

Dobra praktyka
w zakresie walidacji efektów uczenia się

Włochy

Kwalifikacja „Asystent administracyjny”



Dobra praktyka w zakresie walidacji efektów uczenia się. Włochy. Kwalifikacja „Asystent administracyjny”

Na podstawie ekspertyzy autorstwa Patrizii Martinelli

Redakcja:

Michał Rostworowski, Iwona Gmaj, dr Marcin Trepczyński

Instytut Badań Edukacyjnych

ul. Górczewska 8

01-180 Warszawa

tel. (22) 241 71 00; www.ibe.edu.pl

Wzór cytowania:

Instytut Badań Edukacyjnych (2018). *Dobra praktyka w zakresie walidacji efektów uczenia się. Włochy. Kwalifikacja „Asystent administracyjny”*. Warszawa: Instytut Badań Edukacyjnych.

© Copyright by: Instytut Badań Edukacyjnych, Warszawa 2018

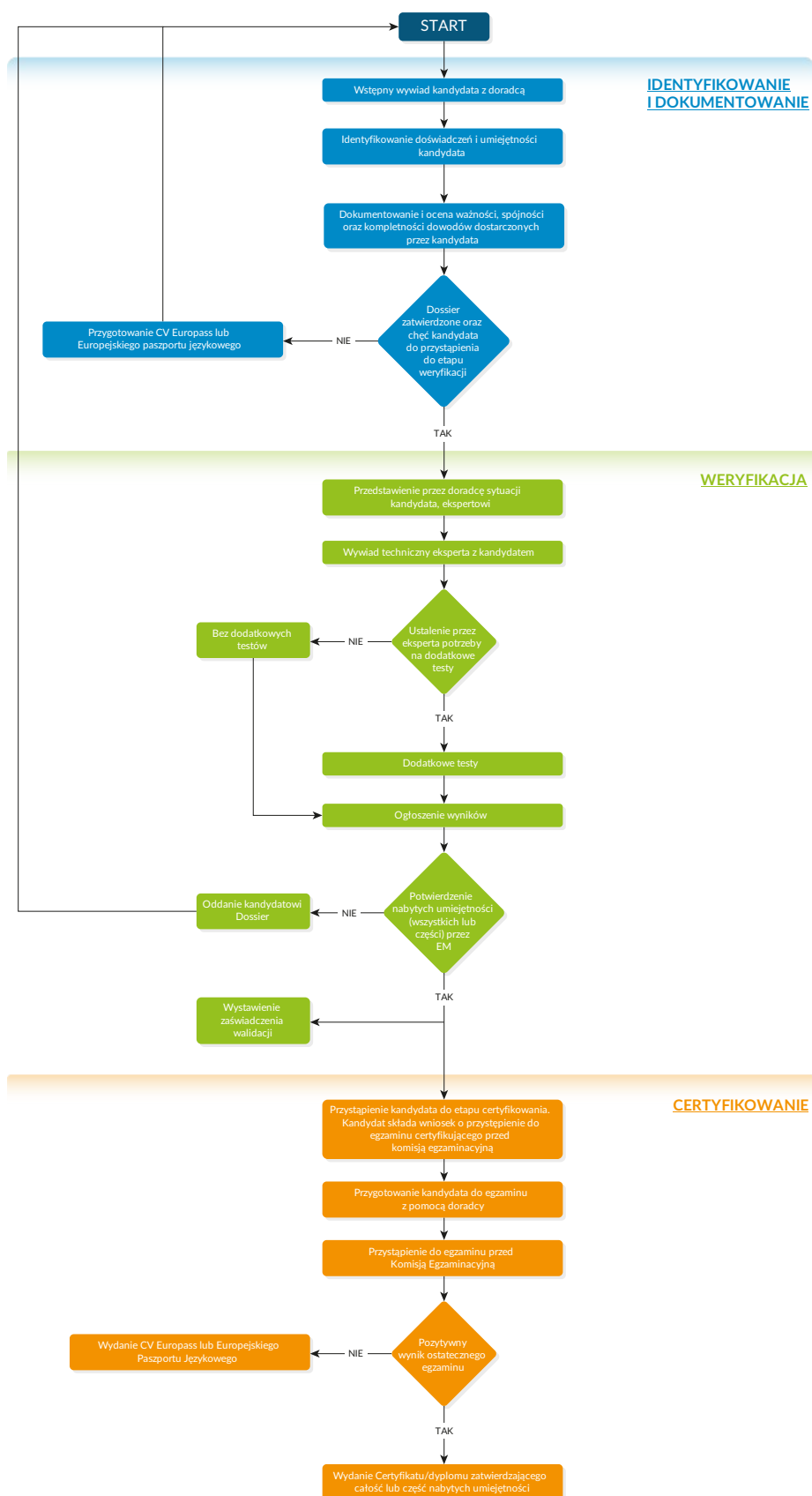
ISBN 978-83-66612-25-9

Publikacja współfinansowana przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach projektu *Wspieranie realizacji I etapu wdrażania Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji na poziomie administracji centralnej oraz instytucji nadających kwalifikacje i zapewniających jakość nadawania kwalifikacji*.

Egzemplarz bezpłatny

Spis treści

1. Kraj, nazwa instytucji	6
2. Strona internetowa instytucji	6
3. Nazwa kwalifikacji, której dotyczy dobra praktyka	6
4. Krótki opis procesu walidacji	6
5. Szczegółowy opis procesu walidacji	6
5.1. Identyfikowanie i dokumentowanie	7
5.2. Weryfikacja	8
5.3. Certyfikowanie	9
6. Metody walidacji	10
6.1. Wywiad nieustrukturyzowany	10
6.2. Gromadzenie dowodów	10
6.3. Analiza dowodów	11
6.4. Wywiad techniczny	11
6.5. Testy	12
7. Rezultaty walidacji	13
8. Zasoby kadrowe	14
8.1. Koordynator	14
8.2. Doradca	14
8.3. Ekspert ds. szkolenia	14
8.4. Ekspert zawodowy	15
9. Warunki organizacyjne i materialne	15
9.1. Ramy czasowe	15
9.2. Wymagania techniczne i logistyczne	15
10. Zapewnienie jakości walidacji	15
10.1. Komisja do certyfikacji-zewenętrzne zapewnianie jakości	15
10.2. Monitoring	16
10.3. Rozwój umiejętności specjalistów	16
Koordynatorzy	16
Doradcy	16
Eksperci	16
11. Finansowanie	16
12. Kontekst funkcjonowania dobrej praktyki	17
12.1. Odwołanie włoskiego systemu do Europejskiej Ramy Kwalifikacji (EQF)	17
12.2. Krajowy Rejestr Kwalifikacji	17
12.3. Region Piemont	17



