



**Konsultacje wniosku o włączenie kwalifikacji  
„Zarządzanie relacjami z klientem z wykorzystaniem systemu CRM”  
do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji**

*Szanowni Państwo,*

mamy przyjemność zaprosić Państwa do udziału w konsultacjach dotyczących włączenia ww. kwalifikacji rynkowej „**Zarządzanie relacjami z klientem z wykorzystaniem systemu CRM**” do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji (ZSK). Wniosek o włączenie kwalifikacji złożyła Fundacja VCC z siedzibą w Lublinie.

W związku z faktem, że funkcjonowanie kwalifikacji rynkowych w ZSK wiąże się z ponoszeniem kosztów ze środków publicznych (m.in. na zapewnienie jakości procesu nadawania kwalifikacji), a także środków osób indywidualnych i potencjalnie pracodawców (na opłacenie kosztów walidacji i uzyskania certyfikatu), kluczowe jest poznanie Państwa opinii czy ta właśnie kwalifikacja zawodowa i czy w zaproponowanym przez Wnioskodawcę kształcie powinna zostać wpisana do ZSK.

Poniżej przedstawiamy informacje nt. funkcjonowania systemu nadawania kwalifikacji i obowiązków instytucji uczestniczących w tym systemie i mamy nadzieję, że będą one przydatne przy wyrażeniu opinii na temat omawianej kwalifikacji.

Zintegrowany System Kwalifikacji<sup>1</sup> obowiązuje w Polsce od 2016 r. Założeniem ZSK jest zintegrowanie wszystkich kwalifikacji uzyskanych w edukacji formalnej i pozaformalnej, zapewnienie jakości nadawanych kwalifikacji, umożliwienie potwierdzenia kompetencji nabytych poza systemem oświaty i szkolnictwem wyższym, a także ułatwienie dostępu do informacji o kwalifikacjach możliwych do uzyskania na terenie Polski.

Poza kwalifikacjami nadawanymi w systemach oświaty i szkolnictwa wyższego (kwalifikacje pełne), istnieje możliwość ich nadawania przez stowarzyszenia, organizacje branżowe, instytucje i firmy szkoleniowe po ukończeniu kursów i szkoleń (kwalifikacje rynkowe). Kwalifikacje te mogą być włączone do ZSK, jeśli spełniają określone w ustawie wymogi w zakresie standardów jakości, m. in. dotyczące efektów uczenia się i sposobów walidacji.

Kwalifikacje rynkowe podlegają zgłoszeniu do Zintegrowanego Rejestru Kwalifikacji poprzez stronę internetową: [rejestr.kwalifikacje.gov.pl](http://rejestr.kwalifikacje.gov.pl). Wniosek złożyć mogą podmioty prowadzące działalność w obszarze gospodarki, rynku pracy, edukacji lub szkoleń, np. przedstawiciele branż, organizacje społeczne lub zawodowe, firmy szkoleniowe, zrzeszenia pracodawców, organizacje pozarządowe.

Każdy wniosek musi zawierać m. in. dokładne omówienie:

- efektów uczenia się (wiedza, umiejętności oraz kompetencje społeczne) niezbędnych dla kwalifikacji,
- wymagań dotyczących ich potwierdzenia,
- wymagań dla podmiotów, które chciały uzyskać status instytucji certyfikujących.

Należy w nim również zaproponować poziom Polskiej Ramy Kwalifikacji (PRK), który odzwierciedla zakres i stopień złożoności kompetencji i informuje m. in. o przygotowaniu osoby posiadającej daną kwalifikację do samodzielnego wykonywania określonych zadań, ponoszenia odpowiedzialności za jakość i skutki podejmowanych działań. Wniosek poprawny pod względem formalnym trafia do oceny ministra właściwego dla kwalifikacji.

---

<sup>1</sup> Ustawa z dnia 22 grudnia 2015 r. o Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji weszła w życie 15 stycznia 2016 r. (Dz. U. z 2018 r. poz. 2153 ze zm.), [www.kwalifikacje.gov.pl](http://www.kwalifikacje.gov.pl), [www.kwalifikacje.edu.pl](http://www.kwalifikacje.edu.pl)

Jeden z wniosków skierowanych do Ministerstwa Rozwoju dotyczy kwalifikacji „Zarządzanie relacjami z klientem z wykorzystaniem systemu CRM”. **Uprzejmie prosimy o zapoznanie się z załączonym wnioskiem i wyrażenie opinii nt. społeczno-gospodarczej potrzeby włączenia tej kwalifikacji do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji.** Z uwagi na to, że ZSK jest nowym systemem, chcielibyśmy szczególnie zwrócić uwagę na kilka ważnych kwestii.

