

ZAPEWNIANIE JAKOŚCI PROCESU NADAWANIA KWALIFIKACJI

SPOZA SYSTEMÓW OŚWIATY I SZKOLNICTWA WYŻSZEGO



Zapewnianie jakości procesu nadawania kwalifikacji spoza systemów oświaty i szkolnictwa wyższego

Wskazówki do projektowania, organizowania
i przeprowadzania walidacji oraz wewnętrznego
zapewniania jakości

Redakcja merytoryczna:

dr Magdalena Dybaś

Autorzy:

dr Magdalena Dybaś

Jakub Rozenbaum

dr inż. Tomasz Saryusz-Wolski

Michał Stempień

Konsultacje merytoryczne:

Iwona Gmaj

Joanna Grzeszczak

Aleksandra Leyk

Katarzyna Trawińska-Konador

dr Gabriela Ziewiec-Skokowska

Wydawca:

Instytut Badań Edukacyjnych

ul. Górczewska 8

01-180 Warszawa

tel. +48 22 241 71 00; www.ibe.edu.pl

Skład, druk:

ViW Studio Wiktor Krawczyński

ul. Szkolna 3

05-530 Dobiesz

Publikacja powstała w ramach projektów systemowych: *Opracowanie założeń merytorycznych i instytucjonalnych wdrażania Krajowych Ram Kwalifikacji oraz Krajowego Rejestru Kwalifikacji dla uczenia się przez całe życie oraz Budowa krajowego systemu kwalifikacji – pilotażowe wdrożenie krajowego systemu kwalifikacji oraz kampania informacyjna dotycząca jego funkcjonowania.*

Egzemplarz bezpłatny

Spis treści

Wprowadzenie.....	4
Słowniczek.....	7
Jak korzystać z dokumentu.....	8

Część I

Założenia dotyczące zapewniania jakości kwalifikacji w ZSK.....9

1. Ogólne zasady zapewniania jakości kwalifikacji.....	9
2. Czynniki warunkujące jakość kwalifikacji nadanych konkretnym osobom.....	10
3. Nadawanie kwalifikacji.....	11
4. Znaczenie opisu kwalifikacji dla jakości i porównywalności nadawania kwalifikacji.....	15
5. Zapewnianie jakości nadawania kwalifikacji w ZSK.....	17

Część II

Wskazówki dla instytucji prowadzących walidację i certyfikację22

1. Podział odpowiedzialności za zapewnianie jakości w instytucji.....	23
2. Walidacja	25
2.1. Projektowanie walidacji.....	27
2.2. Zorganizowanie procesu walidacji w instytucji.....	33
2.3. Przeprowadzenie procesu walidacji.....	36
3. Wewnętrzne zapewnianie jakości nadawania kwalifikacji.....	39
3.1. Ogólne założenia	39
3.2. Rola kierownictwa instytucji.....	40
3.3. Zadania wewnętrznego systemu zapewniania jakości.....	42
3.4. Dokumentacja związana z zapewnianiem jakości nadawania kwalifikacji.....	45

Część III

Zasady zapewniania jakości nadawania kwalifikacji.....47

1. Zasady zapewniania jakości procesów związanych z nadawaniem kwalifikacji.	48
1.1. Proces walidacji	48
1.2. Proces certyfikacji	51
1.3. Obsługa osób poddających się walidacji (kandydatów).....	52
2. Zasady zapewniania jakości dotyczące podmiotów biorących udział w zapewnianiu jakości procesu nadawania kwalifikacji.....	54
2.1. Instytucja certyfikująca.....	54
2.2. Instytucja walidująca	57
2.3. Podmiot zewnętrznego zapewniania jakości.....	58
Spis literatury.....	60

Wprowadzenie

Publikacja przeznaczona jest dla organizacji, które zajmują się lub chciałyby zajmować się walidowaniem kompetencji oraz certyfikowaniem kwalifikacji spoza systemów oświaty i szkolnictwa wyższego. Zawiera wskazówki użyteczne dla wszystkich podmiotów, którym zależy na jak najwyższej jakości nadawanych kwalifikacji.

W części I publikacji zostały opisane ogólne założenia zintegrowanego systemu kwalifikacji (ZSK), zwłaszcza dotyczące zapewniania jakości kwalifikacji. Podmioty, które będą chciały stać się częścią ZSK, będą zobowiązane do działań zgodnie z tymi założeniami.

W części II przedstawiono wskazówki dotyczące projektowania, organizowania i przeprowadzania walidacji oraz wewnętrznego zapewniania jakości instytucji certyfikującej, a także procesu nadawania kwalifikacji. Wskazówki nie mają charakteru obligatoryjnego. Zostały jednak tak pomyślane, aby wspomóc podmioty nadające kwalifikacje w spełnieniu wymagań określonych w ZSK. Będą użyteczne w dbaniu o jakość walidacji i certyfikacji, ułatwią prawidłowe i sprawne przygotowanie oraz przeprowadzenie całego procesu w taki sposób, aby był przyjazny osobom, które chcą potwierdzić swoje kompetencje.

W części III przedstawiono zasady zapewniania jakości procesów związanych z nadawaniem kwalifikacji, czyli walidacji, certyfikacji i obsługi osób poddających się walidacji (kandydatów), a także zasady zapewniania jakości instytucji certyfikującej, walidującej i zewnętrznego zapewniania jakości. Zasady stanowią podstawę zapewniania jakości nadawania kwalifikacji w zintegrowanym systemie kwalifikacji. Mają charakter uniwersalny, dzięki czemu mogą być stosowane, rozwijane i doprecyzowywane przez różne organizacje i branże. Zostały też opatrzone komentarzami i wskazówkami, które uwzględniają obecne założenia dotyczące zintegrowanego systemu i mają ułatwić stosowanie zasad.

Należy podkreślić, że publikacja nie przedstawia zamkniętej koncepcji zapewniania jakości procesu nadawania kwalifikacji. Zaproponowane rozwiązania powinny być dalej rozwijane i doskonalone.

Publikacja powstała w wyniku prac zespołu ekspertów i analityków projektów KRK i wykorzystano w niej wnioski z przeprowadzonego pilotażu.

Podczas prac uwzględniono analizy rozwiązań krajowych i zagranicznych¹ oraz założenia dotyczące zapewnienia jakości wynikające z odpowiednich dokumentów europejskich, przede wszystkim z:

- Zalecenia Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 kwietnia 2008 r. w sprawie ustanowienia europejskich ram kwalifikacji dla uczenia się przez całe życie, w tym przede wszystkim Załącznika III: *Wspólne zasady zapewniania jakości w szkolnictwie wyższym oraz w kształceniu i szkoleniu zawodowym w kontekście europejskich ram kwalifikacji* (Dz.U. C 111 z 6.5.2008);
- Zalecenia Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 18 czerwca 2009 r. w sprawie ustanowienia europejskich ram odniesienia na rzecz zapewniania jakości w kształceniu i szkoleniu zawodowym (Dz.U. C 155 z 8.7.2009);
- Zalecenia Rady z dnia 20 grudnia 2012 r. w sprawie walidacji uczenia się pozaformalnego i nieformalnego (2012/C 398/01);
- Europejskich wskazówek dotyczących walidacji uczenia się pozaformalnego i nieformalnego (Cedefop, 2009, 2015);
- Standardów i wskazówek dotyczących zapewnienia jakości kształcenia w Europejskim Obszarze Szkolnictwa Wyższego (ENQA, 2005);
- Modelu jakości walidacji w państwach nordyckich².

Na poszczególnych etapach prac, od 2012 roku, prowadzone były konsultacje koncepcji zapewniania jakości kwalifikacji z interesariuszami. Miały one formę regularnych spotkań z grupą przedstawicieli pracodawców, instytucji szkoleniowych, instytucji publicznych, rzemiosła, oświaty i szkolnictwa wyższego, a także debaty społecznej, seminariów i konferencji. W ostatnim okresie prac – od kwietnia 2014 do października 2015 roku – wypracowane propozycje rozwiązań, w tym niniejszą publikację, omawiano z Grupą konsultacyjną ds. jakości kwalifikacji w składzie m.in.: Małgorzata Czarnecka – Stowarzyszenie Trenerów Organizacji Pozarząd-

¹ Przeanalizowano szereg krajowych i zagranicznych rozwiązań z zakresu zapewniania jakości konkretnych kwalifikacji oraz systemów edukacji formalnej i pozaformalnej. Pierwsze analizy i badania, a także cykl wizyt studyjnych m.in. w Szkocji, Anglii, Danii, Szwecji, Finlandii, Holandii oraz udział w konferencjach i seminariach miały przede wszystkim charakter poznawczy. Umożliwiły one zgromadzenie informacji na temat różnych koncepcji, konkretnych rozwiązań i ich zastosowania w praktyce, a także kwestii problematycznych wiążących się z zapewnianiem jakości. Na kolejnych etapach prac prowadzono analizy, których celem było porównanie istniejących rozwiązań w zakresie zapewniania jakości kwalifikacji z założeniami wypracowanymi w KRK i zweryfikowanie tych ostatnich.

² *Quality model for validation in the Nordic countries – a development project 2012–13*, <http://nvl.org/Content/ID/11675/Quality-Model-for-Validation-in-the-Nordic-Countries>

dowych, Andrzej Połoński – Powiatowe Centrum Kształcenia Zawodowego i Ustawicznego w Drawsku Pomorskim, Jacek Pulwarski – Polskie Towarzystwo Informatyczne, Witold Woźniak – Krajowy Ośrodek Wspierania Edukacji Zawodowej i Ustawicznej.

Słowniczek³

Kwalifikacja – określony zestaw efektów uczenia się – zgodnych z ustalonymi standardami – których osiągnięcie zostało formalnie potwierdzone przez upoważnioną instytucję.

Efekty uczenia się – zasób wiedzy, umiejętności oraz kompetencji społecznych – nabytych w procesie uczenia się.

Walidacja – walidację należy rozumieć jako wieloetapowy proces sprawdzania efektów uczenia się posiadanych przez osobę i ich potwierdzenia. W przypadku potwierdzenia osiągnięcia przez osobę wszystkich efektów uczenia się składających się na kwalifikację walidacja prowadzi do certyfikacji.

Certyfikacja – proces, w którego wyniku uczący się otrzymuje od upoważnionej instytucji formalny dokument, stwierdzający, że osiągnął określoną kwalifikację. Certyfikacja następuje po walidacji.

Nadawanie kwalifikacji – na nadawanie kwalifikacji składa się proces walidacji i certyfikacji.

Jakość kwalifikacji – przez jakość kwalifikacji rozumie się jej funkcjonalność dla osób, które ją uzyskały lub starają się ją uzyskać, oraz dla otoczenia społecznego, w którym dana kwalifikacja funkcjonuje.

Zintegrowany system kwalifikacji (ZSK) – ogół rozwiązań służących ustanawianiu, nadawaniu oraz zapewnianiu jakości tych kwalifikacji, które są ujęte w Zintegrowanym Rejestrze Kwalifikacji.

³ Definicje, poza „nadawaniem kwalifikacji”, zaczerpnięte z: Sławiński, 2014.




Jak korzystać z dokumentu

W związku z tym, że niniejsza publikacja jest osadzona w kontekście zintegrowanego systemu kwalifikacji, należy czytać ją razem z innymi materiałami, które dopełniają obrazu nadawania kwalifikacji. Przede wszystkim warto zapoznać się z następującymi publikacjami: „Standard opisu kwalifikacji nadawanych poza systemami oświaty i szkolnictwa wyższego. Przewodnik” (Ziewiec-Skokowska, 2015), a docelowo z konkretnymi opisami kwalifikacji; z wytycznymi dotyczącymi walidacji⁴; oraz „Zapewnianiem jakości kwalifikacji w zintegrowanym systemie kwalifikacji” (Dybaś, 2014).

Ważną częścią dokumentu jest rozdział III zawierający zasady zapewniania jakości procesów związanych z nadawaniem kwalifikacji oraz podmiotów realizujących te procesy. Stanowią one podstawę zapewniania jakości nadawania kwalifikacji w zintegrowanym systemie kwalifikacji. Poszczególne zestawy zasad zapewniania jakości są wobec siebie komplementarne i powinny być czytane łącznie – instytucja certyfikująca i walidująca powinny działać zgodnie z zasadami dla nich określonymi oraz z zasadami zapewniania jakości walidacji, certyfikacji i obsługi kandydatów.

Zasady zapewniania jakości kwalifikacji stanowiły punkt wyjścia do opracowania wskazówek dla instytucji prowadzących walidację i certyfikację (część II). Obejmują one szersze spektrum kwestii istotnych dla jakości nadawania kwalifikacji niż wskazówki. Dlatego zasady stanowią niezbędny kontekst zarówno do lektury, jak i stosowania wskazówek.

W tekście wprowadzono oznaczenia, które stanowią podkreślenie treści zawartych we wskazówkach. W zależności od charakteru zawartej w nich treści wyróżniono:

-  informacje dotyczące założeń lub wymagań w ZSK;
-  przykłady, które mogą stanowić odpowiedź, jak stosować daną wskazówkę;
-  rozwiązania zalecane.