1. Kraj, nazwa instytucji

- Włochy
- Forcoop – Regionalne centrum szkoleniowe, Region Piemont

2. Strona internetowa instytucji

<http://inforcoop.coop/>

3. Nazwa kwalifikacji, której dotyczy dobra praktyka

Kwalifikacja "Asystent administracyjny" (wł. Addetto amministrativo segretariale)

2. poziom Włoskiej Ramy Kwalifikacji

(wł. Il Quadro dei titoli italiani - QTI, ang. Italian Qualification Framework - IQF)

2. poziom Europejskiej Ramy Kwalifikacji (ERK)

4. Krótki opis procesu walidacji

Walidacja dla kwalifikacji asystenta administracyjnego w regionie Piemont umożliwia potwierdzanie przewidzianych w tej kwalifikacji kompetencji (rozumianych najogólniej: jako zdolność podejmowania określonych działań i wykonywania zadań w danym kontekście – połączenie wiedzy, umiejętności i postaw, które są użyte w konkretnej sytuacji) nabytych w drodze edukacji pozaformalnej lub uczenia się nieformalnego. Zgodnie z systemem przyjętym w regionie Piemont walidacja składa się z trzech etapów:

- **identyfikowanie i dokumentowanie** – etap wstępny i obowiązkowy, na którym kompetencje posiadane przez kandydata są diagnozowane i porównywane z opisami kwalifikacji zawartymi w Rejestrze Kwalifikacji i Standardów Kształcenia Regionu Piemont (dalej rejestr kwalifikacji). Celem etapu jest określenie zakresu kompetencji wymaganych dla danej kwalifikacji, których posiadanie kandydat będzie mógł potwierdzić. Kompletowane są również dowody na posiadanie kompetencji w formie dossier;
- **weryfikacja** – etap opcjonalny, na którym kompetencje posiadane przez kandydata są potwierdzane przez eksperta z danej dziedziny. Etap się składa z wywiadu technicznego oraz, w razie potrzeby, z dodatkowych testów. Po zakończeniu etapu kandydat może otrzymać Zaświadczenie Walidacji lub przystąpić do etapu certyfikowania;
- **certyfikowanie** – etap opcjonalny, na którym kompetencje kandydata są potwierdzane przez komisję egzaminacyjną, czego wynikiem może być wydanie certyfikatu lub dyplomu, czyli nadanie kwalifikacji. Możliwa jest również częściowa certyfikacja, czyli potwierdzenie pojedynczych kompetencji.

Choć pod względem nazewnictwa odpowiadają one standardowemu podziałowi na etapy walidacji (do którego, inaczej niż w Polsce, często zalicza się również certyfikowanie), to jednak identyfikowanie i dokumentowanie zostało w systemie piemonckim potraktowane jako jeden etap. Co więcej, w ramach dokumentowania raczej analizuje się i selekcjonuje już zebrane dowody niż je zbiera, podczas gdy zbieranie dowodów jest istotnym elementem etapu dokumentowania w założeniach polskiego Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji.

5. Szczegółowy opis procesu walidacji

We Włoszech każdy region wdraża system kwalifikacji niezależnie od innych regionów. Region Piemont określił zasady dotyczące walidacji, których tekst jednolity został wprowadzony w okólniku nr 849 z dnia 18

<http://www.regione.piemonte.it/governo/bollettino/abbonati/2017/38/suppo1/00000009.htm>).

W regionie tym walidacja kompetencji uzyskanych drogą edukacji pozaformalnej lub uczenia się nieformalnego zaczyna się od przyjęcia kandydata przez doradcę i poinformowania go o możliwościach związanych z walidacją.

5.1. Identyfikowanie i dokumentowanie

Etap identyfikowania i dokumentowania polega na odtworzeniu doświadczenia kandydata i opisanie go w kategoriach wiedzy (co kandydat wie), umiejętności (co kandydat potrafi zrobić) oraz kompetencji społecznych (jaką ma postawę w stosunku do pracy i obowiązków). Wyróżnia się trzy części tego etapu:

- **Przyjęcie i informowanie:** osoba zainteresowana walidacją posiadanych kompetencji bierze udział w rozmowie z doradcą na temat celu walidacji, przebiegu tego procesu, możliwych rezultatów i czasu, jaki kandydat będzie musiał poświęcić na walidację. Jeśli kandydat jest nadal zainteresowany przystąpieniem do walidacji, podpisuje umowę z regionalnym centrum szkoleniowym - w tym przykładzie Forcoop - i zgodę na przetwarzanie danych osobowych, oraz ustala termin kolejnej rozmowy, której celem będzie opracowanie Dossier kandydata. Doradca prosi użytkownika o dostarczenie na kolejne spotkanie aktualnego CV oraz dowodów potwierdzających deklarowane doświadczenia i kompetencje.
- **Identyfikowanie:** doradca uzgadnia z kandydatem cel przystąpienia do walidacji oraz wspiera go w określeniu doświadczenia zdobytego w różnych sytuacjach życiowych. Następnie, doradca zbiera informacje uzyskane od kandydata w części dossier poświęconej doświadczeniu i uzgadnia z nim dowody, jakie należy dostarczyć w celu udokumentowania tego doświadczenia. Następnie, biorąc pod uwagę odtworzone doświadczenia i dostępne dokumenty na ich potwierdzenie, doradca dokonuje wstępnego przełożenia doświadczenia kandydata na kompetencje wymagane dla jednej lub dla większej liczby kwalifikacji znajdujących się w rejestrze kwalifikacji. Kompetencje te opisywane są w Dossier kandydata, w części, w której znajdą się w przyszłości dowody na ich posiadanie. Doradca ustala na koniec kolejne spotkanie z kandydatem.
- **Dokumentowanie:** doradca pomaga kandydatowi w analizie dowodów. Analiza jest przeprowadzana na podstawie trzech kryteriów:
 - ważności, czyli formalnej poprawności dokumentów;
 - spójności między dowodami a zidentyfikowanymi kompetencjami;
 - kompletności, czyli ilości dowodów w stosunku do ilości zidentyfikowanych kompetencji.

Następnie użytkownik informowany jest o kolejnych krokach.

