



Ministerstwo Rozwoju i Technologii

Departament Małych i Średnich Przedsiębiorstw

Znak pisma: DMP-VIII.4810.7.2026
Warszawa, 10 marca 2026 r.

Wg rozdzielnika

Dotyczy: konsultacji wniosku o włączenie kwalifikacji wolnorynkowej „Stosowanie komunikacji empatycznej w obsłudze klienta w biznesie” do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji

Szanowni Państwo,

Departament Małych i Średnich Przedsiębiorstw Ministerstwa Rozwoju i Technologii zaprasza do udziału w konsultacjach dotyczących włączenia kwalifikacji wolnorynkowej „Stosowanie komunikacji empatycznej w obsłudze klienta w biznesie” do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji (ZSK). Wniosek o włączenie ww. kwalifikacji złożył Femko spółka z ograniczoną odpowiedzialnością.

W związku z faktem, że funkcjonowanie kwalifikacji wolnorynkowych w ZSK wiąże się z ponoszeniem wydatków ze środków publicznych, kluczowe jest poznanie Państwa opinii, czy wnioskowana kwalifikacja wolnorynkowa powinna zostać wpisana do ZSK, a jeśli tak – to w zaproponowanym przez Wnioskodawcę kształcie, czy też wymaga ona wprowadzenia korekt. Każda opinia jest dla nas istotna, dlatego, w miarę możliwości, prosimy o rozpowszechnienie informacji o konsultacjach.

Informacje nt. funkcjonowania systemu nadawania kwalifikacji

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

Zintegrowany System Kwalifikacji obowiązuje w Polsce od 2016 r. Założeniem ZSK jest integrowanie wszystkich kwalifikacji uzyskanych w edukacji formalnej i poza formalnej, 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 organizacje branżowe, stowarzyszenia, instytucje i firmy szkoleniowe po ukończeniu kursów i szkoleń (kwalifikacje wolnorynkowe). 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 wolnorynkowe podlegają zgłoszeniu do Zintegrowanego Rejestru Kwalifikacji poprzez stronę internetową: rejestr.kwalifikacje.gov.pl. Wniosek złożyć mogą podmioty

prowadzące działalność 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 potwierdzania,
- 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 danej kwalifikacji.

Włączanie kwalifikacji wolnorynkowych do ZSK ma na celu podniesienie jakości świadczonych usług. Może być także znacznym ułatwieniem dla usługodawców i usługobiorców, którzy mogą korzystać z systemu certyfikowania potwierdzającego posiadanie wystandaryzowanego dla danej dziedziny zestawu wiedzy i umiejętności. Certyfikacja jest w pełni dobrowolna i nie powinna być utożsamiana z regulacją danej działalności.

Informacje o sformułowaniach zawartych we wniosku

Z uwagi na to, że ZSK jest wciąż dość 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 ułatwi zrozumienie stosowanych pojęć i definicji.
2. Zgodnie z ustawą o ZSK, „Instytucja certyfikująca” 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 ww. ustawy, a także wywiązać się ze zobowiązań w niej wskazanych. Należy podkreślić, że nie ma przeciwwskazań, aby w ramach danej kwalifikacji wolnorynkowej certyfikację prowadziła więcej niż jedna instytucja certyfikująca. Informacja o możliwości składania wniosków o nadanie uprawnień do certyfikowania danej kwalifikacji wolnorynkowej zostaje podana przez ministra właściwego na portalu Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji niezwłocznie po ogłoszeniu w Dzienniku Urzędowym RP „Monitor Polski” obwieszczenia o włączeniu kwalifikacji wolnorynkowej 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 co do kryteriów walidacji lub wymagań, jakie musi spełniać instytucja certyfikująca, prosimy o konkretne sugestie zmian lub uzupełnień.

Proces konsultacji środowiskowych

Uprzejmie prosimy o zapoznanie się z załączonym wnioskiem i wyrażenie opinii nt. społeczno-gospodarczej potrzeby włączenia przedmiotowej kwalifikacji wolnorynkowej do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji. Stanowisko należy przedstawić w załączonej tabeli odnosząc się do wskazanych w niej zagadnień i odpowiadając na dodatkowe pytania. Nie muszą Państwo odpowiadać na wszystkie pytania zawarte w formularzu. Mamy nadzieję, że zechcą Państwo poświęcić czas na sformułowanie uwag. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia, Ministerstwo Rozwoju i Technologii przeprowadzi procedurę włączenia przedmiotowej kwalifikacji wolnorynkowej do ZSK.

Prosimy o udzielenie odpowiedzi w powyższej formie w terminie do **13 kwietnia 2026 r.** i przesłanie tabeli z opiniami drogą elektroniczną na adres: krzysztof.dmowski@mrit.gov.pl.

Dodatkowo uprzejmie informujemy, że zaproszenie do konsultacji zamieszczono również na portalu Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji <https://kwalifikacje.gov.pl/ogloszenia/konsultacje-wnioskow>, w związku z czym będziemy wdzięczni za rozpropagowanie tej informacji w środowisku zainteresowanym tematyką.

Z wyrazami szacunku

Zbigniew Wojciechowski

zastępca dyrektora

/ kwalifikowany podpis elektroniczny /

Podstawa prawna:

Ustawa z dnia 22 grudnia 2015 r. o Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji (Dz. U. z 2024 r. poz. 1606.)

Załączniki:

1. Wniosek o włączenie przedmiotowej kwalifikacji do ZSK.
2. Formularz konsultacji dot. przedmiotowej kwalifikacji.

Do wiadomości:

1. Instytut Badań Edukacyjnych – podmiot prowadzący Zintegrowany Rejestr Kwalifikacji
2. Rada Interesariuszy Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji
3. Symulator Biznesu Spółka Jawna Anna Błońska Michał Błoński

Sprawę prowadzi: Krzysztof Dmowski

E-mail: Krzysztof.dmowski@mrit.gov.pl

Telefon: 22 411 94 40