⁴ Wytyczne dotyczące walidacji – w opracowaniu, IBE.

Część I

Założenia dotyczące zapewniania jakości kwalifikacji w ZSK

W zintegrowanym systemie kwalifikacji przez jakość kwalifikacji rozumie się jej funkcjonalność dla osób, które ją uzyskały lub starają się ją uzyskać, oraz dla otoczenia społecznego, w którym dana kwalifikacja funkcjonuje (Sławiński, 2014, s. 72).

1. Ogólne zasady zapewniania jakości kwalifikacji

Zapewnianie jakości kwalifikacji w ZSK opiera się na 10 ogólnych zasadach, które przedstawia tabela 1.

Tabela 1. Ogólne zasady zapewniania jakości kwalifikacji

Ogólne zasady zapewniania jakości w zintegrowanym systemie kwalifikacji		
1.	Jakość kwalifikacji	Zasady zapewniania jakości nie determinują szczegółowych rozwiązań w tym zakresie, które powinny być wypracowane z uwzględnieniem specyfiki kwalifikacji.
2.	Partycypacja interesariuszy	Udział przedstawicieli wszystkich zainteresowanych środowisk.
3.	Doskonalenie opisów kwalifikacji	Opisy kwalifikacji wpisane do Zintegrowanego Rejestru Kwalifikacji powinny być monitorowane i okresowo aktualizowane.
4.	Doskonalenie procesów walidacji	Procesy walidacji powinny być monitorowane i odpowiednio modyfikowane.
5.	Doskonalenie systemów zapewniania jakości	Systemy zapewniania jakości powinny być monitorowane i odpowiednio modyfikowane.
6.	Adekwatność walidacji	Proces walidacji powinien być dostosowany do specyfiki i poziomu kwalifikacji oraz form uczenia się osób ubiegających się o kwalifikację.
7.	Odpowiedzialność za jakość kwalifikacji	Każdy podmiot uczestniczący w procesach związanych z ustanawianiem i nadawaniem kwalifikacji jest odpowiedzialny za jakość kwalifikacji.
8.	Przeciwdziałanie konfliktom interesów	W celu przeciwdziałania konfliktom interesów w ustanawianiu i nadawaniu kwalifikacji należy odpowiednio rozdzielić te procesy i organizować ich przebieg.

Ogólne zasady zapewnienia jakości w zintegrowanym systemie kwalifikacji

9.	Spójne rozwiązania wewnętrzne i zewnętrzne	Należy zadbać, by każdy proces związany z ustanawianiem i nadawaniem kwalifikacji był objęty wewnętrznymi i zewnętrznymi rozwiązaniami służącymi zapewnieniu jakości, które są ze sobą odpowiednio powiązane.
10.	Jawność	Informacje na temat kwalifikacji, procesów oraz jednostek uczestniczących w procesach związanych z ustanawianiem i nadawaniem kwalifikacji, a także na temat zapewnienia jakości kwalifikacji, powinny być powszechnie dostępne.

2. Czynniki warunkujące jakość kwalifikacji nadanych konkretnym osobom

Jakość kwalifikacji, które będą nadawane osobom uczącym się, zależy od jakości opisu – czyli tego, jak kwalifikacja została zaprojektowana – oraz od jakości procesu nadawania kwalifikacji, na który składają się procesy walidacji oraz certyfikacji. Kwalifikacja powinna być opisana językiem efektów uczenia się zgodnie ze standardem opisu kwalifikacji nadawanych poza systemami oświaty i szkolnictwa wyższego (Ziewiec-Skokowska, 2015), być adekwatna do aktualnych potrzeb osób uczących się, rynku pracy, społeczeństwa oraz możliwa do zdobycia – realna. Natomiast proces walidacji powinien być zaprojektowany w ten sposób, aby w jego toku weryfikowane były efekty uczenia się określone dla danej kwalifikacji – bez względu na to, czy zostały one osiągnięte w sposób formalny, pozaformalny czy nieformalny⁵. W wyniku procesu walidacji może zostać wydany certyfikat potwierdzający osiągnięcie kwalifikacji. Jakość procesu certyfikacji ma również wpływ na jakość kwalifikacji.

⁵ Więcej na temat czynników warunkujących jakość kwalifikacji nadanej konkretnej osobie patrz w: Dybaś, 2014, s. 12–14.

Rysunek 1. Czynniki warunkujące jakość kwalifikacji nadanej konkretnej osobie

Źródło: na podstawie Dybaś, 2014, s. 12.

3. Nadawanie kwalifikacji

W zintegrowanym systemie kwalifikacji nadawanie kwalifikacji składa się z dwóch kluczowych procesów: walidacji i certyfikacji, w które wkomponowany jest proces obsługi osób poddających się walidacji (kandydatów) (więcej patrz część II).

3.1. Walidacja

Walidacja może obejmować wiele etapów, wśród których najczęściej wyróżnia się: identyfikowanie, dokumentowanie, weryfikację oraz potwierdzanie efektów uczenia się⁶. Nieodzowne dla efektywnego przeprowadzenia walidacji jest również informowanie i doradztwo oferowane kandydatowi. Potwierdzenie efektów uczenia się może dotyczyć zarówno wszystkich efektów wymaganych dla danej kwalifikacji (podstawa do certyfikacji), jak i ich części (pojedynczych efektów uczenia się

⁶ Wobec zróżnicowania sposobów opisu etapów walidacji i ich nazewnictwa w pracach nad Polską Ramą Kwalifikacji przyjęto stosowanie się do aktualnych dokumentów o charakterze ogólnoeuropejskim. W obszarze walidacji jest to obecnie Zalecenie Rady Unii Europejskiej z dnia 20 grudnia 2012 r. w sprawie walidacji uczenia się pozaformalnego i nieformalnego.

lub ich zestawów). Oprócz tego możliwe jest również potwierdzenie efektów uczenia się niezwiązanych z konkretną kwalifikacją.

Walidacja może być przeprowadzana za pomocą różnych metod i narzędzi, także w ramach potwierdzania tych samych efektów uczenia się. Ich dobór **powinien uwzględniać fakt, że kompetencje można zdobywać na drodze formalnej, pozaformalnej i nieformalnej.** Nieodpowiednio dobrane metody i narzędzia mogą negatywnie wpływać na wyniki weryfikacji. Mogą na przykład preferencyjnie traktować osoby, które uczyły się w szkole, a dyskryminować osoby z doświadczeniem zdobytym w miejscu pracy. Stanowiłoby to zaprzeczenie założeń systemu kwalifikacji i idei uczenia się przez całe życie.

Z drugiej jednak strony należy zadbać o to, aby bez względu na ścieżki zdobywania kompetencji i stosowane metody oraz narzędzia weryfikacji, procesy walidacji, a przede wszystkim ich rezultaty, były porównywalne i adekwatne do opisu kwalifikacji oraz aby certyfikaty były wydawane jedynie osobom, które potwierdziły efekty uczenia się wymagane dla danej kwalifikacji.

Weryfikacja efektów uczenia się oraz następujące po niej potwierdzenie efektów uczenia się zakończone decyzją walidacyjną, stanowiącą podstawę wydania certyfikatu, są kluczowe w procesie nadawania kwalifikacji oraz zapewniania jego jakości. Ich właściwe przeprowadzenie umożliwi porównywalność wyników walidacji. W związku z tym w niniejszej publikacji skupiamy się przede wszystkim na weryfikacji, decyzji walidacyjnej i certyfikacji. Natomiast nie zajmujemy się etapami identyfikowania i dokumentowania efektów uczenia się, które traktowane są jako przygotowanie do weryfikacji.

Celem walidacji w procesie nadawania kwalifikacji jest:

- **zweryfikowanie**, czy poszczególne efekty uczenia się – określone w opisie kwalifikacji – zostały osiągnięte przez kandydata. Weryfikacja dotyczy wszystkich efektów uczenia się, które mają być sprawdzone w toku walidacji. Etap weryfikacji w zależności od kwalifikacji może być prosty lub złożony. Może odbywać się w jednym miejscu i czasie lub być rozłożony w czasie i prowadzony w wielu miejscach, za pomocą wielu metod i przez różnych asesora (osób przeprowadzających weryfikację efektów uczenia się kandydatów).

Wynikiem weryfikacji jest informacja, jakie efekty uczenia się osiągnął kandydat, a jakich nie.


RAMKA 1

Z etapem weryfikacji efektów uczenia się wiążą się następujące zagrożenia:

- niewłaściwy dobór metod i narzędzi weryfikacji, które w rzeczywistości nie sprawdzają efektów uczenia się określonych dla kwalifikacji;
- nieadekwatny zakres weryfikacji względem specyfiki kwalifikacji i efektów uczenia się określonych w opisie kwalifikacji, co powoduje, że wyniki procesu weryfikacji nie są trafne i rzetelne;
- niewłaściwe warunki przeprowadzania walidacji;
- nierzetelność osób przeprowadzających weryfikację;
- niewłaściwe kompetencje osób przeprowadzających weryfikację;
- niewłaściwy dobór osób zaangażowanych w weryfikację efektów uczenia się – z punktu widzenia nakładania się ról oraz występowania konfliktu interesów.

- **potwierdzenie** efektów uczenia się, czyli proces w wyniku którego podjęta i wydana zostaje decyzja, jakie efekty uczenia się można potwierdzić na podstawie prowadzonej weryfikacji (decyzja walidacyjna).

Przy podejmowaniu tej decyzji należy wziąć pod uwagę wyniki wszystkich przeprowadzonych weryfikacji efektów uczenia się. Na tym etapie podejmuje się decyzję dotyczącą uznania efektów uczenia się potwierdzonych przez inną instytucję.

Podczas podejmowania decyzji walidacyjnej ocenia się również, czy proces weryfikacji został przeprowadzony prawidłowo. W przypadku wątpliwości – w uzasadnionych przypadkach – możliwe jest powtórzenie wskazanych elementów weryfikacji.

Decyzja walidacyjna może być pozytywna lub negatywna.

i RAMKA 2

Na etapie potwierdzania efektów uczenia się mogą wystąpić następujące zagrożenia:

- podejmowanie decyzji niezgodnej z dokumentacją zgromadzoną podczas wcześniejszych etapów walidacji, np. podjęcie pozytywnej decyzji o potwierdzeniu efektów uczenia się, mimo że zgromadzona w procesie walidacji dokumentacja nie wskazuje na to, że wszystkie efekty uczenia się określone dla kwalifikacji zostały osiągnięte lub wskazuje, że weryfikacja mogła być przeprowadzona w sposób niepoprawny;
- niewłaściwe kompetencje osób podejmujących decyzję walidacyjną;
- niewłaściwy dobór osób zaangażowanych w podejmowanie decyzji – z punktu widzenia nakładania się ról oraz występowania konfliktu interesów.

Rysunek 2. Etapy i rezultaty walidacji



Źródło: opracowanie własne.

3.2. Certyfikacja

Certyfikacja następuje po procesie walidacji. Jej celem jest wydanie certyfikatu, czyli dokumentu, który potwierdza osiągnięcie kwalifikacji. W procesie certyfikacji zostaje potwierdzone spełnianie wszelkich wy-

magań dla kwalifikacji innych niż potwierdzone efekty uczenia się (takich jak spełnianie warunków związanych z wiekiem, stanem zdrowia, obywatelstwem, niekaralnością itp.), a także poprawności procesu walidacji pod kątem formalnym. Certyfikat nie może być wydany w przypadku negatywnej decyzji walidacyjnej.

3.3. Obsługa osób poddających się walidacji (kandydatów)

Instytucja certyfikująca lub walidująca, aby zapewnić jakość procesu nadawania kwalifikacji, musi również dbać o odpowiednią obsługę kandydatów. Powinni być oni odpowiednio poinformowani o całym procesie zarówno od strony merytorycznej, jak i organizacyjnej, mieć dostęp do niezbędnych materiałów, np. przewodników, mieć możliwość stałego kontaktowania się z kompetentnym przedstawicielem instytucji, który odpowie na pytania, usprawni przejście przez proces walidacji od strony organizacyjnej i logistycznej. Proces obsługi konkretnej osoby potwierdzającej efekty uczenia się rozpoczyna się przed procesem walidacji, a kończy po wydaniu certyfikatu.