Jeżeli Dossier kandydata zostanie zatwierdzone, przechodzi on do kolejnego etapu.

W przeciwnym wypadku kandydat odbiera Dossier i doradca proponuje mu wsparcie w przygotowaniu CV Europass oraz Europejskiego Paszportu Językowego.

Do upoważnionej instytucji szkolenia zawodowego w Regionie Piemont, zwraca się kandydat zainteresowany uzyskaniem kwalifikacji „Asystent administracyjny”.

Kandydatem jest 26-latek, który w 2016 roku uczęszczał na kurs magisterski w zakresie *Teorii i technik komunikacji masowej*, a jednocześnie pracował jako kasjer w branży gastronomicznej. Podczas rozmowy z doradcą, kandydat informuje że chciałby uzyskać kwalifikację w celu poprawienia swojej pozycji w firmie.

Biorąc te elementy pod uwagę, doradca wyjaśnia warunki i przebieg procesu walidacji, po czym kandydat podpisuje „Umowę na Usługę” oraz zgodę na przetwarzanie danych osobowych.

Następnie, zapraszając go na następną rozmowę, doradca prosi kandydata aby przyniósł dostępne dokumenty potrzebne do potwierdzenia jego doświadczenia i kompetencji.

Podczas drugiej rozmowy, doradca pomaga użytkownikowi odtworzyć zdobyte doświadczenia w kontekście formalnym i nieformalnym, w określeniu kompetencji istotnych dla nabycia kwalifikacji „asystent administracyjny” oraz w wyborze dokumentów. Kandydat przedstawia dowody takie jak: dokumentacja formalna, oświadczenia własne, nagrania video, wykaz złożonych egzaminów uniwersyteckich. Analiza potwierdza, że kompetencje nabyte przez kandydata odpowiadają tym określonym w opisie kwalifikacji. Podczas rozmowy, doradca uzupełnia *Dossier* kandydata. Pod koniec rozmowy, kandydat potwierdza zamiar kontynuowania usługi przystępując do weryfikacji.

Taka organizacja odróżnia się nieco od polskiej praktyki, gdzie etapy Identyfikowania i Dokumentowania rozumiane są inaczej. We Włoszech, identyfikowanie i dokumentowanie stanowią części pierwszego etapu, który się traktuje jako całość. Istotna różnica polega na tym, że we Włoszech, dokumenty są brane pod uwagę podczas identyfikowania kompetencji. To właśnie między innymi na podstawie dokumentów podanych przez kandydata, doradca może pomóc kandydatowi zidentyfikować kompetencje do których podane dokumenty się odnoszą i tym samym zidentyfikować kompetencje które kandydat może potwierdzić.

Odnosnie do dokumentowania, w Polsce jest ono rozumiane jako etap gromadzenia dowodów, a we Włoszech stanowi ono merytoryczną analizę dowodów zgromadzonych już wcześniej.

5.2. Weryfikacja

Etap weryfikacji ma na celu potwierdzenie kompetencji kandydata przez eksperta z danej dziedziny poprzez analizę dowodów, rozmowę i ewentualnie przeprowadzenie dodatkowych testów. Wyróżnia się następujące części weryfikacji, w ramach których stosowane są różne metody walidacji:

- **Analiza dokumentów i określenie potrzeb na dodatkowe testy:** doradca spotyka się z ekspertem wyłonionym przez instytucję certyfikującą i przedstawia sytuację osoby przystępującej do walidacji. Ekspert analizuje dowody, zaświadczenia i określa kompetencje, które mogłyby zostać poddane ewentualnej weryfikacji w oparciu o kryteria wiarygodności, rzetelności i stopnia poświadczenia umiejętności danymi dokumentami. Wyniki weryfikacji dowodów są rejestrowane w arkuszu oceny dowodów i opisane w raporcie z walidacji. Doradca informuje kandydata o wynikach i ewentualnej konieczności przeprowadzenia, oprócz wywiadu technicznego, dodatkowych testów.
- **Wywiad techniczny:** ekspert, opierając się na analizie dowodów, identyfikuje kluczowe elementy podlegające weryfikacji podczas rozmowy przeprowadzanej z kandydatem. Podsumowanie wywiadu technicznego jest uwzględniane w raporcie walidacji.
- **Dodatkowe testy:** na podstawie analizy dowodów i wyników wywiadu technicznego, ekspert wskazuje kompetencje do poddania dogłębnej analizie w formie jednego lub kilku dodatkowych testów, z wykorzystaniem informatycznej bazy testów „Systemu Piemont”. Ekspert zleca testy, ocenia wyniki i rejestruje je w raporcie walidacji.
- **Decyzja:** ekspert wydaje orzeczenie uwzględniające ocenę dowodów, wyniki wywiadu technicznego oraz wyniki dodatkowo przeprowadzonych testów. Orzeczenie może oznaczać:
 - zatwierdzenie wszystkich kompetencji w zakresie jednej/kilku kwalifikacji;
 - zatwierdzanie jednej lub kilku kompetencji w zakresie jednej lub kilku kwalifikacji;
 - brak uznania kompetencji. Wyniki weryfikacji są zapisywane w odpowiedniej sekcji raportu walidacji.
- **Wyniki i zaświadczenie:** Doradca informuje kandydata o wynikach weryfikacji i sprawdza, czy kandydat zamierza w dalszym ciągu starać się o certyfikat czy też nie. w przypadku zatwierdzenia części lub wszystkich kompetencji, kandydat otrzymuje tzw. zaświadczenie. w przypadku gdy nie zostały potwierdzone żadne kompetencje, kandydat otrzymuje *Dossier* i jest wspierany przez doradcę przy sporządzeniu CV Europass i Europejskiego Paszportu Językowego.

Koordynator instytucji certyfikującej kontaktuje się z ekspertem, który przeprowadza ocenę przewidzianą na etapie weryfikacji. Po czym Doradca przedstawia ekspertowi sytuację kandydata zainteresowanego uzyskaniem kwalifikacji „Asystent administracyjny”. Ekspert, przyjmując niezbędne informacje, przechodzi do pierwszej oceny na podstawie analizy dowodów ujętych w *Dossier* kandydata.

