

Zintegrowany Rejestr Kwalifikacji

Formularz dla kwalifikacji - podgląd

Typ wniosku

Wniosek o włączenie kwalifikacji do ZSK

Nazwa kwalifikacji*

Podstawowa komunikacja pracowników sektora sprzedaży bezpośredniej w punkcie handlowym z

Skrót nazwy

Rodzaj kwalifikacji*

kwalifikacja cząstkowa

Proponowany poziom Polskiej Ramy Kwalifikacji*

4

Krótką charakterystyką kwalifikacji, obejmującą informacje o działaniach lub zadaniach, które potrafi wykonywać osoba posiadająca tę kwalifikację oraz orientacyjny koszt uzyskania dokumentu potwierdzającego otrzymanie danej kwalifikacji*

Osoba posiadająca kwalifikację „Podstawowa komunikacja pracowników sektora sprzedaży bezpośredniej w punkcie handlowym z osobami głuchymi i słabosłyszącymi przy użyciu polskiego języka migowego” potrafi nawiązać podstawowy kontakt z klientem będącym osobą głuchą lub słabosłyszącą za pomocą polskiego języka migowego (PJM) oraz daktylografii, czyli alfabetu palcowego tego języka. Rozumie złożoną sytuację komunikacyjną klientów z wadą słuchu, rozpoznaje ich kompetencje językowe i dostosowuje do nich sposób komunikacji (nie tylko poprzez wykorzystanie znaków wizualno-przestrzennych, lecz także m.in. poprzez modyfikację artykulacji ustnej oraz wykorzystanie tekstu pisanego). Operuje podstawowym słownictwem PJM związanym ze sprzedażą towarów, zwrotami grzecznościowymi oraz zna zasady zachowania (savoir-vivre'u) w porozumiewaniu się z osobą głuchą lub słabosłyszącą. Orientacyjny koszt uzyskania dokumentu potwierdzającego otrzymanie danej kwalifikacji: 750 zł

Orientacyjny nakład pracy potrzebny do uzyskania kwalifikacji [godz.]*

135

Grupy osób, które mogą być zainteresowane uzyskaniem kwalifikacji*

Kwalifikacja adresowana jest do osób, które pragną poszerzyć zakres swoich kompetencji o umiejętność komunikowania się w podstawowym zakresie z osobami głuchymi i słabosłyszącymi w sytuacji sprzedaży bezpośredniej w punkcie handlowym, w tym przede wszystkim do: - pracowników sektora sprzedaży detalicznej mających bezpośredni kontakt z klientem indywidualnym (sprzedawców, pracowników obsługi klienta detalicznego, pracowników sklepów, centrów handlowych, a także pracowników innych podmiotów zajmujących się sprzedażą

produktów), - osób prowadzących działalność gospodarczą w zakresie obsługi sprzedażowej klientów indywidualnych.