4. Znaczenie opisu kwalifikacji dla jakości i porównywalności nadawania kwalifikacji

Opis kwalifikacji ma podstawowe znaczenie dla jakości procesu nadawania kwalifikacji, porównywalności procesów walidacji oraz kwalifikacji nadanych konkretnych osobom (Cedefop, 2009, s. 17). To w oparciu o opis kwalifikacji projektować należy proces walidacji. Punktem wyjścia jest znajdujący się w opisie kwalifikacji opis wymaganych efektów uczenia się. Składają się na niego: ogólna charakterystyka efektów uczenia się oraz efekty uczenia się zdefiniowane dla poszczególnych zestawów i doprecyzowane za pomocą kryteriów weryfikacji. Wszystkie te elementy muszą być uwzględnione w każdym procesie walidacji. Dodatkowo w opisie kwalifikacji znajdują się wymagania dotyczące walidacji efektów uczenia się. Określają one minimalne standardy, które muszą spełniać wszystkie instytucje nadające kwalifikacje. Wraz z opisem efektów uczenia się wymagania te stanowią podstawę do projektowania i przeprowadzania walidacji przez różne instytucje. Są również kluczowe dla działań ewaluacyjnych i kontrolnych, służących zapewnianiu jakości procesu nadawania kwalifikacji w ZSK (Ziewiec-Skokowska, 2015, s. 7). Zakres i sposób formułowania wymagań wobec instytucji został określony w wytycznych dotyczących walidacji (w opracowaniu IBE, 2015)

i w standardzie opisu kwalifikacji (Ziewiec-Skokowska, 2015):

- wymagania w zakresie **metod weryfikacji** wskazują, w jakiego rodzaju sytuacjach powinna być postawiona osoba ubiegająca się o kwalifikację, aby można było ocenić, czy dane umiejętności zostały przez nią osiągnięte;
- wymagania w zakresie **zasobów kadrowych** odnoszą się do funkcji osób przewidzianych w procesie walidacji (np. doradca, asesor) oraz do określonych dla nich wymagań kompetencyjnych;
- wymagania w zakresie **zasobów organizacyjnych i materialnych** wskazują na zasoby niezbędne do prawidłowego przeprowadzenia walidacji. Dotyczyć mogą m.in. warunków technicznych, lokalowych, finansowych, które instytucje muszą spełniać (Ziewiec-Skokowska, 2015).

Zapewnianie jakości opisu kwalifikacji w ZSK opiera się przede wszystkim na standardzie opisu kwalifikacji nadawanych poza systemami oświaty i szkolnictwa wyższego (Ziewiec-Skokowska, 2015). Dodatkowo podjęto prace służące zaprojektowaniu rozwiązań służących zapewnieniu jakości opisu kwalifikacji zgodnie z założeniem ciągłego doskonalenia. W tym celu opracowano formularz sprawozdania z przebiegu prac w ramach wzorcowego opisanie kwalifikacji⁷ oraz rekomendacje dotyczące organizacji pracy i kompetencji członków zespołu opisującego kwalifikacje (Ziewiec-Skokowska, 2015, s. 4).

W ramce 3 przedstawiono rozwiązania służące zapewnieniu jakości opisu kwalifikacji rekomendowane przez CEDEFOP (European Centre for the Development of Vocational Training).

⁷ Formularz został opracowany przez zespół ds. jakości kwalifikacji w projekcie KRK i był wykorzystywany podczas prac w ramach wzorcowego opisanie kwalifikacji.

✓ RAMKA 3

Mechanizmy służące zapewnianiu jakości opisów kwalifikacji omawiane podczas seminarium „Quality assurance of certification in IVET”, Cedefop, Thessaloniki, 26–27 marca 2015 r.:

- opisy kwalifikacji i prace nad opisami kwalifikacji powinny być objęte cyklem jakości *Planuj – Wykonaj – Sprawdź – Działaj* (ang. *Plan – Do – Check – Act*);
- kwalifikacje powinny być opisywane językiem efektów uczenia się;
- standard, schemat opisu kwalifikacji, wytyczne, wskazówki do opisu kwalifikacji podnoszą jakość opisu kwalifikacji;
- standard, schemat, wytyczne, wskazówki nie są wystarczającym narzędziem, niezbędne jest wsparcie metodyczne osób przeszkolonych z opisywania kwalifikacji w danym systemie;
- opis kwalifikacji powinien być przygotowywany przez zespół złożony z przedstawicieli różnych grup interesariuszy, w tym praktyków, pracodawców i osób przeprowadzających walidację.

5. Zapewnianie jakości nadawania kwalifikacji w ZSK

Nadrzędnym celem zapewniania jakości nadawania kwalifikacji w ZSK (czyli walidacji i certyfikacji) jest zagwarantowanie, że certyfikaty są wydawane osobom, które potwierdziły wymagane efekty uczenia się. Proces walidacji powinien być zatem trafny i rzetelny. Oznacza to, że w jego toku weryfikowane są efekty uczenia się zdefiniowane dla kwalifikacji (trafność) i że wynik procesu weryfikacji jest niezależny od miejsca, czasu, metod oraz osób przeprowadzających walidację (rzetelność). Ważne jest również ciągłe doskonalenie wszystkich procesów, czyli walidacji i certyfikacji, a przez to ich efektów, czyli kwalifikacji nadanych konkretnym osobom.

Reasumując, aby zapewnić jakość nadawania kwalifikacji, należy: po pierwsze, dbać o jego skuteczność, trafność, rzetelność i poprawność – czyli zgodność z wymaganiami; po drugie, identyfikować ryzyka dla procesu nadawania kwalifikacji i jego efektów oraz je minimalizować; po trzecie, poprawiać i doskonalić nadawanie kwalifikacji. Takie kompleksowe podejście rozwija kulturę jakości w instytucji oraz buduje zaufanie do kwalifikacji i całego ZSK.

Na rysunku 3 zaprezentowano relacje między poszczególnymi procesami związanymi z nadawaniem kwalifikacji. Proces certyfikacji następuje po procesie walidacji. Obsługa osób poddających się walidacji rozpoczyna się przed walidacją, kiedy kandydaci powinni zostać odpowiednio poinformowani o procesie nadawania kwalifikacji, trwa przez cały proces nadawania, a kończy się po zakończeniu certyfikacji, kiedy kandydaci mogą np. odwoływać się od decyzji, zwrócić się o wystawienie duplikatu certyfikatu itp. Wewnętrzne zapewnianie jakości ma charakter ciągły i obejmuje walidację, certyfikację oraz obsługę kandydatów. Natomiast zewnętrzne zapewnianie jakości obejmuje wszystkie procesy związane z nadawaniem kwalifikacji realizowane przez instytucję certyfikującą i współpracujące z nią instytucje walidujące i jest realizowane okresowo.

Rysunek 3. Procesy związane z nadawaniem kwalifikacji



Źródło: opracowanie własne.

5.1. Zasady zapewnienia jakości nadawania kwalifikacji

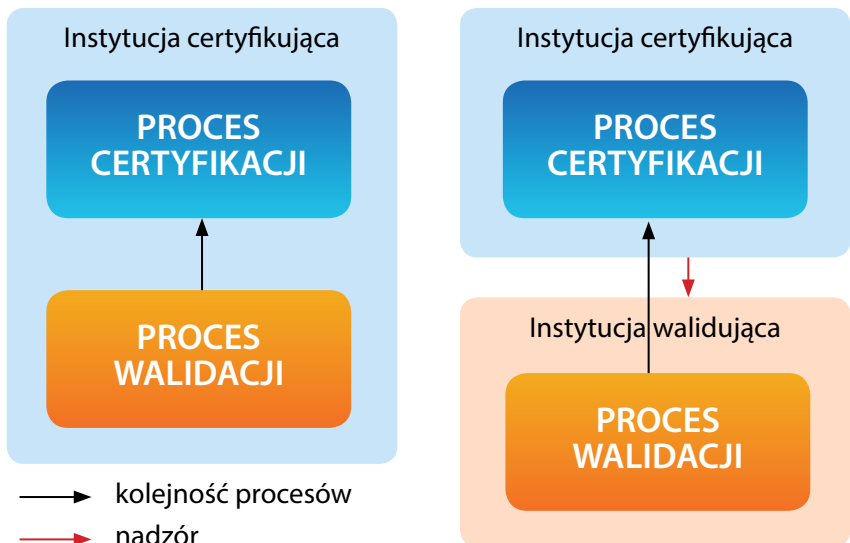
Jakość procesu nadawania kwalifikacji zależy od wszystkich jego składowych, czyli jakości procesów walidacji, certyfikacji i obsługi osób poddających się walidacji (kandydatów) oraz zapewnienia jakości poszczególnych rodzajów instytucji przeprowadzających ten proces oraz mających na niego wpływ (część III). Zgodność procesów oraz działania instytucji z zasadami będzie badana w ramach ewaluacji wewnętrznej i zewnętrznej.

5.2. Instytucja certyfikująca

Za jakość nadawania kwalifikacji (walidacji i certyfikacji) odpowiedzialna jest instytucja certyfikująca. Gwarantuje ona, że wydaje certyfikaty uzyskane na podstawie prawidłowo przeprowadzonych procesów walidacji i certyfikacji. Oznacza to, że certyfikaty otrzymują osoby, które osiągnęły efekty uczenia się określone dla kwalifikacji oraz spełniły warunki jej uzyskania.

Instytucja certyfikująca może delegować wszystkie lub wybrane działania związane z procesem walidacji do współpracującej z nią jednej lub więcej instytucji, nazywanych instytucjami walidującymi. Podział zadań powinna określać umowa między instytucjami. Nie zmienia to zakresu odpowiedzialności instytucji certyfikującej za jakość procesu walidacji, w tym prowadzonej przez nią okresowej ewaluacji wewnętrznej – samooceny obejmującej cały proces walidacji (por. Rysunek 4). Jest ona również odpowiedzialna m.in. za odpowiednie rozdzielenie procesów szkolenia, walidacji i certyfikacji, aby wykluczyć możliwość wystąpienia konfliktu interesów oraz za zachowanie ciągłości procesu certyfikacji i walidacji (więcej patrz część III).

Rysunek 4. Dwa warianty instytucjonalne prowadzenia procesów walidacji i certyfikacji



Źródło: opracowanie własne.

5.3. Zewnętrzne zapewnianie jakości

Dotyczy zarówno instytucji certyfikującej, jak i procesu walidacji. Jego główne elementy to weryfikacja spełniania wymagań oraz ewaluacja zewnętrzna służąca badaniu skuteczności procesów i ich doskonaleniu. Zewnętrzne zapewnianie jakości obejmuje instytucję certyfikującą wraz z jej wewnętrznym systemem zapewniania jakości, a także proces nadawania kwalifikacji (porównaj część III – Zasady zapewniania jakości dla podmiotów zewnętrznego zapewniania jakości).

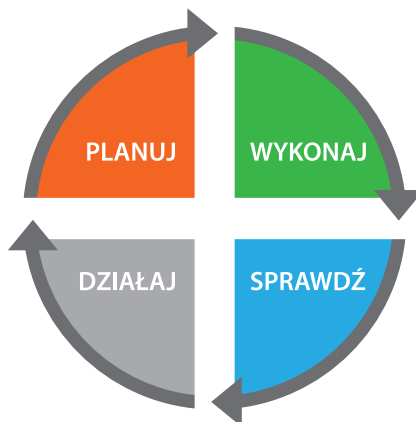
5.4. Procesy i efekty

Przyjęto założenie, że zapewnianie jakości powinno skupiać się zarówno na efektach, jak i na procesach, które do nich prowadzą. Proces nadawania kwalifikacji, który jest adekwatny do opisu kwalifikacji – weryfikuje zdefiniowane w nim efekty uczenia się, spełnia wymagania dla walidacji, jest zgodny z zasadami zapewniania jakości, powinien prowadzić do nadania kwalifikacji wysokiej jakości. Jednak jakość kwalifikacji nadanych konkretnym osobom powinna być również badana i monitorowana.

5.5. Ciągłe doskonalenie

Przyjęte rozwiązania służące zapewnianiu jakości procesu nadawania kwalifikacji w ZSK opierają się na zasadzie ciągłego doskonalenia opartej na cyklu jakości *Planuj – Wykonaj – Sprawdź – Działaj* (ang. *Plan – Do – Check – Act*). Ostatni etap cyklu, czyli właśnie wprowadzanie zmian, doskonalenie procesów – na podstawie ich wcześniejszego monitorowania, sprawdzania ich funkcjonalności – jest bardzo często zaniedbywany, również w obszarze kształcenia i szkolenia zawodowego. Może to świadczyć o nastawieniu na spełnianie zewnętrznych wymagań i o niskiej kulturze jakości. Tymczasem etap ten ma kluczowe znaczenie dla jakości instytucji, prowadzonych przez nią procesów, a przez to dla jej klientów (Feerick and Oviedo, 2014, s. 30).

Rysunek 5. Cykl jakości



Źródło: opracowanie własne.

5.6. Podejście systematyczne

Rozwiązania służące zapewnianiu jakości nie mogą mieć charakteru doraźnego, lecz powinny opierać się na systematycznym działaniu zgodnym z cyklem *Planuj – Wykonaj – Sprawdź – Działaj*.