W przypadku naszego kandydata, ekspert wyraża swoją opinię: uważa, że stopień potwierdzenia

kompetencji dokumentami jest wysoki (od 80 do 85%), ale zważywszy że niektóre kompetencje nie zostały wystarczająco udokumentowane, konieczna jest ich weryfikacja. Ekspert identyfikuje aspekty do zbadania i przeprowadza wywiad techniczny z użytkownikiem. Zadaje pewne pytania sformułowane w sposób dyskursywny, czasami w formie kazusu dotyczącego takich aspektów jak:

a) ograniczenia przepływu środków pieniężnych, wynikające z przepisów zapobiegających praniu pieniędzy;

b) rodzaje transakcji zwolnionych z podatku VAT;

c) rodzaje zapisów księgowych (zarządzanie aktywami, zakup firmowych telefonów komórkowych, zarządzanie usługami specjalnymi takimi jak malowanie powierzchni biurowych i amortyzacja). w trakcie wywiadu, ekspert także ustala na czym polegał egzamin ekonomiczny, który użytkownik zdał w trakcie szkolenia uniwersyteckiego i jakie zagadnienia były związane z rachunkowością (bilans, zasada podwójnego zapisu itp.).

Kandydat wyjaśnia, że egzamin dotyczył ekonomii turystyki i że zapoznał się z koncepcją związaną z budżetem, podwójnym zapisem itp.

Pod koniec wywiadu, ekspert stwierdza czy w przypadku danej osoby można potwierdzić wcześniej określone kompetencje. Wynik rozmowy jest zapisany w raporcie walidacji. Ostatecznie, to doradca informuje kandydata o wynikach wywiadu technicznego.

Kandydat potwierdza gotowość do przystąpienia do etapu certyfikowania.

5.3. Certyfikowanie

Etap certyfikowania ma na celu sprawdzenie zatwierdzonych kompetencji poprzez egzamin przeprowadzany z udziałem Komisji Egzaminacyjnej. Etap ten zasadniczo różni się od etapu certyfikowania w Polsce, gdzie definiowany jest jako „proces, w wyniku którego osoba ubiegająca się o nadanie określonej kwalifikacji, po uzyskaniu pozytywnego wyniku walidacji, otrzymuje od uprawnionego podmiotu certyfikującego dokument potwierdzający nadawanie określonej kwalifikacji” (ustawa o ZSK). Główna różnica polega na tym, że etap certyfikowania obejmuje egzamin przed komisją egzaminacyjną.

Certyfikowanie dzieli się na następujące części:

- **Wniosek o przystąpienie do egzaminu końcowego:** Doradca przyjmuje od kandydata wniosek o dopuszczenie do egzaminu końcowego i zapisuje kandydata na wybraną sesję egzaminacyjną. Instytucja, w której kandydat składa wniosek o przystąpienie do egzaminu, dostarcza doradcy ogólne informacje na temat egzaminu (na przykład informacje dotyczące organizacji, ilości i rodzaju testów, czasu trwania, informacje na temat wykorzystywanego oprogramowania).
- **Przygotowanie do egzaminu:** Podczas rozmowy, doradca tłumaczy kandydatowi ogólne zasady egzaminu, pomagając mu w kwestiach organizacyjnych i w przygotowaniu do testów.
- **Przebieg egzaminu i ocena wyników:** Kandydat bierze udział w sesji egzaminacyjnej przeprowadzanej przez Komisję Egzaminacyjną, wyznaczoną zgodnie z przepisami regionalnymi, składającą się z przewodniczącego, eksperta zawodowego oraz eksperta ds. szkoleń. Egzamin składa się z Testu Ogólnego podzielonego na kilka części. Egzamin uznaje się za zaliczony po osiągnięciu wymaganego progu punktów, co jest równoznaczne z potwierdzeniem wszystkich kompetencji wymaganych dla danej kwalifikacji.
- **Podanie wyników i wydanie certyfikatu:** Doradca przekazuje kandydatowi wyniki egzaminu. w przypadku zdania egzaminu wszystkie kompetencje zostają potwierdzone i wystawiany jest certyfikat, który uwzględnia kwalifikację, specjalizację, uprawnienia oraz kompetencje. w przypadku niezdania egzaminu, wręcza się Dossier (jeśli dokument nie został już wystawiony wcześniej), a w ramach inicjatyw regionalnych, kandydat jest wspierany przez doradcę w sporządzeniu CV Europass i Europejskiego Paszportu Językowego.

6. Metody walidacji

Kluczowe metody stosowane w ciągu procesu walidacji to:

- wywiad nieustrukturyzowany,
- gromadzenie dowodów,
- analiza dowodów,
- wywiad techniczny,
- test (różne rodzaje).

6.1. Wywiad nieustrukturyzowany

Wywiad nieustrukturyzowany jest metodą stosowaną na etapie *identyfikowania*. Polega na swobodnej rozmowie doradcy z kandydatem. Doradca zadaje kandydatowi pytania w celu odtworzenia jego doświadczenia i kompetencji oraz przypisania ich do *dossier* kandydata. W ramach tej metody korzysta się z dwóch narzędzi: dossier i rejestru kwalifikacji, które zostaną opisane szerzej w kontekście metody gromadzenia dowodów.

6.2. Gromadzenie dowodów

Gromadzenie dowodów polega na zebraniu dowodów na oświadczenie i kompetencje kandydata zgodnie z przyjętymi kryteriami i zasadami oraz z wykorzystaniem narzędzi, jakimi są elektroniczne dossier oraz Rejestr Kwalifikacji i Standardów Szkoleniowych Regionu Piemont. Rejestr stanowi punkt odniesienia dla określenia kompetencji. Dossier zaś stanowi dokumentację kandydata obejmującą wybrane dowody.

Dowody, które można uwzględnić w dossier, wybiera się na podstawie analizy opartej o następujące kryteria:

- **ważność dowodów** – decyduje o niej ich poprawność formalna (np. obecność podpisów, dat, wskazania miejsca, znaków graficznych na pismach);
- **spójność dowodów** – oznacza ona wyraźną korelację doświadczenia ze zidentyfikowanymi kompetencjami (np. związek między zadaniami przewidzianymi w umowie o pracę a kompetencjami, które kandydat chce potwierdzić).
- **kompletność dowodów** – jest ona badana przez porównanie ich z kompetencjami, które mają zostać potwierdzone w ramach walidacji, w celu ustalenia stopnia pokrycia kompetencji przez dowody i stworzenia arkusza potwierdzonych kompetencji.

Stosuje się przy tym również zasady:

- **efektywności** – dowód ma wykazywać kompetencje, które dana osoba może nadal skutecznie wykorzystać i które można odnieść do praktyk zawodowych uznanych za ważne i zgodne z danym profilem kwalifikacyjnym;
- **skuteczności** – należy unikać nadmiernej liczby dowodów.