Wymagane kwalifikacje poprzedzające

Opis

Lista

W razie potrzeby warunki, jakie musi spełniać osoba przystępująca do walidacji*

Ukończone 18 lat

Zapotrzebowanie na kwalifikację*

Dane statystyczne GUS z ostatnich lat wyraźnie wskazują, że sektor usług to jeden z najważniejszych segmentów polskiej gospodarki. Według danych za II kwartał 2018 roku dotyczących struktury zatrudnienia w Polsce w sektorze usług pracuje ogółem 58,8% wszystkich zatrudnionych, z czego w usługach rynkowych prawie 40% pracujących (Raport o stanie sektora małych i średnich przedsiębiorstw w Polsce, Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości, Warszawa 2018). Szczególnie istotną kwestią jest zapewnienie dostępności do usług konsumpcyjnych zaspokajających potrzeby człowieka, w tym usług rynkowych dla nabywców indywidualnych, tak by korzystały z nich wszystkie osoby bez względu na bariery wynikające z niepełnosprawności: bariery komunikacyjne, technologiczne, architektoniczne. Spełnienie tych wymogów zrealizuje przyjęte w Polsce dokumenty prawa międzynarodowego (m.in. Rezolucja 48/96 Standardowych Zasad Wyrównywania Szans Osób Niepełnosprawnych z 20.12.1993 r. oraz Konwencja Narodów Zjednoczonych Praw Osób Niepełnosprawnych z dnia 13 grudnia 2006 r.) oraz przepisy prawa polskiego (Karta Praw Osób Niepełnosprawnych, M.P. z 1997 r. nr 50, poz. 475; Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych, Dz. U. z 2010 r. nr 214, poz. 1407 ze zm.). Europejska strategia w sprawie niepełnosprawności przyjęta na lata 2010-2020 (15.11.2010, KOM (2010) 636) w swoich założeniach podkreśla istotę poprawy warunków w podstawowych obszarach życia osób niepełnosprawnych. Tworzenie warunków dostępności opiera się na prawie osób niepełnosprawnych do uczestniczenia na równych zasadach z innymi w każdym przejawie funkcjonowania społecznego i gospodarczego: „do środowiska fizycznego, transportu, technologii i systemów informacyjno-komunikacyjnych (TIK) oraz pozostałych obiektów i usług”. Projekt rezolucji w sprawie języków migowych i zawodowych tłumaczy języka migowego (2016/2952(RSP)) podkreśla również, że „dostępność nie ogranicza się wyłącznie do fizycznej dostępności otoczenia, lecz obejmuje też dostępność informacji i komunikacji, w tym w formie dostarczania treści w języku migowym”. Oferowanie usług rynkowych skierowanych do wszystkich klientów powinno więc zakładać możliwość dostosowania oferty do potrzeb komunikacyjnych osób głuchych i słabosłyszących. Uzyskanie kwalifikacji „Podstawowa komunikacja pracowników sektora sprzedaży bezpośredniej w punkcie handlowym z osobami głuchymi i słabosłyszącymi przy użyciu polskiego języka migowego” pozwala na poszerzenie kompetencji zawodowych w obszarze obsługi klienta indywidualnego o umiejętność obsługi klientów głuchych lub słabosłyszących. Osoba posiadająca tę kwalifikację może również kontynuować zdobywanie nowych umiejętności starając się o uzyskanie kolejnych kwalifikacji związanych ze znajomością polskiego języka migowego. Należy także podkreślić, że poszerzenie kwalifikacji sprzedażowej o zakres obsługi klienta głuchego lub słabosłyszącego pozwoli pracodawcom lub podmiotom oferującym sprzedaż detaliczną na potencjalnie zwiększenie liczby odbiorców danego produktu. Dzięki kompetentnym komunikacyjnie pracownikom,

przeszkolonym także w zakresie obsługi klientów niepełnosprawnych, pracodawcy zyskują pewność, że potencjalny klient zostanie obsłużony profesjonalnie, a dodatkowo, że oferowane produkty sprzedażowe zostaną odpowiednio zaprezentowane zgodnie z potrzebami klienta. Społeczna działalność marketingowa placówek handlowych oraz ich otwartość na potrzeby różnych potencjalnych klientów wpływają w znacznym stopniu na budowanie ich pozytywnego wizerunku wśród konsumentów. Pozwala to na świadome kreowanie marki firmy w świetle współcześnie promowanego etycznego marketingu społecznego opartego na społecznej odpowiedzialności biznesu. Dobre praktyki w zakresie ułatwiania klientom dostępu do usług i produktów stanowią również istotny czynnik w promowaniu marki poprzez tzw. marketing poleceń (zwiększanie bazy klientów oraz promowanie produktów i usług dzięki pozytywnym opiniom i kontaktom zadowolonych klientów). W społeczności głuchych i słabosłyszących kampanie marek, które zainwestowały w ułatwienie dostępu do swoich produktów poprzez zapewnienie usług tłumacza lub tłumacza zdalnego polskiego języka migowego, są zawsze odbierane pozytywnie, a same produkty są bardzo często polecane innym zainteresowanym (zob. sukces kampanii banku ING

