трудовой деятельности должна включать в себя среду, оборудование и материалы, используемые в реальных условиях трудовой деятельности на рабочем месте.

Важно также подчеркнуть, что оценка должна, естественно, по возможности, быть направлена на интегрированную диагностику теоретических знаний и практических умений. Это важно именно потому, что в реальной деятельности работник целостно актуализирует компетенции, представляющие собой совокупность знаний, умений, опыта, ценностных установок.

Отдельная оценка знаний может рассматриваться как дополнение к интегрированной оценке компетенций. При этом при оценке знаний должно оцениваться не запоминание определенного объема теоретического материала, а когнитивные компетенции.

Ниже вышеперечисленные методы рассмотрены подробнее. Однако до их рассмотрения необходимо еще раз подчеркнуть, что выбор методов должен диктоваться содержанием тех трудовых функций, которые подлежат оценке. Другими словами, если оценивается компетенция в области соблюдения правил санитарии и гигиены, оценочные задания должны содержать не пересказ содержания соответствующих регламентирующих, или нормативных документов, но способность использовать требуемые знания на практике. Как известно, проверка памяти кандидатов вряд ли может отражать качество выполняемой деятельности.

Экзамены и тесты

Экзамены и тесты являются способом оценки способности кандидата применять умения, знания и понимание в ситуации ограниченного времени и четко заданных условий.

Несмотря на то, что использование тестов и экзаменов считается надежным методом признания, применимым в разнообразных условиях, эти методы подходят лишь как пополнение к практиче-

ским заданиям. Здесь важно учитывать два момента. Во-первых, уровень квалификации, на получение которой претендует кандидат. Во-вторых, психологическими факторами. А именно, у кандидатов из числа взрослого населения может быть (в рамках их предыдущего опыта в системе формального образования) негативная реакция на экзамены, что будет являться демотивирующим фактором, вместо того, чтобы привлекать кандидатов пройти оценку собственной квалификации. Для таких кандидатов больше подойдут менее «официальные» подходы, такие как описательный метод или использование портфолио компетенций.

Экзамены могут быть:

- устными, оценивающими способность сделать устное сообщение;
- в форме интервью, когда результаты обучения оцениваются посредством устных вопросов, задаваемых кандидату;
- в форме аудирования (для оценки умения слушать и интерпретировать);
- письменными (в виде тестов) для оценки понимания теоретических знаний и их использования.

Такие экзамены могут включать в себя различные типы вопросов. Такие вопросы могут требовать краткие ответы, выбор правильного ответа из нескольких с обоснованием выбора, а также структурированные вопросы, требующие развернутых ответов типа эссе. Структурированные вопросы предполагают проверку углубленных знаний и понимания какого-либо вопроса. Вопросы, предполагающие развернутые ответы типа эссе, также предполагают проверку углубленных знаний и понимания какого-либо вопроса и оценку когнитивных компетенций, таких как способность обсуждать, сравнивать, анализировать, оценивать или находить решение какой-либо проблемы. Они отличаются от структурированных вопросов более развернутой формой ответа.

Экзамены могут использоваться в дополнение к практическим заданиям по демонстрации компетенций.

Демонстрация выполнения практической деятельности/ практических заданий на рабочем месте

Данный метод заключается в «определении» доказательств наличия компетенций во время выполнения кандидатом непосредственной трудовой деятельности, за которой наблюдает третье лицо с целью оценки наличия компетенций требуемого уровня.

Демонстрация выполнения практической деятельности/ практических заданий в имитационных ситуациях

Имитация означает, что компетенции проверяются не в условиях реальной трудовой деятельности, т.е. а кандидат помещается в условия, полностью схожие с условиями ежедневной практической работы для оценки его/ее компетенций.

Следует еще раз подчеркнуть, что при использовании этого формата оценки необходимо наличия требований к оцениваемым компетенциям, т.е. профессиональных стандартов или указанных выше «квази-стандартов».

Демонстрация выполнения практических заданий на рабочем месте или в имитационной ситуации направлена на комплексную оценку как технических, так и ключевых компетенций.

Наблюдение за демонстрацией компетенций осуществляется индивидуально. При его организации необходимо обеспечить:

- наличие ясных и точных инструкций по выполнению практического задания;
- четкое соответствие задания с компетенциями, подлежащими оценке;
- понимание кандидатом содержания и процедур выполнения задания и критериев оценки;
- необходимые материалы и ресурсы.

Демонстрация компетенций может проводиться в одной из следующих форм:

- устная демонстрация (например, при оценке коммуникативных умений). Для проведения устной демонстрации умений необходимо:
 - разработать вопросы, четкие и понятные, соотносящиеся с теми компетенциями, которые подлежат оценке;

- создать обучающимся возможность продемонстрировать требуемые компетенции при ответе на вопросы;
- объяснить обучающимся, какие результаты оцениваются и по каким критериям;
- обеспечить единые требования проведения оценки для всех кандидатов.
- комплексная демонстрация компетенций на рабочем месте или в имитационной среде.

Важно подчеркнуть, что основным требованием к организации комплексной демонстрации компетенций, необходимых для выполнения определенной трудовой функции является создание такой среды, в которой кандидат сможет продемонстрировать весь спектр компетенций, соответствующих требуемой трудовой функции.

Самоописание

Самоописание предполагает письменное заявление кандидата, в котором он подробно описывает имеющиеся у него компетенции. Такое описание компетенций должно быть заверено третьим лицом, которое подтверждает наличие указанных компетенций у кандидата.

Структура описания компетенций включает в себя следующие разделы:

- Личные данные, биография.
- Области деятельности, в которых имеется опыт у кандидата. Этот раздел должен содержать соответствующие подтверждающие документы.
- Описание кандидатом имеющихся у него компетенций.
- Видение кандидатом своего дальнейшего профессионального развития и роста.
- Рекомендации.