Dossier ma sztywną strukturę, określoną przez władze Regionu Piemont. Jest ono podzielone na: a) część dotyczącą doświadczenia zdobytego przez kandydata w różny sposób (np. w pracy zawodowej) oraz b) część dotyczącą kompetencji kandydata zdobytych w ramach tego doświadczenia, a także i ich potwierdzenie przy pomocy dowodów. Wśród dowodów tych wyróżnia się:

- dokumenty formalne, które obejmują na przykład: zaświadczenia pracy lub wolontariatu, świadectwa, patenty, licencje, oświadczenia pracodawcy, deklaracje klientów, zlecenia, listy referencyjne itp.;
- dzieła (fizyczne lub niematerialne) wytworzone przez daną osobę w ramach doświadczenia zawodowego, wolontariatu lub realizacji własnych zainteresowań, świadczące o posiadaniu przez kandydata kompetencji wymaganych dla danej kwalifikacji. w tej kategorii mieszczą się: próbki pracy, prezentacje, tłumaczenia, protokoły, raporty, programy komputerowe, zdjęcia itp.;
- dowody działania, czyli dowody na to, że dana osoba wykazała w konkretnych sytuacjach pewną postawę. Do tej kategorii można zaliczyć na przykład: zeznania osób, które widziały działania kandydata, nagrania

dźwiękowe lub nagrania wideo.

Z kolei rejestr ten składa się uporządkowanych w sposób hierarchiczny kwalifikacji (w październiku 2017 r. było ich 463). Podzielony jest na:

- kategorie zawodowe (Rzemiosło, Budownictwo, Turystyka, Usługi osobowe...);
- zawody, do których zostały przypisane oczekiwane kompetencje;
- kompetencje międzysektorowe (też zwane transversalne lub ogólne), składające się z zestawów kompetencji, które mogą mieć charakter wspólny dla różnych profili, osób lub obszarów zawodowych.

6.3. Analiza dowodów

Metoda ta polega na jakościowej analizie dossier i na tej podstawie na zaplanowaniu i zleceniu rozmowy technicznej oraz przeprowadzenia dodatkowych testów. Do analizy tej wykorzystuje się takie narzędzia jak opisane już dossier oraz arkusz oceny dowodów.

Arkusz ten jest opracowywany przez eksperta w oparciu o kryteria: 1) wiarygodności/pewności dowodów i 2) mocy dowodowej (stopnia poparcia umiejętności dowodami). Wiarygodność ocenia się jako:

- minimalną - jeżeli dowody mają marginalne znaczenie, jak np. oświadczenia własne lub dowody wyjściowe, w przypadku których użytkownik nie może udowodnić, że dotyczą jego osoby;
- średnią – jeżeli dowodem są np. wydane zaświadczenia bez egzaminu końcowego przeprowadzonego przez zewnętrzną komisję lub listy referencyjne;
- maksymalną – jeżeli dowodami są np. poświadczenia kwalifikacji wydane przez organy akredytowane przez Region Piemont i wystawione po zdaniu egzaminu, umowy o pracę lub analogiczna dokumentacja.

Moc dowodowa oznacza stopień, w jakim dowody potwierdzają posiadane kompetencje. Jest ona wyrażana procentowo jako stosunek między składowymi kompetencjami[1], które można potwierdzić w wyniku analizy przedłożonych dowodów, a całkowitą liczbą składowych kompetencji wymaganych dla danej kwalifikacji.

Po przeprowadzeniu analizy, ekspert ustala czy użytkownik powinien zostać poddany jedynie rozmowie technicznej, czy także dodatkowym testom.

6.4. Wywiad techniczny

Na podstawie wyników analizy dowodów ekspert określa, które kompetencje powinny zostać sprawdzone w trakcie wywiadu technicznego, i ustala treść pytań, odnosząc się do doświadczenia danej osoby oraz odtworzonych dowodów.

W ramach wywiadu technicznego przewiduje się wstępne pytania stymulujące, takie jak:

Przez trzy lata był Pan wolontariuszem w dziennym centrum dla osób potrzebujących, gdzie był Pan odpowiedzialny za obsługę stołówki (odwołanie się do doświadczenia i przedstawionych dowodów). Odnosząc się do tego doświadczenia, czy może Pan wskazać jakie podobieństwa i różnice zaobserwował w zakresie higieny w tym ośrodku a poprzednim miejscu pracy? (prośba o dodatkowe informacje).

Ekspert może także zadawać pytania skonfigurowane jako „małe kazusy”, polegające na przedstawieniu sytuacji, po której następuje pytanie. Na przykład:

Założmy, że jest Pan pracownikiem baru "X". Jest lato i miejsce to jest bardzo popularne, podłoga jest brudna – leżą na niej papier i resztki jedzenia (przedstawienie kontekstu). Czy uważa Pan, że właściwe jest oczyszczenie lokalu w momencie, gdy obsługiwani są klienci? (pytanie sprawdzające)

Podczas wywiadu technicznego, ekspert może korzystać z elementów dodatkowych takich jak: fotografie, próbki produktu, diagramy, schematy, które mogą być wykorzystane jako wsparcie, aby pytania były bardziej konkretne/zrozumiałe i aby ułatwić odpowiedzi.

Jeśli ekspert uzna to za konieczne, może również zadawać bezpośrednie pytania dotyczące poszczególnej wiedzy lub umiejętności. w tym przypadku pytania abstrahują od indywidualnego doświadczenia i są ukierunkowane na zasady, teorie i praktyki związane z sektorem/zawodem/procesem pracy, umiejętność analizowania itp.

Przebieg i wynik wywiadu ekspert rejestruje w protokole.

6.5. Testy

Różne rodzaje testów stosowane są na etapach weryfikacji i certyfikowania.

W przypadku gdy na etapie weryfikacji ocena dowodów potwierdziła weryfikowane kompetencje jedynie w ograniczonym zakresie lub gdy w wyniku wywiadu technicznego uznano za konieczne przeprowadzenie dodatkowych prób, można zlecić dodatkowe testy. Są one opracowywane przez eksperta ds. szkoleń, który musi być nauczycielem.