1. **Przed przystąpieniem do wyrażenia opinii** zachęcamy do zapoznania się z materiałami zamieszczonymi na stronach: [www.kwalifikacje.gov.pl](http://www.kwalifikacje.gov.pl) oraz [www.kwalifikacje.edu.pl](http://www.kwalifikacje.edu.pl), co ułatwi zrozumienie stosowanych pojęć i definicji.
2. Zgodnie z ustawą o ZSK „**Instytucja certyfikująca**” jest to podmiot, który uzyskał uprawnienia do certyfikowania, czyli nadawania określonych kwalifikacji włączonych do ZSK. Podmiot taki musi spełnić szereg wymogów określonych m.in. w art. 41 i 42 rozdziału 4 ww. ustawy, a także wywiązać się ze zobowiązań w niej wskazanych.  
  
Należy podkreślić, że **instytucji certyfikujących dla każdej odrębnej kwalifikacji może być więcej niż jedna**. Informacja o możliwości składania wniosków o nadanie uprawnień do certyfikowania danej kwalifikacji rynkowej zostaje podana przez ministra właściwego na portalu Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji niezwłocznie po ogłoszeniu w Dzienniku Urzędowym RP „Monitor Polski” obwieszczenia o włączeniu kwalifikacji rynkowej do ZSK.
3. **Walidacja** oznacza sprawdzenie, czy osoba ubiegająca się o nadanie określonej kwalifikacji, niezależnie od sposobu uczenia się tej osoby, osiągnęła wyodrębnioną część lub całość efektów uczenia się wymaganych dla tej kwalifikacji. Jest to proces wieloetapowy i dla zapewnienia jego wiarygodności konieczne jest określenie jasnych kryteriów weryfikacji. Z tego też powodu, w przypadku uwag w tym zakresie, bardzo prosimy o konkretne sugestie.
4. Przy opiniowaniu proszę mieć również na uwadze to, że ujęty w opisie kwalifikacji „**orientacyjny koszt uzyskania dokumentu potwierdzającego otrzymanie danej kwalifikacji**” ma jedynie charakter informacyjny dla ministra właściwego i służy do orientacyjnej oceny kosztochłonności uzyskania kwalifikacji. Informacja ta nie będzie zamieszczana w Zintegrowanym Rejestrze Kwalifikacji, a instytucje certyfikujące określić mogą własną cenę za przeprowadzenie walidacji i wydanie dokumentu.

Stanowisko należy przedstawić w załączonej **tabeli odnosząc się do wskazanych w niej zagadnień i odpowiadając na dodatkowe pytania**. Mamy nadzieję, że zechcą Państwo poświęcić czas na sformułowanie uwag. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia niniejszego wniosku, Ministerstwo Rozwoju przeprowadzi procedurę włączenia przedmiotowej kwalifikacji do ZSK.

Bardzo prosimy o udzielenie odpowiedzi w powyższej formie **w terminie do 17 lutego 2020 r.** i przesłanie tabeli z opiniami drogą elektroniczną na następujące adresy: [artur.trautman@mr.gov.pl](mailto:artur.trautman@mr.gov.pl) lub [kwalifikacjeczawodowe@mr.gov.pl](mailto:kwalifikacjeczawodowe@mr.gov.pl).

Dodatkowo uprzejmie informujemy, że zaproszenie do konsultacji zamieszczono również na portalu Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji, w związku z czym będziemy wdzięczni za rozpropagowanie tej informacji w środowisku zainteresowanym tematyką.

*Z poważaniem,*  
z up. Ministra Rozwoju

Zbigniew Wojciechowski  
Zastępca Dyrektora Departamentu  
Małych i Średnich Przedsiębiorstw  
/podpisano elektronicznie/

#### **Załączniki 2:**

1. Wniosek Fundacji VCC dot. przedmiotowej kwalifikacji
2. Tabela – formularz konsultacji dot. przedmiotowej kwalifikacji

Sporządził Artur Trautman, tel. 22 411 9476

< Dokument podpisany elektronicznie przez: Zbigniew Wojciechowski >  
< Data podpisu: 20 stycznia 2020 >