«Портфолио»

«Портфолио» позволяет избежать субъективности, характерной для описательных методов, поскольку является «смесью» методик и инструментов оценки компетенций и включает оценку третьими лицами. При составлении портфолио компетенций используется набор различных методов и инструментов для создания комплекта доказательств, демонстрирующих умения и компетенции

с разных сторон. В самом общем смысле портфолио компетенций представляет собой комплект «материальных» свидетельств, подтверждающих наличие требуемых компетенций. Эти материальные свидетельства могут включать в себя образцы конкретной продукции, произведенной кандидатом; видеозаписи; чертежи; рисунки; эскизы; расчеты; схемы; выполненные проекты и т.д., каждый из которых должен быть заверен третьими лицами (работодателями).

Формирование «портфолио» осуществляется в течение всего периода предыдущего обучения (формального или неформального) и/или трудовой деятельности кандидата в форме накопления фактических данных о результатах деятельности, доказывающих освоение кандидатом требуемых компетенций.

Требования к формированию «портфолио» включают в себя:

- соответствующие инструкции для кандидатов, написанные четким и понятным языком;
- типы и формат свидетельств;
- описание примерного формата представления свидетельств;
- критерии оценки.

Данный формат оценки также может быть отнесен к дополнительным методам.

Документация по оценке

Для планирования оценки целесообразно разрабатывать Руководство по оценке по каждой трудовой функции. Содержание Руководства является основой для разработки Памятка по оценке для кандидатов, где их знакомят с процедурами оценки, направленными на подтверждение качественного выполнения кандидатом каждой трудовой функции.

Результаты оценки заносятся в контрольную ведомость, где указаны установленные критерии и результаты оценки.

Следует еще раз подчеркнуть, что при планировании и организации оценки необходимо соблюдать важнейший принцип, согласно которому содержание и методы оценки должны соответствовать оцениваемой компетенции.

Не менее важно ясно и понятно формулировать все задания, которые кандидат должен выполнить в ходе оценки.

При этом важно подчеркнуть, опять-таки в свете традиционных стереотипов, что некоторые методы оценки оказываются более надежными, чем другие. Так, например, структурированные вопросы или вопросы, предполагающие краткие ответы, дадут результаты, которые легко оценить согласно принятым критериям, однако они не позволяют оценить реальные целостные компетенции обучающихся.

Одновременно, такие методы, как наблюдение за выполнением практических заданий, позволяют реально оценить компетенции кандидата, хотя и требуют при этом повышенного внимания к интерпретации результатов, выработки четких критериев оценки, минимизирующих субъективные мнения оценщиков.

Критерии оценки включают в себя:

- для интегрированной оценки прикладных компетенций:
 - правильную последовательность выполнения всех требуемых действий согласно требований производственного или технологического процесса (технологических карт),
 - выполнение действий с соблюдением требований техники безопасности, охраны труда, требований санитарии и гигиены (в зависимости от области деятельности),
 - темп выполнения (задается в указании продолжительности времени на выполнение),
 - соответствие требуемым моделям поведения (вежливо, своевременно, оперативно и т.д.).
- - для оценки отдельных действий или умений:
 - правильную последовательность элементов действия согласно требований производственного или технологического процесса (технологических или операционных карт),
 - выполнение действия или демонстрации умения с соблюдением требований техники безопасности, охраны труда, требований санитарии и гигиены (в зависимости от области деятельности),
 - темп выполнения (задается в указании продолжительности времени на выполнение).

Для обеспечения комплексной оценки теоретических знаний и практических умений в рамках наблюдения за выполнением кандидатом практических заданий (трудовых функций) целесообразно просить

кандидата комментировать или обосновывать сделанное, что позволяет косвенно проверить понимание им теоретических положений (знаний) и способность их использовать, а также наличие коммуникативных компетенций, что особенно важно для сферы сервиса.

Как уже указывалось выше, во избежание ориентации оценочных заданий на проверку механической памяти ниже приведены примеры глаголов, которые рекомендуется использовать следующие при формулировке оценочных заданий в зависимости от объекта оценки.

Таблица 1

Объект оценки	Глаголы
Знания	Определить, описать, перечислить, указать, назвать и т.д.
Понимание	Объяснить, различить, оценить, доказать, привести примеры, проиллюстрировать, интерпретировать, сделать вывод, обобщить и т.д.
Применение знаний	Использовать, решить, соотнести, рассчитать, показать, сделать, проанализировать, выбрать, различить, отделить и т.д.
Аналитические и организационные умения	Планировать, создать, распределить по категориям, разработать, составить, организовать, оценить положительные и отрицательные стороны, провести различие, обосновать, интерпретировать, сделать вывод, сравнить, сделать выводы, и т.д.
Практические умения	Создать, измерить, осуществить, конструировать, разобрать, использовать, управлять, сотрудничать, участвовать, работать безопасно, демонстрировать, слушать, говорить, принять, изобразить и т.д.

Следует подчеркнуть, что наиболее эффективным способом оценки компетенций является наблюдение за выполнением практических заданий, если важен сам процесс их выполнения, или оценка выполнения комплексного практического задания, которое приводит к созданию какого-либо продукта, качество которого является основой для вынесения суждения об оценке.

После определения основных параметров оценки, следует разработка собственно оценочных заданий.

Оценочные задания

Оценочные задания должны обеспечивать проверку всех параметров, указанных в Руководстве по оценке. Они должны быть составлены таким образом, чтобы кандидат мог четко понять, что он

должен выполнить, какими инструментами, материалами, оборудованием он может воспользоваться, где он должен выполнять задание, в каком виде должен быть представлен результат, каковы критерии оценки и в какое время он должен выполнить задания. Другими словами, получив листок с заданиями, кандидат должен сразу приступить к их выполнению – у него не должно возникать никаких дополнительных вопросов.