Ekspert może wykorzystać testy ogólne (PCV[2]) stworzone oddzielnie dla każdej kwalifikacji wymienionej w rejestrze kwalifikacji. Wówczas ustala on, które części takich testów ma zamiar wykorzystać, tak aby sprawdzić kandydata tylko w takim zakresie, jaki jest potrzebny. Ekspert może np. uznać, że będzie sprawdzał tylko teoretyczną wiedzę kandydata, pomijając umiejętności praktyczne, i dobiera w tym celu odpowiedni moduł. i tak dla sprawdzenia:

- znajomości procedur operatywnych w zakresie przestrzegania zasad BHP najlepszą formą będzie przeprowadzenie testu teoretycznego;
- znajomości procedur operacyjnych w zakresie przestrzegania zasad BHP najlepszą formą będzie analiza przypadku: w świetle opisu kontekstu pracy i konkretnych informacji wymaga się od kandydata opisanie sposobu kierowania pewnymi działaniami i wypełnienia specyficznych dokumentów;
- praktycznego aspektu kompetencji, za pomocą testu techniczno-praktycznego, wymagającego przeprowadzenia szeregu podstawowych czynności w barze lub w kuchni, najlepszym rozwiązaniem będzie wykorzystanie laboratorium symulującego środowisko pracy.

W przypadku gdy w systemie informatycznym nie są dostępne testy ogólne, ekspert projektuje nowy test, ustalając: a) rodzaj testów, ukierunkowanych na sprawdzenie wiedzy i/lub umiejętności praktycznych; b) kryteria oceny.

Z kolei na etapie certyfikowania przeprowadza się test kompleksowy. Wykorzystuje się do tego wspomniany już test ogólny, który składa się z szeregu tematycznych testów. Możliwe rodzaje testów przedstawiono w poniższej tabeli.

Tabela 1. Rodzaje testów stosowanych w walidacji dla kwalifikacji Asystent Administracyjny.

Typ testu	Cel
Test techniczno-naukowy	Potwierdzenie posiadania wiedzy techniczno-naukowej poprzez zastosowanie jednego lub dwóch kwestionariuszy
Test teoretyczny	

Test techniczno-programowy	Ma na celu sprawdzenie znajomości etapów niezbędnych do realizacji produktu / usługi.
Test techniczno-projektowy	Uczeń proszony jest o opisanie tych etapów, ze wskazaniem niezbędnych materiałów i urządzeń, które mają być zastosowane. Przewiduje on ocenę umiejętności technicznych, ale może obejmować także wiedzę językową i matematyczną.
Studium przypadku	Ma na celu sprawdzenie znajomości różnych aspektów pracy. Kandydat musi opisać w sposób szczegółowy, rozwiązania odnoszące się do konkretnej, symulowanej sytuacji w miejscu pracy.
Test techniczno-operacyjny	Ma na celu przeprowadzenie określonego zadania technicznego/praktycznego.
Egzamin praktyczny	
Raport techniczny	Do przeprowadzenia po próbie techniczno-operacyjnej, ten test ma formę pisemnego raportu, w którym kandydat opisuje charakterystyki pracy w praktyce. Może więc też zawierać opis dokonanych wyborów kandydata podczas testu techniczno-operacyjnego, ich uzasadnienie oraz opis popełnionych błędów.

Ogólny test oceniający kwalifikacje asystenta administracyjnego obejmuje zastosowanie czterech modułów egzaminacyjnych:

- test techniczno-naukowy, polegający na wypełnieniu kwestionariusza (minimalny wymagany próg testu wynosi 40/100; wpływ na wynik ogólny: 10%);
- testy praktyczny dotyczący czynności sekretariatu (minimalny wymagany próg testu wynosi 40/100; wpływ na wynik ogólny: 30%);
- testy praktyczny dotyczący czynności administracyjnych (minimalny wymagany próg testu wynosi 40/100; wpływ na wynik ogólny: 30%);
- rozmowa (minimalny wymagany próg wynosi 40/100; wpływ na wynik ogólny: 10%);

Aby obliczyć ostateczny wynik kandydata, do sumy punktów uzyskanych w ramach testu ogólnego dodaje się tzw. kredyt ewaluacyjny, który w przypadku osób korzystających z procesu walidacji stanowi 20 punktów.

[1] Wyraz "Składowe kompetencji" określa wyodrębnione elementy wiedzy i umiejętności, z których się składa dana kompetencja.

[2] Po włosku: *Prove Complessive di Valutazione*. Jest to kompleksowy test składający się z różnych modułów egzaminacyjnych.

7. Rezultaty walidacji

Wyróżnia się następujące wyniki procesu:

- w przypadku potwierdzenia wszystkich lub części kompetencji na etapie weryfikacji – wydanie zaświadczenia walidacji i możliwość przystąpienia do etapu certyfikacji;
- w przypadku potwierdzenia wszystkich lub części kompetencji na etapie certyfikowania – wydanie certyfikatu „Asystent administracyjny”;
- w przypadku niepotwierdzenia żadnych kompetencji – wydanie *dossier* kandydata i, w ramach inicjatyw regionalnych, sporządzenie CV Europass lub Europejskiego Paszportu Językowego.

8. Zasoby kadrowe

Do specjalistów zaangażowanych w proces walidacji należą:

- koordynator procesu,
- doradca,
- ekspert w zakresie nauczania i szkolenia,
- ekspert w zakresie danego zawodu.

8.1. Koordynator

W danej instytucji certyfikującej, koordynator jest odpowiedzialny za prawidłowe wykonanie procesu walidacji.

Między innymi, nadzoruje warunki techniczne i organizacyjne, dba o spójność całego procesu walidacji oraz zapewnia wszelkie przepływy informacji/dokumentów pomiędzy organami uczestniczącymi w poszczególnych etapach identyfikowania, weryfikacji i certyfikowania..

Kandydatami do tej funkcji mogą być pracownicy akredytowanych instytucji szkoleniowych, poradnictwa zawodowego, służb publicznych i prywatnych, którzy przez co najmniej trzy lata prowadzili działalność taką jak: nauczanie, mentoring, monitorowanie, ewaluacja, szkolenia lub poradnictwo zawodowe. Osoby spełniające takie wymagania mogą zdobyć uprawnienie na funkcję koordynatora po zdaniu regionalnego egzaminu. Wtedy bądź uzyskują odpowiedni certyfikat a ich nazwisko jest umieszczane w specjalnym rejestrze regionalnym.

8.2. Doradca

Jest punktem odniesienia dla kandydata w procesie walidacji. To z nim kandydat ma bezpośrednio kontakt na samym początku. Doradca pomaga kandydatowi zebrać trafne i rzetelne dowody, organizuje przebieg etapu weryfikacji i certyfikowania, oraz sporządza dokumentację (Dossier, CV Europass i ewentualnie Europejski Paszport Językowy) .