Część II

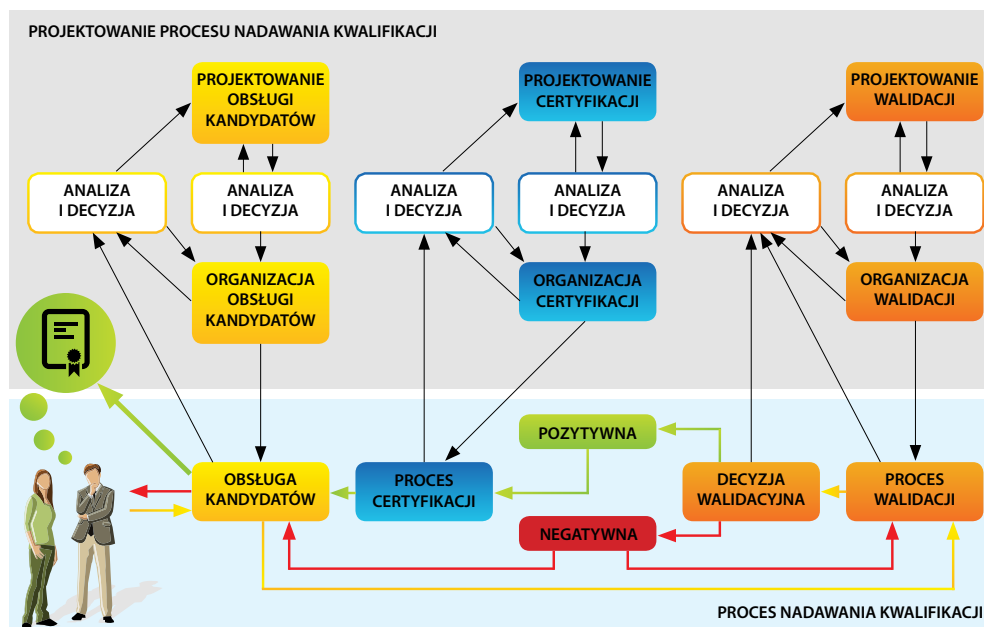
Wskazówki dla instytucji prowadzących walidację i certyfikację

Wskazówki dotyczą projektowania, organizowania i przeprowadzania walidacji oraz wewnętrznego zapewniania jakości instytucji certyfikującej i procesu nadawania kwalifikacji. Należy je czytać łącznie i stosować zgodnie z zasadami zapewniania jakości (więcej patrz część III).

Celem przygotowanych wskazówek jest wspieranie instytucji w dbaniu o jakość walidacji i certyfikacji. Mają one ułatwiać prawidłowe i sprawne przygotowanie oraz przeprowadzenie nadawania kwalifikacji, w taki sposób, aby był to również proces przyjazny osobom, które chcą potwierdzić swoje kompetencje. Należy pamiętać, że zakres zastosowania każdej wskazówki zależeć będzie od wielu czynników, np. specyfiki kwalifikacji, wielkości organizacji, zakresu procesu walidacji. Należy dostosować zakres działań do celu, któremu mają one służyć tak, aby z jednej strony zadbać o jakość procesu nadawania kwalifikacji, a z drugiej nie przeciążyć swojej organizacji nadmiernie rozbudowanymi procedurami i biurokracją.

Wskazówki oparto na założeniu ciągłego doskonalenia i cyklu jakości (por. część I). Każdy proces prowadzony przez instytucję powinien zostać najpierw zaprojektowany. Projekt powinien zostać sprawdzony pod kątem poprawności, kompletności, możliwości wdrożenia itp. i na tej postawie skorygowany. Następnie należy przygotować instytucję do wdrożenia zaplanowanego procesu i na końcu proces przeprowadzić. Na każdym etapie procesy należy analizować, dzięki czemu możliwe będzie ich stałe doskonalenie. Na podstawie przeprowadzonych analiz należy podjąć decyzje o koniecznych zmianach i odpowiednio skorygować procesy – są to podstawowe zadania wewnętrznego zapewniania jakości. Podejście to w odniesieniu do walidacji, certyfikacji i obsługi kandydatów prezentuje rysunek 6. Na rysunku tym dodatkowo uwzględniono ścieżkę, którą przechodzi kandydat w procesie nadawania kwalifikacji.

Rysunek 6. Mapa procesów związanych z nadawaniem kwalifikacji z uwzględnieniem działań służących budowaniu kultury jakości



Źródło: opracowanie własne.

1. Podział odpowiedzialności za zapewnianie jakości w instytucji

Na jakość nadawania kwalifikacji mają wpływ wszystkie osoby zaangażowane w ten proces. Zapewnianie jakości nie powinno być domeną tylko jednej osoby, działu czy zespołu do spraw jakości. Jakość procesu nadawania kwalifikacji zależy od współpracy i komunikacji między kierownictwem, osobami zajmującymi się nadawaniem kwalifikacji i osobami zajmującymi się zapewnianiem jakości. Podejście to zostało szczegółowo opisane poniżej i zaprezentowane na rysunku 7 (s. 25).

Za jakość procesu nadawania kwalifikacji odpowiada przede wszystkim **kierownictwo instytucji certyfikującej**. Do jego zadań należy stworzenie rozwiązań systemowych służących zapewnianiu jakości, które obejmą całą organizację; przekonanie pracowników o ich zasadności; zadbanie o komunikację, która gwarantuje przepływ informacji w organizacji; zapewnienie odpowiednich kadr i doskonalenie ich kom-

petencji; zapewnienie odpowiednich zasobów materialnych i organizacyjnych oraz zapewnienie środków finansowych. Kierownictwo odpowiada również za zaangażowanie w dbanie o jakość procesu nadawania kwalifikacji wszystkich pracowników oraz interesariuszy zewnętrznych (Cedefop, 2015, s. 19).

Osoby zajmujące się nadawaniem kwalifikacji są odpowiedzialne za zaprojektowanie i przeprowadzanie walidacji i certyfikacji zgodnie z opisem kwalifikacji. Przygotowują one m.in. metody i narzędzia weryfikacji efektów uczenia się, planują wszystkie etapy nadawania kwalifikacji. Praca tych osób ma bardzo duży, jeśli nie największy wpływ na jakość procesu nadawania kwalifikacji i w efekcie kwalifikacji nadanych konkretnym osobom (Cedefop, 2015, s. 19).

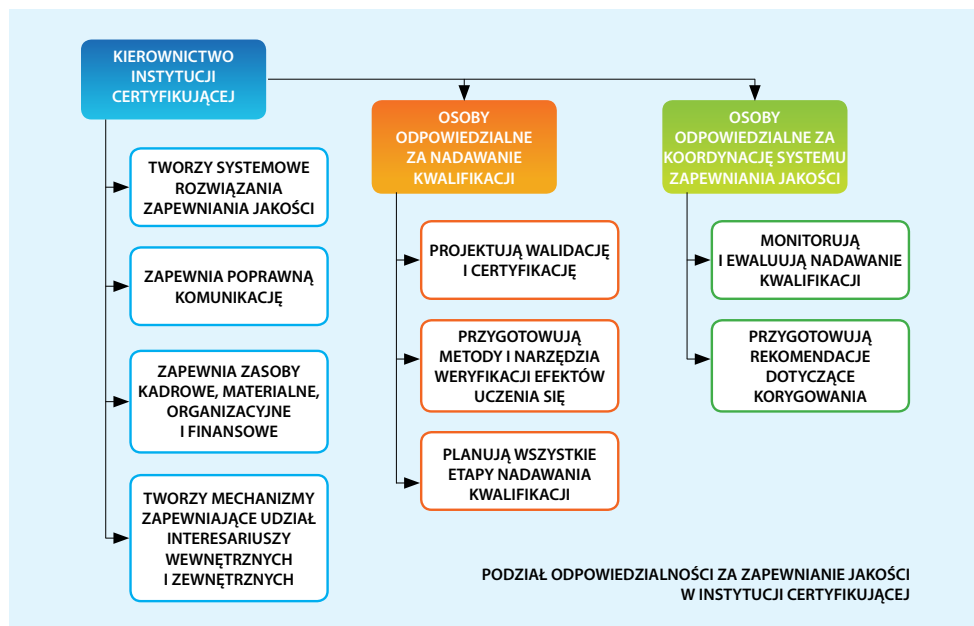
Osoby zajmujące się zapewnianiem jakości. Do ich zadań należy monitorowanie, weryfikowanie i ewaluowanie nadawania kwalifikacji oraz formułowanie rekomendacji dotyczących korygowania i doskonalenia tego procesu. W ten sposób osoby zajmujące się zapewnianiem jakości wspierają kierownictwo i osoby zajmujące się nadawaniem kwalifikacji. Zespół ten nie może funkcjonować w oderwaniu i bez odpowiedniego wsparcia ze strony kierownictwa i zespołu odpowiedzialnego za nadawanie kwalifikacji (Cedefop, 2015, s. 19). Przykładowo:

RAMKA 4

Decyzje dotyczące wprowadzenia proponowanych zmian służących korygowaniu i doskonaleniu procesu walidacji powinny być podejmowane lub zatwierdzone przez kierownictwo instytucji.

Zapewnianie jakości nadawania kwalifikacji wymaga również zaangażowania pozostałych pracowników instytucji certyfikującej (oraz walidującej, jeśli taka występuje w danym przypadku), np. zajmujących się obsługą osób poddających się walidacji (dalej kandydatów) oraz zewnętrznych interesariuszy.

Rysunek 7. Podział odpowiedzialności za zapewnianie jakości w instytucji certyfikującej



Źródło: opracowanie własne na podstawie Cedefop (2015), s. 19.

2. Walidacja

Przeprowadzenie walidacji wymaga odpowiedniego przygotowania. Najpierw należy zaprojektować proces walidacji, następnie przygotować instytucję/instytucje do jego wdrożenia i dopiero wówczas można rozpocząć pracę z kandydatami.

- Zaprojektowanie procesu walidacji – czyli określenie i opisanie etapów procesu walidacji, metod i narzędzi weryfikacji efektów uczenia się oraz potrzebnych zasobów kadrowych, organizacyjnych i materialnych niezbędnych do przeprowadzenia walidacji. Efektem etapu projektowania jest opis procesu walidacji (więcej patrz 2.1).
- Zorganizowanie procesu walidacji – czyli przygotowanie instytucji do przeprowadzenia w niej walidacji zgodnej z opisem tego procesu, w tym np. zapewnienie odpowiednich zasobów kadrowych, organizacyjnych i materialnych. Efektem tego etapu jest opis przygotowania instytucji do przeprowadzenia walidacji (więcej patrz 2.2).
- Przeprowadzenie walidacji zgodnie z opisem walidacji i opisem

przygotowania organizacji do przeprowadzenia walidacji. Efektem tego etapu jest zweryfikowanie efektów uczenia się konkretnych osób i podjęcie decyzji walidacyjnej (więcej patrz 2.3).

Rysunek 8 prezentuje sekwencję oraz główne cele projektowania, organizowania i przeprowadzenia walidacji.

Etapy projektowania i organizowania walidacji mogą być częściowo realizowane równolegle.

Na każdym etapie – od projektowania, poprzez organizację, po przeprowadzanie walidacji, należy zadbać o trafność i rzetelność tego procesu (Cedefop, 2009, s. 17, 19).

RAMKA 5

Trafność oznacza, że zweryfikowane są efekty uczenia się określone dla kwalifikacji w opisie kwalifikacji.

Rzetelność oznacza, że wynik procesu zweryfikacji jest niezależny od miejsca, czasu, metod oraz osób przeprowadzających walidację.

Zapewnienie trafności i rzetelności wymaga między innymi przygotowania odpowiednich metod i narzędzi zweryfikacji, osób przeprowadzających zweryfikację, miejsca przeprowadzania zweryfikacji (np. odpowiednio wyposażony warsztat, pracownia).

Rysunek 8. Sekwencja działań służących przygotowaniu i przeprowadzeniu walidacji



Źródło: opracowanie własne.

2.1. Projektowanie walidacji

Projekt walidacji powinien spełniać rolę mapy, która wskazuje kierunek i ułatwia poruszanie się po procesie walidacji wszystkim zaangażowanym stronom: osobom przeprowadzającym walidację, np. asesorum, instytucjom organizującym walidację oraz osobom poddającym się walidacji. Proces walidacji powinien więc zostać szczegółowo i klarownie opisany oraz stanowić dokument – opis procesu walidacji – który jest powszechnie dostępny. Forma i zakres opisu walidacji powinny być dostosowane do adresata, np. inne mogą być forma i zakres informacji dostępnych publicznie, a inne w przypadku kandydatów lub osób przeprowadzających walidację. Na przykład jeśli potencjalnymi kandydatami będą obcokrajowcy, imigranci, to warto przygotować dla nich opis walidacji w zrozumiałym dla nich języku.

Projekt walidacji powinien być zgodny z zasadami zapewniania jakości (więcej patrz część III).

Przygotowanie opisu procesu walidacji wymaga:

- 1) ustalenia wymagań dla procesu walidacji (więcej patrz 2.1.1.),
- 2) opisanie procesu walidacji (więcej patrz 2.1.2.),
- 3) sprawdzenia przygotowanego opisu (więcej patrz 2.1.3.),
- 4) skorygowania opisu walidacji (więcej patrz 2.1.4.).