https://www.ing.pl/aktualnosci?news_id=1100468-tlumacz-migowego-w-400-oddzialach-ing-bank-u). Poszerzenie swoich kompetencji zawodowych o kwalifikację „Podstawowa komunikacja pracowników sektora sprzedaży bezpośredniej w punkcie handlowym z osobami głuchymi i słabosłyszącymi przy użyciu polskiego języka migowego” może też służyć jako czynnik pozwalający przełamywać bariery społeczne i komunikacyjne, w szczególności pewne obawy przed nawiązaniem kontaktu z osobą niepełnosprawną, z którą nie można komunikować się swobodnie językiem polskim.

Odniesienie do kwalifikacji o zbliżonym charakterze oraz wskazanie kwalifikacji ujętych w ZRK zawierających wspólne zestawy efektów uczenia się*

Kwalifikacja „Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym – sprzedawca” znajdująca się już w Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji może stanowić punkt odniesienia dla kwalifikacji „Podstawowa komunikacja pracowników sektora sprzedaży bezpośredniej w punkcie handlowym z osobami głuchymi i słabosłyszącymi przy użyciu polskiego języka migowego”. „Podstawowa komunikacja pracowników sektora sprzedaży bezpośredniej w punkcie handlowym z osobami głuchymi i słabosłyszącymi przy użyciu polskiego języka migowego” jest kwalifikacją odrębną, jej głównym założeniem, w przeciwieństwie do kwalifikacji sprzedawcy, nie jest określanie ani wskazywanie umiejętności zawodowych w obrębie procesu sprzedaży, ale zdobycie umiejętności językowych w PJM, które można wykorzystać w ramach posiadanych już umiejętności obsługi klienta o specyficznych potrzebach komunikacyjnych.

Typowe możliwości wykorzystania kwalifikacji*

Poświadczenie kwalifikacji „Podstawowa komunikacja pracowników sektora sprzedaży bezpośredniej w punkcie handlowym z osobami głuchymi i słabosłyszącymi przy użyciu polskiego języka migowego” pozwoli osobom zatrudnionym w branżach związanych z obsługą sprzedażową lub osobom prowadzącym w tym zakresie działalność gospodarczą na poszerzenie kompetencji o umiejętność obsługi klientów głuchych lub słabosłyszących. Jednocześnie wprowadzenie kwalifikacji pomoże – w obszarze działalności rynkowej – zapobiegać wykluczeniu społecznemu i wyrównywać szanse osób z wadą słuchu, umożliwiając im samodzielne i swobodne korzystanie z oferowanych na rynku towarów i usług oraz pełny dostęp do informacji w formie dostosowanego do ich potrzeb komunikatu. Jak pokazują przeprowadzone konsultacje branżowe, osoby uzyskujące kwalifikację „Podstawowa komunikacja pracowników sektora sprzedaży bezpośredniej w punkcie handlowym z osobami głuchymi i słabosłyszącymi przy użyciu polskiego języka migowego” będą mogły konkurować o zatrudnienie zarówno w dużych

sieciach handlowych, jaki i w mniejszych przedsiębiorstwach i innych podmiotach prowadzących sprzedaż, a tym samym wypełnią istniejącą lukę na rynku pracy spowodowaną brakiem pracowników posiadających zdolność sprawnego komunikowania się z osobami głuchymi lub słabosłyszącymi. Uzyskanie kwalifikacji można również wykorzystać jako element marketingu społecznego – kreując markę własnego biznesu jako firmy przyjaznej osobom głuchym lub słabosłyszącym (także w formie np. wizualnych symboli, emblematów). Osoba posiadająca tę kwalifikację może również starać się o zdobycie kolejnych kwalifikacji związanych ze znajomością polskiego języka migowego.