Общие требования, которыми следует руководствоваться при разработке оценочных заданий:

- четкое описание задания с указанием времени, отводимого на выполнение задания, места выполнения, формы представления результата, критериев оценки, инструментов, материалов, оборудования, которыми он может воспользоваться;
- практические задания должны быть направлены на проверку выполнения конкретных действий и интегрированных профессиональных и ключевых компетенций;
- выполнение задания должно быть обеспечено ресурсами и/или материалами.

Поскольку оценочные задания предназначены для проверки всех групп компетенций и способности актуализировать в деятельности, как когнитивные, так и практические аспекты компетенций, при разработке оценочных заданий рекомендуется употреблять глаголы в неопределенной форме. В таблице ниже приведены примеры активных глаголов и соответствующего им формата оценки.

Таблица 2.

Соответствие активных глаголов и форм оценок.

Активные глаголы	Формы оценки
Определять, описывать, перечислять, устанавливать, называть, выделять, узнавать	Краткий ответ (устно или письменно), дополнение недостающей информации, выбор из нескольких вариантов, одного варианта из двух, сопоставление, таблица, односложный ответ.
Объяснять, различать, оценивать, обосновывать, доказывать, приводить пример, пояснять, сделать вывод, предсказывать, обобщать	Выбор из нескольких вариантов, односложный ответ (устно или письменно), развернутый ответ, выбор одного варианта из нескольких, сопоставление, таблица, структурированные вопросы.

Применять, использовать, решать, соотносить, предсказывать, подготавливать, вычислять, выполнить операцию, показывать, делать	Выбор из нескольких вариантов, односложный ответ, структурированные вопросы, таблица, краткий ответ, проект, анализ ситуации, практическое задание, упражнение.
Анализировать, выбирать, проводить различие, отделять, решать	Выбор из нескольких вариантов, односложный ответ, развернутый ответ, анализ ситуации, утверждение/ отстаивание точки зрения.
Планировать, проектировать, разрабатывать, создавать, распределять по категориям, придумывать, сочинять, организовывать, составлять, собирать	Развернутый ответ, проект, анализ ситуации, практическое задание.
Оценивать, обосновывать, растолковывать, делать вывод, дать оценку, сравнивать	Развернутый ответ, проект, анализ ситуации, интервью,
Собирать, измерять, выполнять, создавать, разбирать, манипулировать, использовать	Демонстрация практических умений, имитационная ситуация, практическое задание, проект.
Сотрудничать, участвовать, работать, соблюдая меры безопасности, демонстрировать, соотносить, слушать, вести разговор, имитировать, играть	Практическое задание, имитационная ситуация, ролевая игра, анализ ситуации, интервью.

Этапы проведения оценки

Проведение первичного анализа портфолио и самоописания под руководством консультанта для принятия решения о проведения процедур оценки интегрированных практических и теоретических компетенций и теоретических знаний (когнитивных компетенций). Приблизительная продолжительность этого этапа – 1-2 часа.

Проведение интегрированной оценки практических и теоретических компетенций специалистами в определенной области профессиональной деятельности (мастерами производственного обучения,

экспертами по оценке, представителями предприятий или ассоциаций работодателей). Вместе с кандидатом они оценивают статус и уровень его знаний и умений. Этот этап имеет продолжительность от 2 до 8 часов и состоит, в основном, из различных теоретических и практических заданий.

Принятие решения о наличии профессиональной квалификации. Этот этап включает в себя анализ оценщиками результатов предыдущего этапа и подробный анализ портфолио и самописания. По результатам анализа принимается решение о выдаче или отказе в выдаче соответствующего сертификата.

Требования к разработке средств оценки

Все проекты средств оценки должны разрабатываться при участии отраслевых экспертов (специалистов в конкретной области деятельности, к которой относится профессиональный стандарт) и экспертов-методистов. Только и их участием возможно определить типы и виды средств диагностики, а именно, нужно ли проводить отдельно оценку когнитивных компетенций (теоретических знаний) или же интегрировать их в проведение оценки посредством практических заданий.

Разработанные проекты средств оценки должны пройти с итоговое согласование с отраслевыми экспертами.

Для разработки средств диагностики возможно группировать указанные в единицах профессиональных стандартов действия, если их оценку целесообразнее проводить интегрировано. Такое объединение действий должно быть отражено в Руководстве и Памятке по оценке.

При разработке диагностических материалов необходимо постоянно проверять их соответствие соответствующему уровню национальной рамки квалификаций. В отсутствие такой утвержденной рамки в России, рекомендуется использовать Европейскую рамку квалификаций, поскольку она непротиворечиво и последовательно построена на основе результатов обучения, которые являются основой и для формирования средств оценки.

Макеты диагностических средств оценки профессиональной квалификации работников

Макет 1 диагностических средств оценки прикладных умений состоит из:

- названия трудовой функции (согласно единице профессионального стандарта)
- указания объектов оценки:
 - комплексная оценка всех действий, умений и знаний согласно требованиям профессионального стандарта к данной единице или же
 - выделенные отдельно умения, как профессиональные, так и общие/ключевые, требующие, в силу своей значимости, отдельной оценки, или же
 - отдельные действия или группы действий, указанных в стандарте, если это целесообразно;
 - формы и методы оценки для каждого объекта оценки,
 - критерии оценки, указывающие на качество выполнения действия.

Таблица 3.

Табличное представление макета диагностических средств оценки прикладных умений

Наименование трудовой функции	Объект оценки			Формы/методы оценки	Критерии оценки
	Комплексная оценка	Отдельные умения	Отдельные действия или группы действий		

Макет 2 диагностических средств оценки теоретических знаний состоит из:

- названия трудовой функции (согласно единице профессионального стандарта)
- указания объектов оценки:

- теоретические знания, подлежащие оценке (конкретные темы – недопустимы такие формулировки, как «основы...»)
- когнитивные компетенции, подлежащие оценке:
 - формы и методы оценки для каждого объекта оценки (экзамены, с указанием формата (письменный/устный), тесты с указанием вида теста, собеседование),
 - обобщенное описание каждой формы/метода
 - критерии оценки.