2.1.1. Ustalenie wymagań dla instytucji dotyczących przeprowadzania procesu walidacji

Przed przystąpieniem do projektowania walidacji należy ustalić wszystkie wymagania dotyczące tego procesu. Powinny być one spisane i uwzględniane podczas opisywania, organizowania i przeprowadzania procesu walidacji.

Źródła wymagań:

- a) Opis kwalifikacji – podstawę do zaprojektowania procesu walidacji stanowi opis kwalifikacji, w tym przede wszystkim informacje o efektach uczenia się. W opisie kwalifikacji znajdują się również wymagania dotyczące walidacji efektów uczenia się, które obowiązują instytucję certyfikującą. Mogą one dotyczyć metod weryfikacji, zasobów kadrowych, zasobów organizacyjnych i materialnych, organizacji procesu, innych kwestii (por. część I pkt 4).

- b) Dodatkowe wymagania dotyczące kwalifikacji i walidacji – podczas opisywania kwalifikacji i włączania jej do ZSK minister właściwy może określić dodatkowe wymagania dotyczące nadawania kwalifikacji, w tym dotyczące zapewniania jakości.
- c) Wymagania określone przez instytucję certyfikującą – instytucja certyfikująca może doprecyzować powyższe wymagania.

RAMKA 6

Zaleca się przygotowanie przez instytucję certyfikującą jednego dokumentu, w którym znajdują się wszystkie wymagania wymienione w punktach a), b), c). Ułatwi to projektowanie procesu walidacji zgodnego z wymaganiami, stałe monitorowanie przez IC zgodności procesu z wymaganiami oraz weryfikację spełniania wymagań przeprowadzaną podczas ewaluacji wewnętrznej i zewnętrznej.

2.1.2. Opis procesu walidacji

Po ustaleniu wszystkich wymagań dotyczących procesu walidacji można przystąpić do jego opisywania zgodnie z poniższymi założeniami.

- a) Proces walidacji powinien być opisywany przez zespół osób posiadających kompetencje z zakresu projektowania procesów walidacji, zapewniania jakości walidacji i z zakresu specyfiki kwalifikacji (znające praktyczną stronę kwalifikacji i otoczenie, w którym kwalifikacja funkcjonuje).

Należy określić kryteria wyłaniania osób projektujących walidację. Kryteria i proces wyłaniania osób projektujących walidację powinien być udokumentowany.

RAMKA 7

Zaleca się, aby w opisywaniu procesu walidacji brali udział przedstawiciele potencjalnych użytkowników, osoby, które już posiadają kwalifikację lub kwalifikację zbliżoną lub realizują zadania określone dla kwalifikacji, pracodawcy, nauczyciele i trenerzy.

- b) Opisując proces walidacji, należy określić zakres, zasady i metody monitorowania procesu walidacji i jego efektów (więcej patrz 5.3.).
- c) Opis procesu walidacji powinien być tak opracowany, aby umożliwił zweryfikowanie, czy spełnia on ustalone wcześniej wymagania.

W opisie procesu walidacji powinno znaleźć się jasne odniesienie do wymagań ustalonych dla procesu walidacji (por. wyżej). Ułatwi to zorganizowanie i przeprowadzenie procesu walidacji zgodnie z wymaganiami, stałe monitorowanie przez IC zgodności procesu z wymaganiami oraz weryfikację spełniania wymagań podczas ewaluacji wewnętrznej i zewnętrznej.

d) Opis procesu walidacji powinien zawierać następujące elementy:

Tabela 2. Elementy opisu walidacji

Element opisu procesu walidacji	Uwagi
Szczegółowo opisane kolejne etapy procesu walidacji oraz wszystkie kluczowe procesy i działania realizowane na kolejnych etapach.	Szczególnie istotne jest właściwe opisanie etapów weryfikacji i potwierdzania. Opis etapów, procesów i działań powinien obejmować ich sekwencje i wzajemne relacje. Szczególną uwagę należy zwrócić na przejścia między poszczególnymi etapami, procesami – jakie warunki muszą być spełnione, aby dany etap uznać za zamknięty i jakie, aby rozpocząć dany etap – np. przejście między egzaminem teoretycznym i praktycznym.
Szczegółowy opis kompetencji niezbędnych do przeprowadzenia poszczególnych etapów, procesów, działań podczas procesu walidacji.	Więcej patrz ramka nr 8 ⁸ .
Określenie odpowiedzialności osób (stanowisk) lub ciał kolegialnych za poszczególne działania, procesy, etapy.	Określenie zadań każdej z osób lub ciał kolegialnych, np. komisja egzaminacyjna przeprowadza egzamin, sprawdza tożsamość kandydatów przed egzaminem, przygotowuje protokół z egzaminu, przekazuje protokół z egzaminu do...
Zasady dokumentowania wszystkich etapów walidacji oraz wymagania dotyczące dokumentowania.	Należy określić: <ul style="list-style-type: none"> ■ jakie dokumenty powstają na kolejnych etapach walidacji, ■ jakie są zasady ich tworzenia, ■ kto jest odpowiedzialny za ich przygotowanie, ■ jakie są zasady i czas ich przechowywania.
Kryteria weryfikacji efektów uczenia się.	Dla kwalifikacji włączonych do ZSK – opisywanych na podstawie standardu opisu kwalifikacji (Ziewiec-Skokowska, 2015) – kryteria weryfikacji są określone w opisie kwalifikacji. Dla tych kwalifikacji nie można stosować innych kryteriów weryfikacji niż te, które zostały określone w opisie kwalifikacji.

⁸ Więcej o kompetencjach osób przeprowadzających walidację zobacz w: Cedefop (2015), s. 24–25.

Element opisu procesu walidacji	Uwagi
Metody weryfikacji efektów uczenia się.	<p>Metoda weryfikacji określa sytuację, w jakiej należy umieścić osobę, by można było ocenić, czy posiada ona dane efekty uczenia się, np. test pisemny z pytaniami zamkniętymi.</p> <p>Metody weryfikacji powinny być zgodne z wymaganiami dotyczącymi walidacji określonymi w opisie kwalifikacji.</p> <p>Dobór metod powinien być adekwatny do efektów uczenia się i określonych dla nich kryteriów weryfikacji.</p> <p>Możliwe jest stosowanie zróżnicowanych metod lub ich konfiguracji w zależności od indywidualnej sytuacji kandydata, pod warunkiem, że dobór metod zapewni sprawdzenie efektów uczenia się wymaganych dla kwalifikacji.</p> <p>(Więcej patrz wytyczne do walidacji)</p>
Narzędzia weryfikacji.	<p>Narzędzie weryfikacji to konkretna realizacja danej metody weryfikacji (przykładem narzędzia opartego na metodzie testu pisemnego z pytaniami zamkniętymi jest państwowy egzamin sprawdzający kwalifikacje kandydatów na kierowców w zakresie kategorii B) oraz wszelkie instrumenty pomocnicze, w tym baza pytań egzaminacyjnych.</p> <p>Narzędzia mogą być najczęściej zmienianym, rozwijanym, uzupełnianym elementem opisu procesu walidacji.</p> <p>Dobór narzędzi weryfikacji powinien być adekwatny do efektów uczenia się wymaganych dla kwalifikacji. Np. jeśli wśród sprawdzanych efektów uczenia się, nie ma kompetencji związanych ze znajomością technologii informacyjno-komunikacyjnych, narzędzie weryfikacji nie powinno być skonstruowane w sposób, który może utrudnić osobom bez takich kompetencji udowodnienie posiadanych efektów uczenia się.</p> <p>(Więcej patrz wytyczne do walidacji)</p>
Sposoby dokumentowania efektów uczenia się oraz kryteria oceny formalnej i merytorycznej złożonej dokumentacji.	<p>W przypadku prowadzenia weryfikacji na podstawie przedłożonych przez kandydata lub inną osobę (np. doradcę) dowodów na posiadanie efektów uczenia się konieczne są jasne zasady dotyczące formy i zakresu wymaganej dokumentacji oraz kryteriów ich oceny.</p>
Opis materiałów, urządzeń, pomieszczeń oraz innych zasobów materialnych niezbędnych do przeprowadzenia procesu walidacji.	<p>Na przykład warunki techniczne i lokalowe, wyposażenie stanowiska, na którym będzie przeprowadzana weryfikacja efektów uczenia się.</p> <p>(Więcej patrz ramka nr 9)</p>
Opis zasobów organizacyjnych niezbędnych do przeprowadzenia procesu walidacji.	<p>Do zasobów organizacyjnych może zaliczać się np. obsługa administracyjna i techniczna (np. osoby odpowiedzialne za konserwowanie sprzętu, na którym przeprowadzana jest weryfikacja efektów uczenia się).</p>
Informacje o sposobie organizacji procesu walidacji.	<p>Do tych informacji może zaliczać się np. czas trwania poszczególnych etapów, kto i w jakim czasie wyznacza termin i miejsce przeprowadzenia poszczególnych etapów walidacji.</p>
Zasady uznawania efektów uczenia się potwierdzonych przez inną instytucję.	<p>Zasady mogą odnosić się do porozumień między instytucjami (Więcej patrz materiał roboczy pt. „Wytyczne dot. gromadzenia i przenoszenia osiągnięć pomiędzy różnymi instytucjami”).</p>

RAMKA 8

Proces walidacji jest przeprowadzany przez zespół osób posiadających łącznie kompetencje w zakresie przeprowadzania walidacji oraz specyfiki kwalifikacji.

Kompetencje osób przeprowadzających proces walidacji powinny być adekwatne do pełnionych przez nie zadań.

Szczególną uwagę należy zwrócić na kompetencje zespołu przeprowadzającego weryfikację efektów uczenia się (asesorów). Zespół ten powinien posiadać łącznie kompetencje w zakresie:

- przeprowadzania weryfikacji efektów uczenia się zdobytych drogą formalną, pozaformalną i nieformalną (w szczególności oceniania osób dorosłych), w tym metod i narzędzi weryfikacji;
- specyfiki kwalifikacji;
- zapewniania jakości.

Kompetencje asesorów powinny wynikać z co najmniej kilkuletniego doświadczenia w branży lub dziedzinie działalności oraz z doświadczenia w zakresie kształcenia/szkolenia lub weryfikowania efektów uczenia się. Kompetencje asesorów powinny być aktualne.

Nie jest wskazane, aby decyzję walidacyjną podejmowała jedna osoba.

Należy określić kryteria wyłaniania osób przeprowadzających walidację. Kryteria i proces wyłaniania osób przeprowadzających walidację powinien być udokumentowany.

RAMKA 9

Jeżeli przedmiotem weryfikacji są efekty uczenia się związane z zadaniami zawodowymi, zaleca się przeprowadzanie weryfikacji w miejscu, w którym w rzeczywistości wykonuje się określone zadania, np. w miejscu pracy lub w miejscu zbliżonym. Zwiększa to trafność weryfikacji.

2.1.3. Sprawdzanie projektu procesu walidacji

Zanim opis procesu walidacji stanie się podstawą do organizacji i przeprowadzenia walidacji w instytucji certyfikującej, należy sprawdzić, czy projekt walidacji jest:

- zgodny z opisem kwalifikacji i innymi wymaganiami (por. 2.1.1.),
- jasny i zrozumiały, a poszczególne zapisy nie budzą wątpliwości,
- kompletny – zawiera wszystkie niezbędne elementy (por. tabela 2),
- poprawny merytorycznie – jest spójny, układa się w logiczną całość, nie zawiera błędów merytorycznych,
- możliwy do przeprowadzenia – nie wymaga nieracjonalnych, nieadekwatnych do kwalifikacji i niemożliwych do zorganizowania nakładów finansowych, organizacyjnych, czasowych, kadrowych itp.

Projekt procesu walidacji można sprawdzić w sposób teoretyczny (np. za pomocą recenzji wewnętrznej lub zewnętrznej) lub praktyczny (więcej patrz ramka 10).

Sprawdzanie projektu walidacji powinno być zaplanowane i przeprowadzone za pomocą odpowiednich metod i narzędzi oraz przez zespół posiadający kompetencje z zakresu zapewniania jakości walidacji, projektowania i prowadzenia walidacji oraz z zakresu specyfiki kwalifikacji (więcej patrz ramki nr 11 i 12).

Należy zachować przygotowane analizy, recenzje, opis przeprowadzonych testów, informacje o osobach, które brały w nich udział, udokumentować wnioski.

RAMKA 10

Poszczególne elementy projektu walidacji, np. metody i narzędzia weryfikacji można sprawdzić na osobach, które brały udział w opisywaniu procesu walidacji albo innych, które posiadają daną kwalifikację, kwalifikację zbliżoną lub wykonują zadania zawodowe związane z kwalifikacją. Np. osoby takie mogą wykonać zadanie zaplanowane jako część weryfikacji efektów uczenia się, przetestować narzędzia weryfikacji.

RAMKA 11

Zaleca się, aby w proces sprawdzania opisu procesu walidacji zaangażować osoby posiadające daną kwalifikację, kwalifikację zbliżoną lub wykonujące zadania zawodowe związane z kwalifikacją, a także pracodawcy.