Wymagania dotyczące walidacji i podmiotów przeprowadzających walidację*

1. Etap weryfikacji 1.1. Metody Wszystkie zestawy efektów uczenia się są sprawdzane wyłącznie za pomocą następujących metod, stosowanych łącznie: 1) test teoretyczny (wizualno-pisemny), podczas którego zostanie sprawdzona znajomość odpowiedniego zestawu znaków oraz konstrukcji gramatycznych polskiego języka migowego, 2) wywiad swobodny (ukierunkowany) na temat złożoności sytuacji komunikacyjnej osób głuchych i słabosłyszących, w tym istniejących barier komunikacyjnych oraz metod zapobiegania im, 3) obserwacja w warunkach symulowanych sytuacji sprzedaży produktu klientowi głuchemu lub słabosłyszącemu. 1.2 Zasoby kadrowe Walidację projektuje zespół złożony z co najmniej 3 osób, z których co najmniej jedna jest głuchym użytkownikiem polskiego języka migowego oraz co najmniej jedna posiada wyższe wykształcenie w zakresie językoznawstwa. W zespole musi być również obecna osoba znająca specyfikę pracy w sektorze sprzedaży bezpośredniej (minimum 5 lat doświadczenia zawodowego). Walidację przeprowadza zespół minimum 3 asesorów (z wyłonionym przewodniczącym zespołu), w którym co najmniej jedna osoba jest głuchym użytkownikiem polskiego języka migowego oraz co najmniej jedna posiada wyższe wykształcenie w zakresie językoznawstwa. Wszyscy członkowie zespołu powinni mieć minimum 5-letnie doświadczenie w pracy z osobami głuchymi i słabosłyszącymi i w posługiwaniu się polskim językiem migowym. Dopuszcza się, żeby ten sam zespół zarówno projektował walidację, jak i ją przeprowadzał. 1.3. Sposób organizacji walidacji oraz warunki organizacyjne i materialne Instytucja walidująca powinna zapewnić odpowiednie zasoby materialne, m.in. salę do przeprowadzenia testu i wywiadu oraz pomieszczenie do przeprowadzenia symulacji, a także zapewnić dostęp do telefonu z połączeniem internetowym oraz możliwość sprawnej komunikacji ze zdalnym tłumaczem (we własnym zakresie lub w ramach wykupionej usługi zewnętrznej). Członek komisji będący głuchym użytkownikiem polskiego języka migowego bierze udział w obserwacji w warunkach symulowanych w roli aktora. 2. Etapy identyfikowania i dokumentowania Nie określa się wymagań dot. etapów identyfikowania i dokumentowania efektów uczenia się.

Propozycja odniesienia do poziomu sektorowych ram kwalifikacji (o ile dotyczy)

Nie dotyczy.

Syntetyczna charakterystyka efektów uczenia się*

Osoba posiadająca kwalifikację „Podstawowa komunikacja pracowników sektora sprzedaży bezpośredniej w punkcie handlowym z osobami głuchymi i słabosłyszącymi przy użyciu polskiego języka migowego” potrafi nawiązać podstawowy kontakt z klientem będącym osobą głuchą lub słabosłyszącą za pomocą polskiego języka migowego (PJM) oraz daktylografii, czyli alfabetu palcowego tego języka. Rozumie złożoną sytuację komunikacyjną klientów z wadą słuchu, rozpoznaje ich kompetencje językowe i dostosowuje do nich sposób komunikacji (nie tylko poprzez wykorzystanie znaków wizualno-przestrzennych, lecz także m.in. poprzez modyfikację artykulacji ustnej oraz wykorzystanie tekstu pisanego). Operuje podstawowym słownictwem PJM związanym ze sprzedażą towarów, zwrotami grzecznościowymi oraz zna

zasady zachowania (savoir-vivre'u) w porozumiewaniu się z osobą głuchą lub słabosłyszącą.