Таблица 4.

Табличное представление макета диагностических средств оценки теоретических знаний

Наименование трудовой функции	Объект оценки		Формы/методы оценки каждой компетенции	Обобщенное описание каждой формы/метода	Критерии оценки
	Темы	Когнитивные компетенции в рамках каждой темы			

Методическая документация по оценке

- Руководство по оценке (по каждой трудовой функции, указанной в профессиональном стандарте);
 - Памятка по оценке для кандидата (по каждой трудовой функции, указанной в профессиональном стандарте);
 - Оценочные ведомости;
 - Оценочные задания.
 - Руководство по оценке содержит описание принципов и методов оценки.

В документ вносятся:

- название трудовой функции;
- принципы и процедуры проведения оценки, рекомендуемые методы, а также свидетельства, которые должен собрать оценщик для оценки компетенций кандидата;
 - время на выполнение;

- формат представления результатов.

В документе указывается основной метод (форма) оценки и, в случае необходимости, дополнительные методы, например, демонстрация кандидатом компетенций (умений и знаний) на рабочем месте или в имитационной ситуации, а также иные виды оценки, в том числе портфолио или самописание или же экзамен или тесты для проверки когнитивных компетенций.

Рекомендуемое содержание оценочных заданий, критерии оценки.

Руководство по оценке предназначено для обеспечения единообразия оценочных процедур и может быть использовано для разработки конкретных оценочных заданий.

Важно подчеркнуть, что для оценки трудовых функций следует пользоваться данными профессиональных стандартов, в которых каждая функция «разложена» на набор действий, необходимых для качественного выполнения этой функции.

В зависимости от сложности функции может предусматриваться:

- либо выполнение единого практического задания, охватывающего все действия, указанные в единице профессионального стандарта, при этом в дополнение к этому практическому заданию может быть предусмотрено дополнительное проведение оценки теоретических знаний (когнитивных компетенций),
- либо, в случае сложных и объемных функций, включающих в себя сложные умения и знания, несколько практических заданий, в дополнение к которым может быть предусмотрено дополнительное проведение оценки теоретических знаний (когнитивных компетенций).

Рисунок 1. Формат Руководства по оценке:

Руководство по оценке

Название трудовой функции:

Принципы и процедуры проведения оценки

Для оценки освоения компетенций кандидата оценщики должны собрать и зафиксировать доказательства правильного выполнения действий, отраженных в описании соответствующей единицы профессионального стандарта.

Методы оценки должны соответствовать объекту оценки.

Общая характеристика процесса оценки

Виды и способы оценки должны соответствовать трудовой функции и включают в себя (необходимо выбрать те, которые отвечают задачам освоения данной трудовой функции):

- ◆ наблюдение за выполнением практических заданий на рабочем месте/в имитационной ситуации;
- ◆ тестирование/устный или письменный экзамен;
- ◆ портфолио;
- ◆ самописание.

Необходимо четко фиксировать результаты оценки каждого действия.

Все оценочные задания должны быть четко и ясно сформулированы четко, ясно, чтобы они были понятны обучающимся.

Оценка конкретных действий (если они оцениваются в рамках отдельных заданий)

Рекомендуется использовать следующие методы для оценки освоения действий:

- (указание действия 1 из профессионального стандарта) – практические задания (количество заданий и их обобщенное описание) на рабочем месте/в имитационной ситуации.

Время на выполнение –... Критерии оценки (указываются)

- (указание действия 2 из профессионального стандарта) – 1 практическое задание на рабочем месте/в имитационной ситуации и тест по теме (указание темы)

Время на выполнение –... Критерии оценки (указываются).

- (указание действия 3 из профессионального стандарта) – ситуационная задача (обобщенное описание)

Форма представления результатов выполнения -

Время на выполнение –... Критерии оценки (указываются).

Комплексная оценка всех действий, входящих в единицу профессионального стандарта (если планируется интегрированная оценка)

В комплексное практическое задание рекомендуется включить (например, выполнение индивидуального проекта по такой-то тематике). В дополнение к комплексному практическому заданию реко-

мендуется провести устный междисциплинарный экзамен по темам:

....

Форма представления результатов выполнения –

Время на выполнение. Критерии оценки (указываются) ...

Памятка по оценке для кандидата разрабатывается на основе Руководства по оценке и информирует кандидатов о методах и критериях оценки выполнения трудовой функции.

В Памятке должны содержаться:

- название трудовой функции;
- формы и методы оценки;
- критерии оценки, время на выполнение оценочных заданий;
- формат представления результатов.

Основным требованием к форме данного документа является его обращенность к кандидату. Документ должен быть написан простым и понятным языком, чтобы кандидат мог понять, как и в какой форме будет проводиться оценка компетенций.

В Памятке по оценке указываются:

- формы и методы оценки,
- задания, подлежащие выполнению,
- критерии оценки,
- время выполнения заданий,
- форма представления результатов.

Если в дополнение к практическим заданиям предусмотрены дополнительные тесты, экзамены, ситуационные задачи и т.д., должна быть указана их тематика и количество правильных ответов, которое будет считаться удовлетворительным.

Отдельно следует остановиться на требованиях к оформлению документации для проведения оценки теоретических знаний (когнитивных компетенций), т.е. экзаменов.

Необходимо оформить документ, содержащий:

- название трудовой функции;
- описание когнитивных компетенций, которые подлежат оценке (на основе данных профессиональных стандартов);
- перечень вопросов, описание ситуационных задач и структуры тестов, направленных на оценку когнитивных компетенций;

- для каждого вопроса – требуемый тип ответа;
- критерии оценки.

Рисунок 2. Формат Памятки по оценке для кандидата

Памятка по оценке для кандидата

Название трудовой функции:

Для оценки результатов выполнения трудовой функции Вам будут предложены следующие задания (указываются на основе Руководства по оценке).

