



MINISTER
ROZWOJU

Data: 15 stycznia 2020
Znak sprawy: DMP-VI.4127.2.2020

**Konsultacje wniosku o włączenie kwalifikacji
„Prowadzenie sprzedaży i obsługi telefonicznej klienta”
do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji**

Szanowni Państwo,

mamy przyjemność zaprosić Państwa do udziału w konsultacjach dotyczących włączenia ww. kwalifikacji rynkowej, dla której Wnioskodawca zaproponował nazwę „**Prowadzenie sprzedaży i obsługi telefonicznej klienta**” do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji (ZSK).

Do ministra właściwego ds. gospodarki skierowano m.in. wniosek dotyczący kwalifikacji zawodowej: „**Prowadzenie sprzedaży i obsługi telefonicznej klienta**”, którego Wnioskodawcą jest Fundacja VCC z siedzibą w Lublinie.

Upraszamy prosimy o zapoznanie się z załączonym wnioskiem Fundacji VCC i wyrażenie opinii nt. społeczno-gospodarczej potrzeby włączenia kwalifikacji do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji.

Ponieważ 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 uzyskania dokumentu potwierdzającego otrzymanie kwalifikacji), kluczowe jest poznanie Państwa opinii czy ta właśnie kwalifikacja i czy w zaproponowanym przez Wnioskodawcę kształcie powinna zostać włączona do ZSK.

Kwalifikacje rynkowe podlegają zgłoszeniu do Zintegrowanego Rejestru Kwalifikacji poprzez stronę internetową: 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.

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 Kwalifikacji¹ 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.

¹ Ustawa z dnia 22 grudnia 2015 r. o Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji weszła w życie 15 stycznia 2016 r. (Dz. U. z 2017 r. poz. 986 ze zm.), www.kwalifikacje.gov.pl, www.kwalifikacje.edu.pl

Kwalifikacje rynkowe podlegają zgłoszeniu do Zintegrowanego Rejestru Kwalifikacji poprzez stronę internetową: 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 to robią.

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.

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 oraz www.kwalifikacje.edu.pl, co pozwoli uniknąć nieporozumień merytorycznych m. in. w zakresie funkcjonowania systemu nadawania kwalifikacji i obowiązków instytucji uczestniczących w tym procesie, a także ułatwi zrozumienie stosowanych pojęć i definicji.

2. Zgodnie z ustawą o ZSK „**Institucja 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. Istotne jest też przypomnienie, że **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 kosztowności uzyskania kwalifikacji. Informacja ta nie będzie zamieszczana w Zintegrowanym Rejestrze Kwalifikacji, a instytucje certyfikujące określić mogą własną cenę uzyskania dokumentu, to znaczy kwotę łączną za walidację i wydanie dokumentu.

Mamy nadzieję, że zechcą Państwo poświęcić czas na sformułowanie uwag i w przypadku pozytywnego rozpatrzenia niniejszego wniosku, Ministerstwo Rozwoju przeprowadzi procedurę włączenia przedmiotowej kwalifikacji do ZSK.

Zachęcamy do wyrażenia opinii nt. społeczno-gospodarczej potrzeby włączenia wnioskowanej kwalifikacji do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji. Stanowisko należy przedstawić w załączonej **tabeli odnoszącej się do wskazanych w niej zagadnień i odpowiadając na dodatkowe pytania zamieszczone w tabeli**.

W zestawieniach znajduje się również pozycja „uwagi ogólne”, w której mogą Państwo zamieścić inne aspekty - istotne z punktu widzenia uregulowania kwalifikacji - a nieujęte w tabeli.

Bardzo prosimy o udzielenie odpowiedzi w powyższej formie **w terminie do 10 lutego 2020 r.** i przesłanie tabeli z opiniami drogą elektroniczną na następujące adresy: anna.witmanowicz@mr.gov.pl lub kwalfikacjeczawodowe@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. kwalifikacji „Prowadzenie sprzedaży i obsługi telefonicznej klienta”