Zestawy efektów uczenia się

Numer zestawu w kwalifikacji*

1

Nazwa zestawu*

Stwarzanie warunków do skutecznej komunikacji z osobą głuchą i słabosłyszącą

Poziom PRK*

2

Orientacyjny nakład pracy [godz.]*

10

Rodzaj zestawu

obowiązkowy

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia*

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

Efekt uczenia się

01. Charakteryzuje sytuację komunikacyjną osób głuchych i słabosłyszących

Kryteria weryfikacji*

1. Charakteryzuje metody komunikacyjne stosowane przez osoby głuche i słabosłyszące: polski język migowy, system językowo-migowy, czytanie z ust, język polski w odmianie pisemnej. 2. Objaśnia różnice między wymienionymi metodami. 3. Wskazuje warunki otoczenia niezbędne do skutecznej komunikacji z osobą głuchą i słabosłyszącą.

Efekt uczenia się

02. Rozpoznaje potrzeby komunikacyjne głuchego rozmówcy

Kryteria weryfikacji*

1. Dobiera metodę komunikacyjną, uwzględniając potrzeby i możliwości rozmówcy. 2. Modyfikuje metodę komunikacyjną na podstawie sygnałów ze strony rozmówcy.

Efekt uczenia się

03. Zapewnia możliwość skorzystania z usług profesjonalnego tłumacza języka migowego

Kryteria weryfikacji*

1. Wymienia instytucje, które świadczą usługi tłumaczeniowe. 2. Nawiązuje połączenie z tłumaczem zdalnym polskiego języka migowego, informuje tłumacza o potrzebach komunikacyjnych swoich oraz klienta.

Numer zestawu w kwalifikacji*

2

Nazwa zestawu*

Posługiwanie się alfabetem palcowym i systemem liczebnikowym polskiego języka migowego

Poziom PRK*

2

Orientacyjny nakład pracy [godz.]*

10

Rodzaj zestawu

obowiązkowy

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia*

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

Efekt uczenia się

01. Tworzy komunikaty z wykorzystaniem alfabetu palcowego i systemu liczebnikowego polskiego języka migowego

Kryteria weryfikacji*

1. Literuje nazwy z wykorzystaniem alfabetu palcowego polskiego języka migowego. 2. Przekazuje wyrażenia liczebnikowe za pomocą znaków polskiego języka migowego. 3. Używa liczebników polskiego języka migowego w zakresie określania czasu, piętra, kwoty pieniężnej (tzw. liczebników inkorporowanych PJM).

Efekt uczenia się

02. Odczytuje komunikaty wykorzystujące alfabet palcowy i system liczebnikowy polskiego języka migowego

Kryteria weryfikacji*

1. Odczytuje wyrazy przeliterowane za pomocą alfabetu palcowego polskiego języka migowego. 2. Rozpoznaje wyrażenia liczebnikowe oddane za pomocą znaków polskiego języka migowego.

Numer zestawu w kwalifikacji*

3

Nazwa zestawu*

Identyfikacja potrzeb klienta w ramach realizowanej usługi sprzedaży z użyciem polskiego języka migowego

Poziom PRK*

3

Orientacyjny nakład pracy [godz.]*

30

Rodzaj zestawu

obowiązkowy

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia*

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

Efekt uczenia się

01. Zapewnia warunki do komunikacji wizualno-przestrzennej podczas świadczenia usługi

Kryteria weryfikacji*

1. Zapewnia odpowiednie oświetlenie oraz dba o widzialność rąk i twarzy. 2. Korzysta z odpowiednich pomocy komunikacyjnych (kartka, długopis, urządzenia elektroniczne itp.).

Efekt uczenia się

02. Nawiązuje bezpośredni kontakt z głuchym lub słabosłyszącym klientem

Kryteria weryfikacji*

1. Proponuje formę komunikacji na czas świadczenia usługi dostosowaną do potrzeb i preferencji klienta głuchego lub słabosłyszącego. 2. Używa zwrotów grzecznościowych w polskim języku migowym.