Для оценки конкретных действий (если они оцениваются в рамках отдельных заданий) Вам будет предложено:

- (указание действия 1 из профессионального стандарта) – практические задания (количество заданий и их обобщенное описание) на рабочем месте/в имитационной ситуации.

Время на выполнение –... Критерии оценки (указываются)

- (указание действия 2 из профессионального стандарта) – 1 практическое задание на рабочем месте/в имитационной ситуации и тест по теме (указание темы)

Время на выполнение –... Критерии оценки (указываются).

- (указание действия 3 из профессионального стандарта) – ситуационная задача (обобщенное описание)

Форма представления результатов выполнения -

Время на выполнение –... Критерии оценки (указываются).

Для комплексной оценки всех действий, входящих в единицу профессионального стандарта (если планируется интегрированная оценка) Вам будет предложено комплексное практическое задание (например, выполнение индивидуального проекта по такой-то тематике). В дополнение к комплексному практическому заданию рекомендуется провести устный междисциплинарный экзамен по темам:

....

Форма представления результатов выполнения –

Время на выполнение. Критерии оценки (указываются) ...

Оценочные ведомости

Результаты оценки заносятся в оценочные ведомости, которые подразделяются на оценочные ведомости по оценке практических

умений и оценочные ведомости по оценке теоретических знаний (тесты, ситуационные задачи, экзамены).

В оценочной ведомости по оценке практических умений указываются:

- название трудовой функции;
- ф.и.о. обучающегося;
- ф.и.о. лиц, проводящих оценку;
- дата и результат оценки;
- подпись лиц, проводящих оценку.

В оценочной ведомости по оценке теоретических знаний указываются те же позиции, что и в предыдущей ведомости.

Первый тип ведомостей оформляется в виде таблицы, включающей в себя три столбца:

Таблица 5

Критерии оценки – кандидат может самостоятельно выполнить следующие действия	Да\нет	Если нет, что должен сделать кандидат для освоения
Описание действий (в точном соответствии со спецификацией модуля или их комбинаций, если это целесообразно)		
Результат оценки:		
Дата		
Подписи оценщиков		

При необходимости может проводиться оценка отдельных действий или умений, описанных в единице профессионального стандарта (если это действие или умение является особо сложным или принципиально значимым). В этом случае для его оценки данное действие может подразделяться на отдельные результаты (или элементы), позволяющих обоснованно оценить его выполнение. Также в данном случае, для проверки устойчивого качества выполнения действия/умения следует предусмотреть его многократную оценку.

В данном случае ведомость будет выглядеть следующим образом:

Таблица 6

Критерии оценки – кандидат может самостоятельно выполнить следующее действие/умение	Да\нет	Если нет, что должен сделать кандидат для освоения
Наименование действия/умения (в точном соответствии с единицей профессионального стандарта)		
Демонстрация выполнения действия/умения 1 (или Элемент действия 1)		
Демонстрация выполнения действия/умения 2 (или Элемент действия 2)		
.....		
Результат оценки:		
Дата		
Подписи оценщиков		

В первом столбце перечисляются все подлежащие выполнению действия, указанные в единице профессионального стандарта, которые должен уметь выполнить кандидат и которые являются критериями оценки.

Таким образом, оцениваются именно те действия, которые заложены в профессиональном стандарте, что обеспечивает объективность оценки, а также единство и равенство требований ко всем лицам, чьи компетенции оцениваются.

Ведомости по оценке теоретических знаний также оформляются в виде таблицы:

Таблица 7

Предмет оценки (собственно знания, понимание) в соответствии с требованиями к знаниям, указанным в описании единицы профессионального стандарта	Качество выполнения	Если нет, что должен сделать кандидат для освоения
Задание 1 (тест/ситуационная задача/ экзаменационные вопросы)		
Задание 2		
.....		
Результат оценки		

Дата		
Подписи оценщиков		

Во втором столбце ведомостей первого вида оценщики ставят отметку о выполнении или невыполнении каждого действия (и входящих в него операций/составляющих).

Во втором столбце ведомостей второго вида оценщики ставят отметку о качестве выполнения теоретического задания. Качество может варьировать. Таким образом, целесообразно предусмотреть три градации оценки выполнения теоретических заданий:

- Первая – отлично. Для данной оценки кандидат должен полностью выполнить задание согласно установленным критериям, продемонстрировать высокий уровень коммуникативных умений (в зависимости от формата – устный или письменный) в области устной и письменной речи, уверенность в изложении материала и ответах на вопросы, глубокое понимание предметной области, аналитические умения и способность к рефлексии, логику.

- Вторая – хорошо. Для получения данной оценки кандидат должен продемонстрировать выполнение всех требований задания, корректное использование понятийного аппарата, способность с достаточной степенью логичности и четкости сформулировать ответы на поставленные вопросы или высказывания по требуемой тематике. При этом допускаются незначительные неточности как с точки зрения содержания, так и формы представления результатов.

- Третья – удовлетворительно – Для получения данной оценки кандидат должен продемонстрировать выполнение 80 процентов предложенных заданий (тестовых или ситуационных задач, ответов на вопросы, решения задач и т.д.), знание базового понятийного аппарата и способность объяснить основные термины/понятия, проиллюстрировать примерами использование теоретических знаний на практике.

При вынесении общего суждения о результатах оценки должно комплексно оцениваться выполнение практических заданий и заданий по оценке теоретических знаний. При этом основное влияние на вынесение суждений должны оказывать результаты практических заданий, которые должны выполняться полностью и качественно и полностью соответствовать требованиям профессиональных стандартов.

В третьем столбце отмечается, что конкретно необходимо совершенствовать кандидату для освоения требуемых компетенций в тех случаях, когда он не может правильно выполнить требуемые действия.

Как правило, дополнительные задания направлены на проверку степени осознанности выполнения действий и уровня освоения необходимой теории. В случае наличия дополнительных заданий для лиц, проводящих оценку, должны быть подготовлены тексты «контрольных» ответов, гарантирующих объективность оценки.