**RAMKA 12**

Proces walidacji powinien być sprawdzany z udziałem osób, które nie przygotowywały opisu procesu walidacji. Wskazane jest, aby były to również osoby spoza instytucji, w której powstał opis.

2.1.4. Skorygowanie opisu procesu walidacji

- Po sprawdzeniu projektu walidacji należy podjąć decyzję:
 - czy w wyniku przeprowadzonych analiz należy w nim wprowadzić zmiany,
 - jakie zmiany mają być wprowadzone,
 - z czego poszczególne zmiany wynikają.
- Następnie należy zgodnie z podjętą decyzją wprowadzić zmiany w opisie procesu walidacji i zatwierdzić skorygowany opis procesu walidacji.
- Decyzję o zatwierdzeniu skorygowanego opisu walidacji powinna podjąć osoba upoważniona.
- Instytucja powinna zachować dokumentację z przeprowadzonych zmian: wyniki analiz, decyzję o wprowadzeniu zmian i decyzję o zatwierdzeniu skorygowanego opisu, pierwotny i poprawiony opis procesu walidacji.

2.2. Zorganizowanie procesu walidacji w instytucji

Kolejnym etapem przygotowującym do przeprowadzenia walidacji jest zorganizowanie procesu walidacji w instytucji, czyli przygotowanie instytucji do jego przeprowadzenia. Etap ten polega na przełożeniu zapisów zawartych w opisie procesu walidacji na konkretne rozwiązania w instytucji, wdrożeniu procedur i merytorycznym przygotowaniu osób przeprowadzających walidację i innych pracowników oraz określeniu wszystkich innych działań, które należy podjąć, aby przeprowadzić proces walidacji, np. dotyczących obsługi kandydatów.

Efektem tego etapu powinna być możliwość rozpoczęcia pracy z osobą poddającą się walidacji – czyli rozpoczęcie procesu walidacji.

Należy przygotować dokument opisujący przygotowanie instytucji do przeprowadzenia walidacji.

Podczas organizowania procesu w instytucji należy:

- 1) przygotować lub dostosować do specyfiki kwalifikacji i procesu walidacji niezbędne procesy i procedury, w tym dotyczące monitorowania i doskonalenia procesu walidacji.
- 2) przygotować lub dostosować do specyfiki kwalifikacji i procesu walidacji zasady i instrukcje dokumentowania wszystkich etapów procesu walidacji, wzory dokumentów, materiały (więcej patrz ramka 13).
- 3) udostępnić dokumenty i materiały w odpowiedniej formie i zakresie w zależności od odbiorcy (więcej patrz ramka 14).
- 4) wskazać osoby lub ciała kolegialne odpowiedzialne za poszczególne procesy i decyzje, np. komisje egzaminacyjne.

Podział odpowiedzialności powinien gwarantować odpowiednie rozdzielenie procesu certyfikacji, walidacji i szkolenia oraz zapobiegać wystąpieniu konfliktu interesów.

- 5) przeprowadzić w instytucji przegląd kompetencji niezbędnych do przeprowadzenia walidacji (więcej patrz ramka 15).
- 6) dobrać osoby lub zespoły – z i spoza instytucji – o odpowiednich kompetencjach, które będą przeprowadzały poszczególne etapy, procesy, działania składające się na proces walidacji, w tym prowadzące monitorowanie procesu walidacji.

Jeśli jest taka potrzeba, należy uzupełnić kompetencje osób przeprowadzających walidację oraz przygotować je do przeprowadzenia walidacji, np. za pomocą szkoleń.

- 7) zatwierdzić kompetencje osób przeprowadzających walidację.

Decyzja ta potwierdza zgodność kompetencji osób lub zespołów przeprowadzających walidację z wymaganiami zawartymi w opisie procesu walidacji. Decyzja powinna być podjęta przez osobę do tego upoważnioną.

- 8) przygotować, sprawdzić i zatwierdzić wyposażenie niezbędne do przeprowadzenia procesu walidacji.

Decyzja zatwierdzająca wyposażenie potwierdza jego zgodność z wymaganiami określonymi w opisie procesu walidacji oraz sprawność wyposażenia. Decyzja powinna być podjęta przez osobę do tego upoważnioną.

9) przygotować i wdrożyć rozwiązania służące obsłudze kandydatów – mające ułatwić im przejście przez proces walidacji.

10) dobrać osoby o odpowiednich kompetencjach, które zajmą się obsługą organizacyjną i administracyjną procesu walidacji – obsługą zarówno kandydatów jak i osób przeprowadzających walidację.

Jeśli jest taka potrzeba, należy uzupełnić kompetencje osób zajmujących się obsługą organizacyjną i administracyjną dla konkretnego procesu walidacji, np. za pomocą szkoleń.

11) zatwierdzić kompetencje osób zajmujących się obsługą organizacyjną i administracyjną.

Decyzja powinna być podjęta przez osobę do tego upoważnioną.

12) przygotować lub dostosować oraz wdrożyć procedurę reagowania na informacje dotyczące jakości procesu walidacji od wszystkich zainteresowanych stron wraz z odpowiednimi dokumentami.

13) przygotować lub dostosować procedurę odwoływania się od decyzji walidacyjnej.

14) przygotować lub dostosować oraz wdrożyć procedurę bezpieczeństwa i higieny pracy oraz procedurę reagowania w sytuacjach kryzysowych podczas przeprowadzania procesu walidacji wraz z odpowiednimi dokumentami, np. stosowne instrukcje.



RAMKA 13

Przykłady dokumentów i materiałów przygotowywanych podczas organizowania procesu walidacji w instytucji: regulaminy, instrukcje, wskazówki do przeprowadzenia poszczególnych etapów walidacji, opis procesu walidacji opracowany dla różnych odbiorców, przewodniki, informatory, formularze aplikacyjne, karty weryfikacji efektów uczenia się, ankiety ewaluacyjne.

RAMKA 14

Dokumenty i materiały powinny być dostępne i znane osobom, które mają z nich korzystać:

- regulaminy, przewodniki, informatory, opis procesu walidacji powinny być dostępne w siedzibie instytucji oraz na jej stronie internetowej;
- zespół przeprowadzający weryfikację, członkowie komisji egzaminacyjnych powinni mieć dostęp do regulaminów, instrukcji, procedur dotyczących ich pracy.

RAMKA 15

Na etapie organizowania procesu walidacji może okazać się, że instytucja nie dysponuje personelem posiadającym wszystkie niezbędne kompetencje określone w opisie procesu walidacji. Wówczas należy uzupełnić tę lukę poprzez zatrudnienie osoby/osób o odpowiednich kompetencjach lub poprzez szkolenie.

RAMKA 16

Zaleca się na etapie organizowania przetestowanie procesu walidacji poprzez przeprowadzenie co najmniej jednego procesu z udziałem osoby, która faktycznie chce potwierdzić swoje efekty uczenia się.

Wyniki testowego procesu walidacji powinny posłużyć do skorygowania opisu procesu walidacji lub ustaleń dotyczących jego organizacji.

2.3. Przeprowadzenie procesu walidacji

Na tym etapie rozpoczyna się praca z kandydatami. Celem procesu walidacji jest zweryfikowanie efektów uczenia się oraz ich potwierdzenie zakończone wydaniem decyzji walidacyjnej.

Walidację należy przeprowadzać zgodnie z poniższymi wskazówkami:

- 1) Proces walidacji powinien być zaplanowany i prowadzony zgodnie z opisem procesu walidacji oraz z założeniami zawartymi w opisie przygotowania instytucji do walidacji. Oczywiście wprowadzanie zmian po zaprojektowaniu oraz wdrożeniu walidacji może być ko-

nieczne, np. mogą się zmienić osoby przeprowadzające walidację. Nie może mieć to jednak wpływu na zgodność walidacji z wymaganiami, na jej trafność i rzetelność.

- 2) Proces walidacji powinien być przeprowadzany przez zespół osób posiadających łącznie kompetencje z zakresu przeprowadzania walidacji oraz specyfiki kwalifikacji określone w opisie procesu walidacji. Kompetencje osób przeprowadzających walidację powinny być adekwatne do realizowanych przez nie zadań. Szczególną uwagę należy zwrócić na kompetencje zespołu przeprowadzającego weryfikację efektów uczenia się (asesorów). Powinny one posiadać łącznie kompetencje w zakresie:
 - przeprowadzania walidacji efektów uczenia się zdobytych drogą formalną, pozaformalną i nieformalną (w szczególności oceniającia osób dorosłych), w tym metod i narzędzi weryfikacji;
 - specyfiki kwalifikacji;
 - zapewniania jakości.

Kompetencje asesorów powinny wynikać z co najmniej kilkuletniego doświadczenia w branży, dziedzinie działalności, w tym w zakresie kształcenia/szkolenia lub weryfikowania efektów uczenia się oraz być aktualne.

Należy określić kryteria wyłaniania osób przeprowadzających walidację. Kryteria i proces wyłaniania osób przeprowadzających walidację powinien być udokumentowany.

- 3) Podczas procesu walidacji należy zadbać o odpowiednie wsparcie dla kandydatów, aby ułatwić im przejście przez proces (więcej patrz część III).
- 4) Proces walidacji jest monitorowany oraz jest objęty ewaluacją wewnętrzną (więcej patrz 5.3).
- 5) Podczas prowadzenia procesu walidacji należy zadbać o i sprawdzać:
 - dostępność opisu procesu walidacji;
 - dostępność opisu przygotowania instytucji do walidacji;
 - dostępność instrukcji, wytycznych, wskazówek i innych dokumentów materiałów niezbędnych do przeprowadzenia procesu walidacji;

- dostępność, sprawność i wykorzystanie materiałów, wyposażenia niezbędnego do przeprowadzenia procesu walidacji, np. wyposażenia pracowni, warsztatów, w których przeprowadza się proces weryfikacji kompetencji;
 - prowadzenie monitorowania procesu walidacji.
- 6) Podczas procesu walidacji na różnych etapach należy potwierdzać tożsamość kandydata. Ma to na celu zagwarantowanie, że wszelkie decyzje będą odnosić się do tej samej osoby, która faktycznie przeszła proces walidacji.
- 7) Przebieg procesu walidacji jest dokumentowany. Dokumentacja powinna być jednoznaczna i przejrzysta.

Dokumentacja powinna być tak przygotowana, aby podczas prowadzenia procesu walidacji możliwe było sprawdzenie, na jakim jest on etapie, jaki jest status każdej osoby potwierdzającej efekty uczenia się, np. jakie zestawy efektów uczenia się zostały już zweryfikowane, czy zostały spełnione wszystkie warunki do rozpoczęcia etapu weryfikacji, czy dana osoba jest jeszcze w procesie, czy go przerwała.

3. Wewnętrzne zapewnianie jakości nadawania kwalifikacji

3.1. Ogólne założenia

Niniejsze opracowanie skupia się jedynie na zapewnianiu jakości nadawania kwalifikacji. Jeżeli instytucja prowadzi szerszą działalność, zapewnianie jakości nadawania kwalifikacji powinno stanowić integralną część wewnętrznego systemu zapewniania jakości obejmującego wszystkie działania instytucji.

Wewnętrzne zapewnianie jakości obejmuje walidację, certyfikację i obsługę kandydatów.

W wewnętrzne zapewnianie jakości nadawania kwalifikacji powinny być zaangażowane wszystkie osoby mające wpływ na proces nadawania kwalifikacji, wszyscy pracownicy instytucji oraz osoby z nią współpracujące w tym zakresie. Wewnętrzne zapewnianie jakości powinno być prowadzone w sposób systematyczny i ciągły. Narzędziem spinającym i koordynującym działania służące zapewnianiu jakości jest wewnętrzny system zapewniania jakości (WSZJ), który stanowi integralną część systemu zarządzania instytucji.

Przedmiotem działania wewnętrznego systemu zapewniania jakości są zarówno procesy związane z nadawaniem kwalifikacji, za które odpowiada instytucja certyfikująca, jak i ich efekty. Celem systemu jest zapewnianie ich skuteczności (realizowanie celów) i poprawności (spełnianie wymagań) oraz doskonalenie, a poprzez to zapewnianie i podnoszenie jakości kwalifikacji nadanych konkretnym osobom. Powinien być on dostosowany do celu, specyfiki procesu nadawania kwalifikacji i instytucji.

WSZJ obejmuje całość działań instytucji certyfikującej. Jeśli IC deleguje część lub cały proces walidacji do innych instytucji – instytucji walidujących – jest on również objęty jej WSZJ. WSZJ nie koncentruje się jedynie na poszczególnych procesach, lecz zwraca uwagę na wzajemne zależności między procesami i przejścia między nimi. Patrzy również na proces nadawania kwalifikacji całościowo, mając na uwadze jego efekt, czyli kwalifikacje nadane konkretnym osobom.