Efekt uczenia się

03. Posługuje się podstawowym słownictwem języka migowego z zakresu sprzedaży

Kryteria weryfikacji*

1. Tworzy wypowiedzi migowe z podstawowymi zwrotami związanymi tematycznie z usługą sprzedażową. 2. Zadaje proste pytania w PJM dotyczące potrzeb klienta w zakresie oferowanych produktów sprzedażowych (wykorzystujące słownictwo związane z kupnem, sprzedażą, cenami, ilością i charakterystyką ogólną produktów).

Efekt uczenia się

04. Odpowiada na podstawowe pytania głuchego/słabosłyszącego klienta dotyczące zasad i realizacji danej usługi

Kryteria weryfikacji*

1. Odpowiada na podstawowe pytania głuchego klienta dotyczące sprzedawanego produktu. 2. W zrozumiały sposób omawia najważniejsze aspekty realizacji usługi (np. możliwość kupna na kredyt, dostarczenia towaru do domu, pobrania próbek towaru).

Numer zestawu w kwalifikacji*

4

Nazwa zestawu*

Realizacja procesu sprzedaży z użyciem polskiego języka migowego

Poziom PRK*

4

Orientacyjny nakład pracy [godz.]*

30

Rodzaj zestawu

obowiązkowy

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia*

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

Efekt uczenia się

01. Negocjuje warunki realizacji usługi z głuchym/słabosłyszącym klientem

Kryteria weryfikacji*

1. Podaje w polskim języku migowym cenę oferowanego produktu. 2. Zadaje w polskim języku migowym pytania związane z ogólną charakterystyką sprzedawanego produktu (zakres tematyczny: kolory, wielkość, ilość, cechy specyficzne związane z typem produktu, np. wydajność ekspresu do kawy, klasa energetyczna lodówki, smak i surowce, z których jest zrobiony produkt spożywczy).

Efekt uczenia się

02. Wyjaśnia w polskim języku migowym zasady zawarcia umowy

Kryteria weryfikacji*

1. Jeśli wymaga tego sytuacja, przedstawia w polskim języku migowym kluczowe informacje dotyczące praw konsumenta, które obowiązują przy umowie sprzedaży. 2. Tłumaczy na polski język migowy obowiązki stron biorących udział w transakcji sprzedaży.

Efekt uczenia się

03. Przyjmuje od głuchego/słabosłyszącego klienta zgodę na sprzedaż

Kryteria weryfikacji*

1. Zadaje pytania w polskim języku migowym w celu uzyskania niezbędnych informacji potrzebnych do zakończenia transakcji sprzedaży. 2. Używa zwrotów grzecznościowych w polskim języku migowym.

Numer zestawu w kwalifikacji*

5

Nazwa zestawu*

Finalizacja transakcji sprzedaży z użyciem polskiego języka migowego

Poziom PRK*

4

Orientacyjny nakład pracy [godz.]*

30

Rodzaj zestawu

obowiązkowy

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia*

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

Efekt uczenia się

01. Wymienia w polskim języku migowym możliwe sposoby płatności realizowane w danym punkcie handlowym

Kryteria weryfikacji*

1. Zadaje pytania dotyczące sposobu płatności (płatność kartą, gotówką, telefonem). 2. Informuje o przebiegu transakcji bezgotówkowej (płatność przyjęta lub odrzucona).

Efekt uczenia się

02. Finalizuje transakcję sprzedażową, potwierdzając ją komunikatami w polskim języku migowym

Kryteria weryfikacji*

1. Używa słownictwa polskiego języka migowego dotyczącego wydawania reszty, wydawania potwierdzenia, rachunku (paragonu), faktury. 2. Zadaje pytania dotyczące zgody na zapakowanie sprzedawanego produktu lub życzenia takiego działania. 3. Podaje klientowi końcową kwotę do zapłaty. 4. Używa zwrotów grzecznościowych w polskim języku migowym.