Представленная выше система диагностики, апробированная на базе РАРК в Татарстане и в рамках проекта ФЦПРО, обеспечивает возможность оценки компетенций и признания квалификаций, освоенных как в рамках формального, так и неформального образования и обучения, что содействует расширению доступа, повышению мобильности и обеспечению четко обозначенных траекторий продвижения по образовательной вертикали.

Следует подчеркнуть, что возможность последовательной и поэтапной демонстрации, оценки и признания освоенных единиц квалификации и получения (по итогам оценки) квалификационного сертификата – это тот методический механизм, который способствует установлению баланса спроса и предложения квалификаций на рынке труда в ситуации, когда одни виды трудовой деятельности (профессии) устаревают или изменяются по содержанию и объему и постоянно возникают новые виды трудовой деятельности, в связи с чем, требуется быстрое заполнение образовавшихся «лакун», а это важно и для экономики, и для самих граждан.

Кроме того, единицы квалификации, прозрачно и последовательно «проецируемые» в модули обучения и требования к оценке, позволяют формировать гибкие индивидуальные траектории обучения в зависимости от «входного уровня» кандидатов, что, в свою очередь, способствует расширению доступа к обучению различным категориям граждан. А это особенно актуально в контексте негативных с точки зрения оптимизации средств и времени на освоение квалификации демографических тенденций увеличения на рынке труда сегмента из числа взрослого населения, включая лиц из старших возрастных групп.

Пример разработки диагностических материалов для оценки теоретических знаний и профессиональных компетенций по профессии «официант»

Диагностические материалы разрабатываются на основе требований профессиональных стандартов индустрии питания и гостеприимства.

Квалификационный уровень - 2 (отраслевая рамка квалификаций), 3 уровень Европейской рамки квалификаций (ЕРК).

Таблица 8.

Требования отраслевой рамки квалификаций

Показатели деятельности			Обобщенные характеристики уровня
широта полномочий и ответственность	характер умений	характер знаний	
<p>Рабочие задания предполагают некоторую самостоятельность и вариативность выполнения в знакомых ситуациях и ограниченную ответственность за работу других. Ответственность за качество выполнения заданий и собственное обучение.</p> <p>Возможна специализация.</p>	<p>Выбирать средства труда и безопасно пользоваться ими. Визуально определять типы гостей и прогнозировать их возможное поведение.</p> <p>Базовые умения в области планирования собственной деятельности.</p>	<p>Базовые знания в области обслуживания гостей, связанные с профессиональной трудовой деятельностью в предсказуемых ситуациях и ответственностью за результат своей деятельности, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> • правила приема заказа на блюда и напитки с учетом сочетаемости блюд и напитков и техника продаж в зале ресторана/баре; • характеристики типов гостей и их потребностей и предпочтений в отношении блюд и напитков; • правила клиенто-ориентированного подхода к гостям; • стили обслуживания 	<p>Способность выполнять различные трудовые задачи/задания и применять умения в области обслуживания гостей в соответствии с требованиями к качеству обслуживания и безопасности готовой продукции.</p>

		<p>гостей и правила подачи различных видов блюд и напитков;</p> <ul style="list-style-type: none"> • правила оформления заказа, получения товара и хранения различных типов напитков; • технология приготовления широкого ассортимента алкогольных и безалкогольных напитков в соответствии с методами приготовления и требованиями к качеству и безопасности готовой продукции; • характеристики оборудования и безопасность использования необходимого инвентаря и оборудования при приготовлении алкогольных и безалкогольных напитков; • требования к качеству и безопасности готовой продукции; • виды массовых мероприятий и методы обслуживания гостей на них; • особенности обслуживания гостей в номерах отеля и барах; • правила расчета с гостями и работы с претензиями и пожеланиями гостей; • методы предотвращения конфликтных ситуаций. 	
--	--	---	--

**Перечень единиц профессионального стандарта
(2-й квалификационный уровень, наименование профессий
«официант/бармен»)**

- Принимать заказ на блюда
- Принимать заказ на напитки
- Подавать блюда гостям
- Подавать вино гостям
- Подавать крепкие спиртные и прочие напитки гостям
- Подавать послеобеденные напитки и сигары гостям
- Хранить и отпускать вино и крепкие спиртные напитки
- Хранить и разливать бочковое пиво
- Готовить и оформлять смешанные напитки
- Готовить чай в соответствии с русскими традициями чаепития
- Готовить чай и кофе в чайно-кофейном сифоне
- Готовить кофе эспрессо в кофемашинах
- Готовить кофе по-восточному и горячий шоколад
- Готовить напитки и коктейли на основе кофе
- Производить расчет с гостем
- Разрешать проблемы с гостями
- Обслуживать гостей на массовых мероприятиях
- Обслуживать гостей в номерах отеля
- Обслуживать гостей в баре
- Поддерживать общение с клиентами в баре
- Составлять документацию по приготовлению напитков
- Участвовать в разработке стандартов обслуживания гостей
- Заказывать и получать запасы товара

Как следует из перечня единиц, часть из них является базовыми для профессии «официант». К ним относятся такие единицы, как:

- Принимать заказ на блюда
- Принимать заказ на напитки
- Подавать блюда гостям
- Подавать вино гостям
- Производить расчет с гостем

- Разрешать проблемы с гостями
- Участвовать в разработке стандартов обслуживания гостей
- Заказывать и получать запасы товара

Остальные единицы относятся к профессии «бармен». Следует подчеркнуть, что для обеих профессий наблюдается ряд общих единиц, таких как:

- Производить расчет с гостем
- Разрешать проблемы с гостями
- Участвовать в разработке стандартов обслуживания гостей
- Заказывать и получать запасы товара

В этой связи диагностические материалы для этих профессий также будут в целом общими с точки зрения характера действий и умений.

Ниже предлагаются примеры диагностических материалов по ряду трудовых функций по профессии «официант».