WSZJ jako system wspierający jest wpleciony w procesy związane z nadawaniem kwalifikacji. Nie działa jedynie doraźnie czy okresowo, lecz **w spo-**

sób ciągły i systematyczny zgodnie z zamkniętym cyklem jakości
Planuj – Wykonaj – Sprawdź – Działaj (Cedefop, 2015, s. 22).

W działania WSZJ – w tym w proces jego projektowania – włączone są osoby odpowiedzialne za nadawanie kwalifikacji. WSZJ nie może też funkcjonować bez odpowiedniego wsparcia ze strony kierownictwa instytucji.

W wewnętrzne zapewnienie jakości zaangażowani są użytkownicy kwalifikacji, w tym pracownicy, pracodawcy oraz przedstawiciele innych interesariuszy zewnętrznych, np. poprzez zbieranie ich opinii na temat jakości nadawania kwalifikacji lub włączanie ich w odpowiednim zakresie w projektowanie, badanie i przeprowadzanie procesu walidacji.

WSZJ ma charakter sformalizowany, jest wdrożony w instytucji, jest udokumentowany oraz jest doskonalony i dostosowywany do potrzeb instytucji i prowadzonych przez nią procesów.

3.2. Rola kierownictwa instytucji

Kierownictwo instytucji odgrywa kluczową rolę w zapewnianiu jakości oraz tworzeniu i rozwijaniu WSZJ. Jest ono odpowiedzialne za jakość prowadzonych przez instytucję procesów i musi mieć pełną wiedzę na temat ich funkcjonowania. To od podejścia kierownictwa zależy, czy WSZJ będzie miał realny wpływ na jakość nadawanych kwalifikacji.

Kierownictwo instytucji:

- 1) podejmuje decyzję o stworzeniu WSZJ jako części systemu zarządzania instytucją. Oznacza to m.in.:
 - formalne ustanowienie systemu;
 - zapewnienie WSZJ możliwości pełnienia w instytucji funkcji zgodnej z zasadami i wskazówkami zawartymi w niniejszym opracowaniu (por. wyżej), np. poprzez zapewnienie odpowiednich zasobów, nadanie osobom prowadzącym WSZJ uprawnień do podejmowania decyzji na różnych szczeblach jego działania (nie zwalnia to jednak kierownictwa z odpowiedzialności za WSZJ) oraz przez czynne zaangażowanie w działanie WSZJ osoby reprezentującej kierownictwo instytucji;
 - zapewnienie mechanizmów zaangażowania w wewnętrzne zapewnienie jakości wszystkich pracowników instytucji i osób przeprowadzających walidacji (więcej patrz ramka nr 17);

- 2) określa strategiczne cele dotyczące jakości procesów związanych z nadawaniem kwalifikacji (więcej patrz ramka nr 18);
- 3) opracowuje mapę procesów związanych z nadawaniem kwalifikacji (więcej patrz ramka nr 19);
- 4) zapewnia włączenie WSZJ do systemu zarządzania instytucją – oznacza to wykorzystywanie wyników analiz i rekomendacji wypracowanych przez WSZJ do zarządzania instytucją, w tym podejmowanie decyzji dotyczących strategicznych zmian w działaniu instytucji i sposobów ich wdrażania;
- 5) zapewnia odpowiednią komunikację w instytucji, w tym zapewnia, że informacje dotyczące działania WSZJ, strategicznych celów dotyczących jakości są w sposób jasny i czytelny przekazywane wszystkim pracownikom instytucji;
- 6) odpowiada za spełnianie wymagań określonych dla procesów związanych z nadawaniem kwalifikacji;
- 7) zapewnia odpowiednie zasoby dla procesów związanych z nadawaniem kwalifikacji;
- 8) zapewnia możliwości angażowania w wewnętrzne zapewnianie jakości użytkowników kwalifikacji, w tym pracowników, pracodawców i przedstawicieli interesariuszy zewnętrznych.

RAMKA 17

W instytucji powinny istnieć rozwiązania, a przede wszystkim praktyka dotycząca gromadzenia oraz reagowania na informacje o problemach i nieprawidłowościach w działaniu organizacji przekazywane drogą formalną i nieformalną przez pracowników oraz innych wewnętrznych i zewnętrznych interesariuszy.

Bycie otwartym na takie sygnały należy do podstawowych zadań kierownictwa. Ich ignorowanie zawsze wpływa destrukcyjnie na działania organizacji.

RAMKA 18

Przykładem celów dotyczących jakości może być:

- zmniejszenie liczby osób, które wycofują się z procesu walidacji przed jego zakończeniem;
- zmniejszenie liczby odwołań od decyzji walidacyjnych.

RAMKA 19

Mapa procesów związanych z nadawaniem kwalifikacji

- Mapa powinna uwzględniać etapy walidacji, certyfikacji, obsługi kandydatów i wewnętrznego zapewniania jakości oraz relacje między nimi.
- Należy jasno określić warunki przejścia między poszczególnymi etapami i procesami – warunki zakończenia etapu/procesu i warunki rozpoczęcia etapu/procesu.
- Należy jasno określić cele procesów – biorąc pod uwagę strategiczne cele dotyczące jakości określone przez kierownictwo instytucji.
- Należy wskazać osoby odpowiedzialne za poszczególne procesy.
- W przygotowaniu mapy uczestniczą osoby odpowiedzialne za poszczególne procesy w instytucji.
- Mapa może mieć dowolną formę – może być to np. opis lub schemat – powinna jednak stanowić jeden spójny i czytelny dokument i dawać pełen obraz działania instytucji w zakresie nadawania kwalifikacji.

3.3. Zadania wewnętrznego systemu zapewniania jakości

Poniżej przedstawione są kluczowe zadania wewnętrznego systemu zapewniania jakości.

- 1) Wspieranie instytucji w projektowaniu, organizowaniu oraz przeprowadzaniu walidacji, certyfikacji i obsługi kandydatów zgodnie z zasadami i wskazówkami zawartymi w niniejszym opracowaniu.
- 2) Monitorowanie procesów związanych z nadawaniem kwalifikacji oraz

ich efektów pod kątem ich zgodności z wymaganiami oraz pod kątem skuteczności, czyli spełniania przez nie określonych dla nich celów.

Celem monitorowania jest gromadzenie informacji o tym, jak w rzeczywistości działają procesy związane z nadawaniem kwalifikacji, a nie jedynie dokumentacji im poświęconej.

Monitorowanie powinno być przeprowadzane zgodnie z poniższymi wskazówkami:

- Należy określić jakie dane w ramach monitorowania będą gromadzone.
 - Dane powinny być gromadzone 1) w sposób zintegrowany, czyli umożliwiający ich porównywanie i analizowane, 2) w podziale na procesy i 3) w sposób umożliwiający prześledzenie ścieżki nadawania kwalifikacji poszczególnych kandydatów.
 - Monitorowanie powinno być prowadzone od momentu projektowania oraz podczas przeprowadzania procesów.
 - Monitorowanie powinno być prowadzone za pomocą odpowiednich metod i narzędzi – monitorowanie nie może opierać się jedynie na gromadzeniu dokumentacji.
 - Monitorowanie powinno być prowadzone w sposób, który nie zaburzy prowadzenia procesów, chyba że okaże się, że są one prowadzone w sposób nieprawidłowy.
 - Ważnym elementem monitorowania jest gromadzenie opinii 1) kandydatów i osób, którym nadano kwalifikacje oraz innych użytkowników kwalifikacji np. pracodawców, a także innych interesariuszy, 2) pracowników instytucji.
 - Wyniki monitorowania są analizowane.
 - Na podstawie analiz określa się rekomendacje dotyczące doskonalenia procesów i przeciwdziałania zagrożeniom dla ich jakości.
 - Monitorowanie i prowadzone na jego podstawie analizy oraz zaproponowane rekomendacje są udokumentowane.
- 3) Ewaluacja wewnętrzna – okresowe badanie procesów związanych z nadawaniem kwalifikacji mające charakter samooceny.

Ewaluacją powinny być objęty każdy proces walidacji, każda jego edycja, cykl itp. Organizacje mogą zgodnie ze swoimi potrzebami i możliwościami rozszerzać zakres prowadzonych ewaluacji. Ewaluacja wewnętrzna powinna przede wszystkim służyć organizacji, jej uczeniu się. Motywacją do przeprowadzenia ewaluacji wewnętrznej powinno być przede wszystkim lepsze rozumienie, poznawanie procesów realizowanych przez organizację. Dlatego powinni być w nią zaangażowani wszyscy pracownicy organizacji (Galvão, 2014, s. 12).

Z punktu widzenia zintegrowanego systemu kwalifikacji ewaluacja wewnętrzna stanowi przede wszystkim przygotowanie do zewnętrznego zapewniania jakości (por. część I, punkt 5).

- 4) Doskonalenie procesów i przeciwdziałanie zagrożeniom.
- 5) Wnioski z monitorowania oraz ewaluacji wewnętrznej i zewnętrznego zapewniania jakości służą zapewnianiu skuteczności i poprawności oraz doskonaleniu nadawania kwalifikacji. Są one również wykorzystywane podczas formułowania celów strategicznych.
- 6) Na podstawie wniosków z monitorowania oraz ewaluacji w ramach wewnętrznego zapewniania jakości należy:
 - identyfikować przyczyny niespełniania wymagań, zagrożenia dla jakości nadawania kwalifikacji oraz obszary, które mogą być doskonalone;
 - określić sposoby korygowania i doskonalenia procesów oraz ograniczania wystąpienia zidentyfikowanych zagrożeń i ich skutków;
 - wdrożyć niezbędne działania;
 - badać skuteczność podjętych działań.

Decyzje o wdrożeniu działań służących korygowaniu, doskonaleniu i przeciwdziałaniu zagrożeniom powinny być podejmowane przez upoważnioną do tego osobę.

Działania służące identyfikowaniu, korygowaniu, doskonaleniu i przeciwdziałaniu zagrożeniom powinny być dokumentowane.

- 7) Prowadzenie dokumentacji wewnętrznego systemu zapewniania jakości.

3.4. Dokumentacja związana z zapewnianiem jakości nadawania kwalifikacji

Zakres dokumentacji może być różny w zależności m.in. od wielkości organizacji, specyfiki kwalifikacji, która jest przez nią nadawana, liczby prowadzonych procesów nadawania kwalifikacji oraz od osób przeprowadzających procesy związane z nadawaniem kwalifikacji. Większe organizacje, prowadzące więcej procesów walidacji prowadzą odpowiednio bardziej rozbudowaną dokumentację. Skomplikowane kwalifikacje, kwalifikacje związane z bezpieczeństwem kraju, ochroną zdrowia lub życia lub wymagające specjalistycznego sprzętu również generują dodatkową dokumentację. Z kolei w sytuacji, gdy osoby przeprowadzające nadawanie kwalifikacji są na stałe związane z instytucją, znają jej sposób funkcjonowania, w tym zapewniania jakości, a dodatkowo posiadają rozwinięte kompetencje, dokumentacja może być ograniczona i mniej szczegółowa.

- Należy przyjąć zasadę tworzenia i gromadzenia jedynie dokumentacji niezbędnej do skutecznego zapewniania jakości.
- Dokumentacja powinna być jednoznaczna, jasna, dostosowana do odbiorców i możliwa do zidentyfikowania.
- Dokumentacja powinna być udostępniona w odpowiedniej formie i zakresie różnym odbiorcom.
- Dokumentacja powinna być aktualizowana. Jedynie aktualne dokumenty mogą być udostępniane i użytkowane.
- Należy wdrożyć system zarządzania dokumentacją oraz odpowiednie szablony dokumentów w sytuacjach, gdy ma to zastosowanie.
- Dokumentację związaną z zapewnianiem jakości nadawania kwalifikacji można podzielić na dwie kategorie: 1) dokumentacja procesów związanych z nadawaniem kwalifikacji, 2) dokumentacja wewnętrznego systemu zapewniania jakości.
- Poszczególne kategorie wymienione poniżej w tabelach nie muszą stanowić odrębnych dokumentów. Dokumentacja powinna jednak uwzględniać wszystkie wymienione kategorie, być przygotowana w sposób przejrzysty i czytelny.