Kandydatami do tej funkcji mogą być pracownicy akredytowanych instytucji szkoleniowych, poradnictwa zawodowego, służb publicznych i prywatnych, którzy przez co najmniej trzy lata prowadzili działalność taką jak: nauczanie, mentoring, monitorowanie i ocena, szkolenia lub poradnictwo zawodowe, wspieranie wprowadzania na rynek pracy. Koordynator jest osobą uprawnioną mianującą doradcę. Szkoli ich i wpisuje na listę prowadzoną przez upoważnioną instytucję certyfikującą i poddawaną okresowym kontrolom regionalnym.

8.3. Ekspert ds. szkolenia

Są to nauczyciele z danej dziedziny. Stanowią oni odniesienie nie tylko specjalistyczne w stosunku do kwalifikacji, lecz także metodologiczne w zakresie weryfikacji kompetencji.

Funkcję tę mogą pełnić pracownicy akredytowanych instytucji szkoleniowych, którzy przez okres co najmniej pięciu lat prowadzili działalność w zakresie nauczania/szkoleń. To koordynator danej instytucji certyfikującej

wyłaniania ekspertów ds. szkoleń, szkoli ich i wpisuje na listę prowadzoną przez upoważnioną instytucję certyfikującą i poddawaną okresowym kontrolom regionalnym.

8.4. Ekspert zawodowy

Jest doświadczony w zawodzie związanym z daną kwalifikacją. Spełnia następujące wymagania: kwalifikacje zawodowe; w ciągu ostatnich 10 lat, przez co najmniej 5 pełnił funkcje techniczne lub kierownicze w sektorze gospodarczo-produkcyjnym, obejmującym kompetencje podlegające walidacji. Dodatkowymi wymaganiami są: wykształcenie wyższe dla danej kwalifikacji; umiejętności/doświadczenie w zakresie oceny kompetencji. Tak jak ekspert ds. szkoleń, ekspert zawodowy jest powoływany przez koordynatora, który ich szkoli i wpisuje na listę instytucji certyfikujących.

9. Warunki organizacyjne i materialne

9.1. Ramy czasowe

Region Piemont w ramach Planu Regionalnego „Gwarancja dla Młodzieży” ustalił, że etapy identyfikowania i weryfikacji mogą trwać odpowiednio maksymalnie od czterech do ośmiu godzin. Kryteria te zostały następnie ustalone jako punkt odniesienia, w związku z czym obecnie usługa identyfikowania i weryfikacji może trwać maksymalnie 12 godzin. Standardowa stawka godzinowa uznana przez Region Piemont wynosi 35 €/godz.

9.2. Wymagania techniczne i logistyczne

Instytucje certyfikujące są akredytowane przez Region Piemont, co zapewnia „z założenia” spełnianie specyficznych wymagań logistycznych, finansowych, organizacyjnych i kadrowych. z punktu widzenia logistycznego, instytucje te muszą dysponować odpowiednimi pomieszczeniami dla celów przeprowadzania rozmów indywidualnych lub laboratoriów/struktur właściwych do przeprowadzania testów praktycznych. Aby ułatwić zarządzanie systemem kwalifikacji, Region Piemont ustalił, że instytucje certyfikujące są zobowiązane korzystać z systemu informatycznego „System Piemont”, umożliwiający wprowadzanie danych i informacji związanych z usługą.

Region Piemont przewidział również, że instytucje certyfikujące do danej kwalifikacji mają obowiązek zapewnić profesjonalistów o odpowiednich kompetencjach i specjalnym przeszkoleniu w zakresie usług walidacji.

Instytucja szkoleniowa Forcoop jest organizacją akredytowaną przez Region Piemont i spełnia powyżej wymienione wymagania.

10. Zapewnienie jakości walidacji

Instytucje autoryzowane do przeprowadzenia walidacji są akredytowane [3] przez Region. Procedury akredytacyjne weryfikują kryteria wpływające na różne wymiary (logistyczne, kadrowe, finansowe, skuteczności i wydajności) częściowo odnosząc się do zasad Rekomendacji Europejskiej EQAVET, które są stale monitorowane i weryfikowane przez Region.

Poziom sformalizowania systemu pozostawia wolne przestrzenie instytucjom, które mogą określić odstępstwa od ustaleń dokonanych przez Region Piemont. Jeżeli nie są przewidziane nowe rozwiązania, zgodne z przepisami *Tekstu Jednolitego ustawy w zakresie walidacji kompetencji*, konieczne jest aby instytucja certyfikująca zweryfikowała, komunikując się z Regionem Piemont, rzeczywiste możliwości aplikacyjne/wdrażania. Wszelkie nowe rozwiązania zostaną przedłożone Komisji do akceptacji.

10.1. Komisja do certyfikacji-zewnętrzne zapewnianie jakości

Region Piemont ustanowił specjalną „Komisję ds. certyfikacji i udzielania kredytów na szkolenia” składającą się z przedstawicieli Regionalnego Biura Ministerstwa Edukacji, partnerów społecznych, przedstawicieli miasta Turyn, i jest kierowaną przez przedstawiciela regionalnego. Zadaniem komisji jest kontrolowanie systemu certyfikacji (konflikt interesów, rozpatrywanie skarg i odwołań, problemy pojawiające się w ocenie).

10.2. Monitoring

Wymagania [4] przewidziane dla instytucji certyfikujących są ustalane w zależności od typu ich oferty edukacyjnej [5] (kształcenie podstawowe, wykształcenie wyższe, kształcenie rynkowe/nie regulowane przepisami).

W każdym przypadku, instytucje są zobowiązane sporządzić sprawozdanie z zakresu świadczenia usług identyfikowania i weryfikacji, podsumowujące aspekty organizacyjne, rzeczywisty czas realizacji usługi, wszelkie odchylenia wraz z uzasadnieniem. Sprawozdanie te jest wysłane do Departamentu Spójności Społecznej Regionu, odpowiedzialnego za rejestrację instytucji certyfikujących.

10.3. Rozwój umiejętności specjalistów

Region Piemont, , przy testowaniu i uruchamianiu systemu walidacji, przewidział szkolenie około 280 pracowników - koordynatorów i doradców.