**Макет диагностических материалов
«Принимать заказ на блюда»**

1. Комплексная диагностика прикладных умений

Таблица 9

Наименование трудовой функции	Объект оценки			Формы/ методы оценки	Критерии оцен- ки
	Комплексная оценка	Отдельные умения	Отдельные действия или группы действий		
Принимать заказ на блю- да	+			Наблюдение экза- менатора за выпол- нением 2 комплекс- ных практических заданий: прием заказа от ин- дивидуального гост- я, прием заказа от группы гостей	Четкое выполне- ние действий * Демонстрация эффективных коммуникативных компетенций

Пример оценочных заданий

1. Согласно предложенному стандартному меню, примите заказ от индивидуального гостя. Гость не может определиться с заказом. Его единственное пожелание, чтобы блюда были неострыми и приготовленными на пару. Он также интересуется составом рекомендуемых блюд и способом их приготовления.

Время на выполнение – 10 минут.

Во время выполнения задания экзаменатор фиксирует качество выполнения действий в ведомости.

2. Согласно стандартного меню ресторана европейской кухни, примите заказ от группы гостей (семья, состоящая из 5 человек – родители, бабушка и двое детей). Гости обращают особое внимание на диетические блюда для бабушки и для детей и на способ приготовления.

Время на выполнение: 10 минут.

Таблица 10.

Оценочная ведомость:

Критерии оценки – кандидат может самостоятельно выполнить следующее действие/я	Да\нет	Если нет, что должен сделать кандидат для освоения
правильно подать меню		
ознакомить гостя с меню и специальными программами и скидками		
выяснять пожелания и потребности гостя относительно заказа блюд		
объяснить особенности кухни и красочно описать блюда;		
оказать помощь гостям при выборе блюд		
уточнить подробности заказа блюд		
правильно оформить принятый заказ на блюда с учетом специальных программ и скидок		
передать принятый заказ на блюда на кухню		
Результат оценки:		
Дата		
Подписи оценщиков		

Макет диагностических материалов «Принимать заказ на напитки»

1. Комплексная диагностика прикладных умений

Таблица 11

Наименование трудовой функции	Объект оценки			Формы/методы оценки	Критерии оценки
	Комплексная оценка	Отдельные умения	Отдельные действия или группы действий		
Принимать заказ на напитки	+			Наблюдение экзаменатора за выполнением 4 комплексных практических заданий: прием заказа на напитки (вино, безалкогольные напитки и кофе/чай от индивидуального гостя и группы гостей	Четкое выполнение действий * Демонстрация эффективных коммуникативных компетенций

* Отражается в оценочной ведомости

Примеры оценочных заданий

1. Помогите гостю выбрать и заказать алкогольные напитки под 3 блюда (мясное, рыбное, десерт), а также безалкогольные напитки для двух маленьких детей. Оформите заказ.

Время на выполнение – 5 мин.

2. Помогите гостю выбрать чай или кофе согласно меню, выяснив его предпочтения. Оформите заказ.

Время на выполнение – 5 мин.

3. Помогите группе из 5 гостей выбрать различные сорта пива. Оформите заказ.

Время на выполнение – 5 мин.

Таблица 12.

Оценочная ведомость (адаптируется под конкретные задания)

Критерии оценки – кандидат может самостоятельно выполнить следующее действие	Да\нет	Если нет, что должен сделать кандидат для освоения
правильно подать винную/барную карту, чайное и кофейное меню		
ознакомить гостя с меню и специальными программами и скидками		
выяснить пожелания и потребности гостя относительно заказа алкогольных и безалкогольных напитков		
дать пояснения по винам/ крепким спиртным и прочим напиткам		
оказать помощь гостям при выборе вин, крепких спиртных и прочих напитков в зависимости от заказных блюд		
уточнить подробности заказа		
правильно оформить принятый заказ на напитки с учетом специальных программ и скидок		
передать принятый заказ на напитки в буфет/бар/винный погреб		
Результат оценки:		
Дата		
Подписи оценщиков		

Примеры оценочных заданий

1. Подать три блюда для группы гостей, заказавшей стандартный обед (наименование блюд должно быть уточнено).

Время – 3 мин. на каждое блюдо

2. Подать праздничный ужин из 6 блюд двум гостям, используя различные техники подачи (наименование блюд должно быть уточнено).

Время – 3 мин. на каждое блюдо

Таблица 13.

**Оценочная ведомость по оценке прикладных умений
(адаптируется к конкретному содержанию комплексного
практического задания).**

Критерии оценки – кандидат может самостоятельно выполнить следующее действие	Да\нет	Если нет, что должен сделать кандидат для освоения
проверить правильность выполнения заказа на блюда		
правильно и безопасно подать блюда - с подносов, - сервировочных тележек - подсобных столиков		
представить гостям блюда при подаче		
правильно готовить стол к подаче следующего блюда		
соблюдать последовательность подачи блюд		
обеспечить надлежащую температуру подачи блюд		
соблюдать требования к безопасности готовой продукции при подаче блюд		
Результат оценки:		
Дата		
Подписи оценщиков		

Примеры оценочных заданий

1. Подать различные сорта и вида вин (белое, красное, игристое) в бутылках и бокалах для группы гостей (6 человек) под указанное меню, соблюдая последовательность подачи.

Время – 10 мин.

2. Подать аперитивы и джестивы для трех гостей.

Время – 3 мин. на каждый напиток.

Таблица 14.