Efekt uczenia się

03. Zna sposoby podtrzymania kontaktu posprzedażowego z klientem

Kryteria weryfikacji*

1. Z wykorzystaniem polskiego języka migowego prosi klienta o polecenie firmy lub sklepu innym osobom. 2. Podaje adres strony WWW sklepu lub wskazuje, gdzie znaleźć dodatkowe informacje na temat oferty sklepu w Internecie (słownictwo z zakresu social media, np. Internet, e-mail, Facebook, Instagram, Twitter itp.).

Numer zestawu w kwalifikacji*

6

Nazwa zestawu*

Przyjęcie reklamacji od głuchego klienta posługującego się polskim językiem migowym

Poziom PRK*

4

Orientacyjny nakład pracy [godz.]*

25

Rodzaj zestawu

obowiązkowy

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia*

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

Efekt uczenia się

01. Przyjmuje od głuchego/słabosłyszącego klienta reklamację/skargę dotyczącą realizacji danej usługi

Kryteria weryfikacji*

1. Odpowiada w polskim języku migowym na uwagi i nieprawidłowości zgłoszone przez głuchego/słabosłyszącego klienta. 2. Zadaje pytania doprecyzowujące wykorzystujące słownictwo związane z zepsutymi, uszkodzonymi produktami.

Efekt uczenia się

02. Rozwiązuje podstawowe problemy związane z realizacją danej usługi

Kryteria weryfikacji*

1. Zadaje głuchemu/słabosłyszącemu klientowi pytania dotyczące nieprawidłowości, które pojawiły się po sprzedaży produktu (z wykorzystaniem słownictwa odnoszącego się do czasu, miejsca uszkodzenia lub okoliczności, w których produkt przestał działać). 2. Objaśnia głuchemu/słabosłyszącemu klientowi warunki reklamacji.

Efekt uczenia się

03. Odpowiada na zgłoszone reklamacje i skargi

Kryteria weryfikacji*

1. Redaguje tekst odpowiedzi przystępny percepcyjnie głuchemu/słabosłyszącemu odbiorcy. 2. Tłumaczy w polskim języku migowym uzasadnienie odrzucenia reklamacji. 3. Przyjmuje uzasadnioną reklamację.

Informacje o instytucjach uprawnionych do nadawania kwalifikacji

Wnioskodawca*

PRO.PL Agata Hącia

Minister właściwy*

Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej

Okres ważności dokumentu potwierdzającego nadanie kwalifikacji i warunki przedłużenia jego

ważności*

5 lat. Aby odnowić ważność kwalifikacji, należy ponownie przejść całą procedurę walidacji.

Nazwa dokumentu potwierdzającego nadanie kwalifikacji*

Certyfikat

Uprawnienia związane z posiadaniem kwalifikacji*

Nie dotyczy.

Kod dziedziny kształcenia*

762 - Pomoc społeczna i poradnictwo

Kod PKD*

85.59.B - Pozostałe pozaszkolne formy edukacji, gdzie indziej niesklasyfikowane

Status

Dokumenty

#	Tytuł dokumentu
1	dowód wniesienia opłaty
2	podpisany wniosek
3	ZRK_FKU_Podstawowa komunikacja pracowników sektora sprzedaży bezpośredniej w punkcie handlowym z osobami głuchymi i słabosłyszącymi przy użyciu polskiego języka migowego



Oświadczam, że dane zawarte we wniosku o włączenie kwalifikacji rynkowej do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji są zgodne z prawdą. Jestem świadomy odpowiedzialności karnej za złożenie fałszywego oświadczenia.*

Dane o podmiocie, który złożył wniosek

PRO.PL Agata Hącia, Agata Hącia
Adres zamieszkania: Woronicza 46 m. 6, 02-640 Warszawa
Adres do doręczeń: ,
NIP: 9591179299
PESEL: 79091310367
REGON: 362057241
Reprezentacja: Agata Hącia

Adres elektroniczny osoby wnoszącej wniosek: agata.hacia@propl.pl