Koordynatorzy

Kursy dla koordynatorów, w zależności od kompetencji wejściowych uczestników, trwały odpowiednio 45 lub 90 godzin. Przewidywały one test końcowy (case study) przed komisją regionalną. Osoby, które zdały egzamin zostały wpisane do Regionalnego Rejestru Koordynatorów i są regularnie szkolone przez Region Piemont. Region Piemont może, na wniosek danej instytucji certyfikującej, przeszkolić nowych koordynatorów.

Doradcy

Z kolei, koordynator instytucji certyfikującej jest zobowiązany, w celu wyłonienia personelu posiadającego odpowiednie kwalifikacje, stworzyć szkolenie dla doradców za pomocą materiałów dostarczonych przez Region Piemont i trzymać wewnętrzny wykaz przeszkolonych doradców. Wykaz ten jest stale aktualizowany i jest dostępny dla celów kontroli regionalnych. Kursy dla doradców trwają 24 godziny.

Eksperci

Ten sam mechanizm (co u doradców) dotyczy szkolenia Ekspertów, bez względu na to czy są oni ekspertami ds. szkolenia lub wywodzą się ze środowiska zawodowego.

[3] Więcej informacji na temat akredytacji agencji szkoleniowych można znaleźć na stronie Regionu Piemont poświęconej akredytacji : http://www.regione.piemonte.it/formazione/accreditamento/man_form.htm

[4] Wskazówki są zawarte w specjalnych podręcznikach podlegających regularnej aktualizacji, dostępnych na stronie: http://www.regione.piemonte.it/formazione/accreditamento/man_form.htm

[5] Takie wskazówki są zawarte w specjalnych podręcznikach podlegających regularnej aktualizacji, dostępnych na stronie: http://www.regione.piemonte.it/formazione/accreditamento/man_form.htm

11. Finansowanie

Region Piemont przewiduje, że usługa walidacji może być finansowana w następujące sposoby:

- poprzez Europejskie Fundusze Społeczne (EFS); takie finansowanie zostało przewidziane w:

- Planie Regionalnym „*Gwarancje dla Młodzieży*”, wspierającym walidację kompetencji nabytych w ramach krajowych i regionalnych projektów społecznych;
- „*Wieloletniej Dyrektywie Regionalnego Programu Operacyjnego EFS 2014-2020 dotycząca planowania usług i aktywnych polityk pracy*”. Dzięki temu wsparciu finansowemu w procesie walidacji mogą brać udział osoby, którym przyznano zasiłek (bezrobotni, osoby w szczególnie trudnej sytuacji). Koszt walidacji jest wyceniany za pomocą standardowego kosztu procesu i jest dostosowany do indywidualnych przypadków (tj. dla każdej osoby, która korzysta z usługi);
- poprzez fundusze pozarządowe. w tym przypadku, instytucje certyfikujące mogą dostać zezwolenie na świadczenie usługi walidacji w konkretnych projektach niefinansowanych przez region Piemont. Projekty te mogą być finansowane z międzybranżowych narodowych funduszy na kształcenie ustawiczne lub inne.

Region Piemont nie przewiduje płatności ze strony kandydata.

12. Kontekst funkcjonowania dobrej praktyki

12.1. Odwołanie włoskiego systemu do Europejskiej Ramy Kwalifikacji (EQF)

Na podstawie Ustawy nr.92 z 28 czerwca 2012 roku- *Przepisy dotyczące reformy rynku pracy w perspektywie wzrostu*- Włochy stworzyły podwaliny krajowego systemu certyfikacji w ramach którego mieści się również proces walidacji. Po zatwierdzeniu tej ustawy, zostało zawarte porozumienie podczas Zjednoczonej Konferencji dla odniesienia włoskiego systemu kwalifikacji [6] do Europejskiej Ramy Kwalifikacji (European Qualification Framework).

12.2. Krajowy Rejestr Kwalifikacji

Krajowy Rejestr Kwalifikacji [7] stanowi ramy, w których znajdują się wszystkie kwalifikacje wydane we Włoszech.

Został stworzony na podstawie Dekretu 13/2013. w tymże dekreście zostały określone podstawowe zasady procesu walidacji, podstawowe poziomy ramy kwalifikacji, oraz minimalne standardy obsługi krajowego systemu walidacji kompetencji.

Ponieważ każdy region we Włoszech ma specyficzny system szkolenia i poszczególne dyplomy, potrzebne także było wprowadzić system porównania osiągnięć. Dla tego, na podstawie Rozporządzenia Ministerstwa z dnia 30.06.2015, stworzono ramy operacyjne dla uznawania kwalifikacji regionalnych na poziomie krajowym.

W Rejestrze kwalifikacji, obecnie są dostępne:

- kwalifikacje uniwersyteckie, ponadgimnazjalne, zawodowe
- kwalifikacje dostępne w poszczególnych regionach.

12.3. Region Piemont

Państwo powierzyło Regionom - w tym przykładowemu Regionowi Piemont - funkcję regulacji usług walidacji. w ramach tej funkcji, Regiony zapewniają zgodność systemu walidacji z następującymi minimalnymi standardami:

- standardowy proces z rozróżnieniem etapów identyfikowania, weryfikacji oraz procesu certyfikowania kompetencji nabytych w kontekście formalnym lub pozaformalnym;
- normy dotyczące zaświadczeń, które są wręczane na poszczególnych etapach procesu walidacji. Ustala się że:
 - na etapie identyfikowania i dokumentowania wręcza się *dossier* kandydata;
 - na etapie weryfikowania wręcza się *zaświadczenie walidacji*;
 - na etapie certyfikacji wręcza się *certifikat*.
- wymogi monitoringu i oceny, zgodnie z którymi przewiduje się, że:

- jednostka upoważniona będzie posługiwać się jednym lub kilkoma rejestrami kwalifikacji i jednolitym zbiorem regulacji w zakresie świadczenia usługi walidacji;
- pracownicy spełniają odpowiednie wymagania zawodowe
- istnieje system informacyjny do celów monitorowania i archiwizacji wydanych aktów.

[6] Umowa z dnia 20 grudnia 2012 roku w sprawie Stałej Konferencji dla stosunków między Państwem, regionami i niezależnymi prowincjami Trento i Bolzano, dotycząca odniesienia włoskiego systemu kwalifikacji do europejskich kwalifikacji w zakresie uczenia się przez całe życie, o których mowa w zaleceniu Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 kwietnia 2008 r.

[7] Krajowy Rejestr kwalifikacji można znaleźć pod adresem: http://atlantelavoro.inapp.org/atlante_repertori.php