**Оценочная ведомость по оценке прикладных умений
(адаптируется к конкретному содержанию комплексного
практического задания).**

Критерии оценки – кандидат может самостоятельно выполнить следующее действие/я	Да\нет	Если нет, что должен сделать кандидат для освоения
проверить товарное качество и соответствие типа вин заказу перед его подачей		
продемонстрировать бутылки с вином гостям		
подобрать бокалы для подаваемых типов вин		
безопасно открыть бутылки с вином, в том числе игристым		
в случае необходимости аэрировать вино		
налить вино гостям на пробу		
правильно наливать и доливать вино в бокалы		
соблюдать последовательность и очередность подачи заказанных вин		
обеспечивать надлежащую температуру подачи различных вин		
соблюдать требования к безопасности готовой продукции при подаче вин гостям		
Результат оценки:		
Дата		
Подписи оценщиков		

Макет диагностических материалов «Производить расчет с гостем»

1. Комплексная диагностика прикладных умений

Таблица 15

Наименование трудовой функции	Объект оценки			Формы/методы оценки	Критерии оценки
	Комплексная оценка	Отдельные умения	Отдельные действия или группы действий		
Производить расчет с гостем	+			Комплексное практическое задание по производству расчета с гостями	Согласования в мости
		Пользоваться оборудованием для принятия оплаты кредитными картами		Демонстрация умений пользоваться терминалом и оформлять соответствующие документы	Правила использования терминала

* Отражается в оценочной ведомости

Примеры оценочных заданий

1. Произведите расчет с гостями (индивидуальным гостем, группой гостей) на основе предложенных вариантов заказов и дисконтной картой. Ответьте на вопросы гостей относительно указанных в счет сумм. Примите оплату кредитной картой.

Время – 5 мин.

2. Продемонстрируйте и обоснуйте ваше поведение при отказе гостя от оплаты счета.

Время – 5 мин.

Таблица 16. Оценочная ведомость по оценке прикладных умений (адаптируется к конкретному содержанию комплексного практического задания)

Критерии оценки – кандидат может	Да\	Если нет, что должен
----------------------------------	-----	----------------------

самостоятельно выполнить следующее действие/я	нет	сделать кандидат для освоения
правильно оформить с учетом (если имеются) скидок по дисконтной карте и предложить счет гостям		
правильно подать счет гостям		
вежливо пояснить гостям суммы, указанные в счет, при возникновении у них вопросов		
получить от гостя/гостей оплату кредитными картами		
принять решение при отказе гостя от оплаты счета		
Результат оценки:		
Дата		
Подписи оценщиков		

Примеры оценочных заданий

1. Продемонстрируйте ваше поведение, если вы заметили, что за одним столом гости очень шумят и мешают другим гостям.
2. Продемонстрируйте ваше поведение, если гости агрессивно выразили необоснованное недовольство качеством или подачей блюд.
Время – 5 мин.
3. Продемонстрируйте ваше поведение, если гости обоснованно выразили недовольство качеством блюд или обслуживанием.
Время – 5 мин.

Таблица 17.

**Оценочная ведомость по оценке прикладных умений
(адаптируется к конкретному содержанию комплексного
практического задания).**

Критерии оценки – кандидат может самостоятельно выполнить следующее действие/я	Да\нет	Если нет, что должен сделать кандидат для освоения
определить по внешним признакам возникновение конфликтной ситуации в зале		
в случае обоснованности претензий гостей вежливо принести извинения гостям		
в случае конфликтной ситуации проинформировать ответственных лиц согласно установленным правилам		
проанализировать причины появления проблем с гостями и предложить меры по их предупреждению		
Результат оценки:		
Дата		
Подписи оценщиков		

Список литературы

1. Муравьева А.А. Опыт европейских стран в реализации признания неформального и спонтанного обучения. – М.: Центр изучения проблем профессионального образования, 2009. – 88 с.
2. Олейникова О.Н., Муравьева А.А., М. Коулз. Национальная система квалификаций. Обеспечение спроса и предложения квалификаций на рынке труда. – М.: РИО ТК им. А.Н. Коняева, 2009 – 115 с.
3. Профессиональные стандарты как основа подготовки конкурентоспособных работников: Методическое пособие / М.В. Привезенцев, О.Н. Олейникова, А.А. Муравьева и др. – М.: Альфа-М, 2007. – 160 с.
4. Профессиональные стандарты индустрии питания. Том 1. / Федерация рестораторов и Отельеров. – М.: ООО «Издательский дом «Ресторанные ведомости», 2009. – 512 с.
5. Профессиональные стандарты индустрии питания. Том 2. / Федерация рестораторов и Отельеров. – М.: ООО «Издательский дом «Ресторанные ведомости», 2009. – 288 с.
6. A multilingual glossary «Terminology of education and training policy », CEDEFOP, 2010
7. «Common European principles on identification and validation of non-formal and informal learning – Общоевропейские принципы идентификации и валидации неформального и спонтанного обучения» (Council of the EU, 2004a)
8. Conclusions of the Council and of the representatives of the Governments of the Member States meeting within the Council on Common European Principles for the identification and validation of non-formal and informal learning. May 2004, DG Education and Culture.
9. Европейское руководство по признанию результатов неформального и спонтанного обучения» (Cedefop, 2008с)
10. Материалы конференции «Valuing Learning (Признание ценности обучения)», 2007, www.eu2007pt/ue/ven/

11. Principles of validation of non-formal and informal learning – Принципы валидации неформального и спонтанного обучения». Cedefop, 2004
12. Материалы проекта по сбору информации в области признания квалификаций «European inventory» («Европейский обзор»), www.ecotek.com

Олейникова Ольга Николаевна
Муравьева Анна Александровна

**СЕРТИФИКАЦИЯ КВАЛИФИКАЦИЙ:
ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ И МЕХАНИЗМЫ**

Методическое пособие

Издание отпечатано с авторского оригинал-макета
Компьютерный набор, корректура и правка – авторские
Верстка – Смирновой Т.Б.

Типографский отдел АНО Центр ИРПО
123060, г. Москва, ул. Расплетина, офис 2
Подписано в печать 19.05.2011 г.
Ризография. Бумага для офисной техники.
Гарнитура Таймс. Усл. печ. лист 4,25
Формат 60x90/16. Тираж 550 экз.
Заказ

Д Л Я З А М Е Т О К

Д Л Я З А М Е Т О К