Tabela 3. Podstawowa dokumentacja procesów związanych z nadawaniem kwalifikacji

Podstawowa dokumentacja procesów związanych z nadawaniem kwalifikacji

Dokumentacja dotycząca zasobów kadrowych

Rozwiązania służące odpowiedniemu rozdzieleniu certyfikacji, walidacji i szkolenia

Rozwiązania służące zachowaniu ciągłości procesu walidacji

Spis wszystkich wymagań dotyczących procesu walidacji, certyfikacji, obsługi kandydatów

Opis procesu walidacji

Opis organizacji procesu walidacji, certyfikacji i obsługi kandydatów w instytucji wraz z odpowiednimi decyzjami

Dokumentacja przebiegu procesu walidacji, w tym dokumenty potwierdzające osiągnięcie efektów uczenia się

Dokumentacja dotycząca decyzji walidacyjnych (protokół końcowy z przebiegu procesu walidacji)

Tabela 4. Podstawowa dokumentacja WSZJ

Podstawowa dokumentacja WSZJ

Opis wewnętrznego systemu zapewniania jakości

Cele strategiczne dotyczące jakości procesów związanych z nadawaniem kwalifikacji

Dokumentacja ze sprawdzania projektu walidacji

Dokumentacja z monitorowania nadawania kwalifikacji oraz przeprowadzonych analiz i zaproponowanych rekomendacji

Dokumentacja z ewaluacji wewnętrznej, w tym raporty

Dokumentacja działań związanych z identyfikowaniem, korygowaniem, doskonaleniem procesów i przeciwdziałaniem zagrożeniom dla ich jakości

Decyzje podjęte na podstawie działań WSZJ

Raporty z ewaluacji zewnętrznej (zewnętrznego zapewniania jakości)

Decyzje podjęte na podstawie ewaluacji zewnętrznej (zewnętrznego zapewniania jakości)

Część III

Zasady zapewniania jakości nadawania kwalifikacji

W niniejszej części przedstawiono zasady zapewniania jakości procesów związanych z nadawaniem kwalifikacji, czyli walidacji, certyfikacji i obsługi osób poddających się walidacji (kandydatów) oraz zasady zapewniania jakości instytucji certyfikującej, walidującej i zewnętrznego zapewniania jakości. Jest to zestaw zmieniony, poszerzony w porównaniu z zasadami zawartymi w publikacji *Zapewnianie jakości kwalifikacji w zintegrowanym systemie kwalifikacji* (Dybaś, 2014).

Zasady zapewniania jakości mają charakter uniwersalny, dzięki czemu mogą być stosowane, rozwijane i doprecyzowywane przez różne organizacje i branże. Poszczególne zestawy zasad są wobec siebie komplementarne i powinny być czytane łącznie. Instytucja certyfikująca i walidująca powinny działać zgodnie z zasadami dla nich określonymi oraz z zasadami zapewniania jakości walidacji, certyfikacji i obsługi kandydatów.

Zasady zostały opatrzone komentarzami i wskazówkami. Wskazówki te uwzględniają obecne założenia dotyczące zintegrowanego systemu kwalifikacji i mają ułatwić stosowanie zasad.

Zasady stanowią podstawę zapewniania jakości nadawania kwalifikacji w zintegrowanym systemie kwalifikacji.

1. Zasady zapewniania jakości procesów związanych z nadawaniem kwalifikacji

1.1. Proces walidacji

Lp.	Zasada	Komentarze i wskazówki (Komentarze i wskazówki uwzględniają obecne założenia dotyczące zintegrowanego systemu kwalifikacji)
1.	Proces walidacji powinien być trafny i rzetelny.	<p>Trafność oznacza, że weryfikowane są efekty uczenia się właściwe dla kwalifikacji, określone w opisie kwalifikacji.</p> <p>Rzetelność oznacza, że wynik procesu weryfikacji jest niezależny od miejsca, czasu, zastosowanych metod i narzędzi oraz osób przeprowadzających walidację.</p>
2.	Kryteria, metody i narzędzia weryfikacji efektów uczenia się dla danej kwalifikacji muszą być adekwatnie dobrane do tych efektów.	<p>Kryteria weryfikacji, rozumiane jako uszczegółowione efekty uczenia się, określone są w opisie kwalifikacji. W procesie walidacji należy sprawdzać efekty uczenia się wymagane dla kwalifikacji poprzez stosowanie kryteriów weryfikacji dla nich określonych.</p> <p>Metody i narzędzia weryfikacji powinny być zaprojektowane tak, aby pozwalały stwierdzić, czy osoba rzeczywiście posiada zestaw efektów uczenia określony dla danej kwalifikacji.</p> <p>Dobór metod i narzędzi weryfikacji powinien wynikać zarówno z efektów uczenia się składających się na daną kwalifikację i przypisanych im kryteriów weryfikacji, jak i z możliwych sposobów zdobywania i dokumentowania efektów uczenia się (uczenie się formalne, pozaformalne i nieformalne).</p> <p>Metody i narzędzia weryfikacji powinny być również zgodne z wymaganiami dotyczącymi walidacji określonymi w opisie kwalifikacji.</p>
3.	Kryteria i metody weryfikacji efektów uczenia się dla danej kwalifikacji muszą być jasno określone i dostępne dla wszystkich zainteresowanych stron.	<p>Kryteria weryfikacji są określone w opisie kwalifikacji.</p> <p>Metoda weryfikacji określa sytuację, w jakiej należy umieścić osobę, by można było ocenić, czy posiada ona dane efekty uczenia się, np. test pisemny z pytaniami zamkniętymi.</p> <p>Narzędzie weryfikacji to konkretna realizacja danej metody weryfikacji (przykładem narzędzia opartego na metodzie testu pisemnego z pytaniami zamkniętymi jest państwowy egzamin sprawdzający kwalifikacje kandydatów na kierowców w zakresie kategorii B) oraz wszelkie instrumenty pomocnicze, w tym baza pytań egzaminacyjnych.</p> <p>Ogólne informacje na temat metod weryfikacji zawarte są w wymaganiach dotyczących walidacji w opisie kwalifikacji. Szczegółowe informacje na temat stosowanych metod udostępniane są przez instytucję certyfikującą.</p> <p>Szczegółowość i dostępność informacji na temat metod weryfikacji efektów uczenia się powinna być zróżnicowana w zależności od adresata. Można założyć, że inny zakres informacji przeznaczony będzie dla osób przechodzących proces walidacji, inny dla walidujących oraz instytucji dbających o jakość procesu walidacji.</p>

Lp.	Zasada	Komentarze i wskazówki (Komentarze i wskazówki uwzględniają obecne założenia dotyczące zintegrowanego systemu kwalifikacji)
4.	Proces walidacji musi być szczegółowo i klarownie opisany. Opis ten powinien być powszechnie dostępny.	<p>Opis procesu walidacji stanowi formalny dokument, obejmujący m.in. warunki przystąpienia do walidacji, poszczególne etapy procesu walidacji, metody weryfikacji, wymagania kompetencyjne dotyczące osób przeprowadzających walidację oraz warunki dotyczące organizacji procesu walidacji.</p> <p>Opis procesu walidacji jest dostępny zarówno w wersji elektronicznej (na stronach internetowych instytucji certyfikującej i walidującej), jak i w wersji papierowej.</p>
5.	Proces walidacji jest projektowany przez zespół posiadający kompetencje z zakresu specyfiki kwalifikacji oraz z zakresu projektowania walidacji.	Zespół projektujący walidację powinien łącznie posiadać kompetencje z zakresu specyfiki kwalifikacji, przeprowadzania walidacji oraz zapewniania jakości walidacji.
6.	Proces walidacji jest przeprowadzany przez zespół posiadający kompetencje z zakresu specyfiki kwalifikacji i przeprowadzania walidacji.	<p>Zespół przeprowadzający walidację powinien łącznie posiadać kompetencje z zakresu specyfiki kwalifikacji, przeprowadzania walidacji oraz zapewniania jakości.</p> <p>Kompetencje osób przeprowadzających proces walidacji powinny być adekwatne do pełnionych przez nie zadań.</p> <p>Szczególną uwagę należy zwrócić na kompetencje zespołu osób przeprowadzających weryfikację (asesorów). Powinny one posiadać łącznie kompetencje w zakresie przeprowadzania walidacji (w szczególności oceniania osób dorosłych), specyfiki kwalifikacji oraz zapewniania jakości. Kompetencje asesorów powinny wynikać z co najmniej kilkuletniego doświadczenia w branży i być aktualne.</p> <p>Kompetencje te są okresowo weryfikowane.</p> <p>Kompetencje kadry są aktualizowane oraz rozwijane np. przez szkolenia.</p> <p>Kompetencje kadry są okresowo monitorowane.</p>
7.	Zapewnione są zasoby materialne i organizacyjne niezbędne do prawidłowego przeprowadzenia procesu walidacji dla danej kwalifikacji.	Przez zasoby materialne i organizacyjne rozumiane są warunki sprzętowe, techniczne i lokalowe, warunki finansowe oraz inne warunki niezbędne do przeprowadzenia procesu walidacji.
8.	Zasady dokumentowania efektów uczenia się i kryteria oceny formalnej i merytorycznej złożonej dokumentacji muszą być jasno określone i dostępne dla wszystkich zainteresowanych stron.	<p>Szczegółowość i dostępność informacji powinny być zróżnicowane w zależności od adresata. Można założyć, że inny zakres informacji przeznaczony będzie dla osób przechodzących proces walidacji, inny dla walidujących oraz instytucji dbających o jakość procesu walidacji.</p> <p>Etap dokumentowania efektów uczenia się nie musi występować w każdym procesie walidacji.</p>

Lp.	Zasada	Komentarze i wskazówki (Komentarze i wskazówki uwzględniają obecne założenia dotyczące zintegrowanego systemu kwalifikacji)
9.	Przebieg procesu walidacji musi być odpowiednio dokumentowany na każdym etapie.	<p>Dokumentacja musi umożliwiać wgląd we wszystkie elementy i etapy procesu, stwarzając możliwość rzetelnego odtworzenia przebiegu procesu i jego wyników, np. w przypadku zastrzeżeń i reklamacji.</p> <p>Okres przechowywania dokumentacji powinien być skorelowany z cyklami ewaluacji zewnętrznej.</p> <p>Okres przechowywania dokumentacji powinien uwzględniać również obowiązujące przepisy dotyczące poszczególnych kwalifikacji.</p> <p>Dobłą praktyką jest archiwizowanie danych oraz przygotowywanie rejestrów w wersjach cyfrowych.</p>
10.	Odpowiedzialność za przebieg procesu walidacji i podejmowane w jego trakcie decyzje jest jasno określona i przypisana konkretnym osobom lub ciałom kolegialnym.	
11.	W procesie walidacji wykluczona musi być możliwość wystąpienia konfliktu interesów uczestników procesu.	<p>W procesie walidacji muszą być przewidziane rozwiązania wykluczające możliwość wystąpienia konfliktu interesów. Dotyczy to przede wszystkim osób przeprowadzających weryfikację i podejmujących decyzję dotyczącą potwierdzenia efektów uczenia się.</p> <p>Rozwiązania przeciwdziałające konfliktowi interesów mogą np. wyłączać z przeprowadzania procesu weryfikacji oraz podejmowania decyzji osobę, która:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ szkoliła kandydata; ■ jest krewnym lub znajomym kandydata; ■ jest związana z kandydatem interesem ekonomicznym bądź przynależnością polityczną. <p>Wyłączenie z prowadzenia procesu weryfikacji nie oznacza wyłączenia z uczestnictwa, np. osoby szkolącej lub doradcy w roli obserwatora procesu.</p>
12.	W procesie walidacji zapewnione są procedury odwoławcze oraz procedury reagowania na informacje dotyczące jakości procesu ze strony wszystkich zainteresowanych.	Procedury odwoławcze są takie same dla wszystkich instytucji walidujących współpracujących z daną instytucją certyfikującą.
13.	Proces walidacji objęty jest systemem zapewniania jakości instytucji certyfikującej.	Bez względu na to, czy proces walidacji jest prowadzony w instytucji certyfikującej, czy jest delegowany przez tę instytucję do instytucji walidującej (instytucji walidujących), wewnętrzny system zapewniania jakości instytucji certyfikującej obejmuje zawsze proces walidacji.

1.2. Proces certyfikacji

Lp.	Zasada	Komentarze i wskazówki (Komentarze i wskazówki uwzględniają obecne założenia dotyczące zintegrowanego systemu kwalifikacji)
1.	Certyfikaty są wydawane właściwym osobom, czyli tylko tym, które w procesie walidacji potwierdziły efekty uczenia się właściwe dla kwalifikacji i spełniają inne określone dla niej wymagania.	Należy stosować mechanizmy zapewniające wydawanie certyfikatów właściwym osobom, czyli tylko tym, które w procesie walidacji potwierdziły efekty uczenia się właściwe dla kwalifikacji (wobec których została podjęta pozytywna decyzja walidacyjna) i spełniają inne określone dla niej wymagania (takie jak spełnianie warunków związanych z wiekiem, stanem zdrowia, obywatelstwem, niekaralnością itp.).
2.	Zasady i kryteria wydawania certyfikatu powinny być jasno określone i publicznie dostępne.	Należy jasno określić kryteria zasady wdawania certyfikatów. Zasady te powinny być publicznie dostępne w instytucji certyfikującej.
3.	Certyfikaty powinny być zgodne z wytycznymi określonymi w ZSK dotyczącymi oznakowania i zawartości tych dokumentów.	Certyfikat powinien zawierać nazwę instytucji certyfikującej, która go nadała.
4.	Certyfikaty powinny być oznakowane w taki sposób, aby była możliwość ich identyfikowania i ewidencjonowania.	
5.	Należy zapewnić zgodność wszystkich form certyfikatów (papierowych, elektronicznych i innych).	
6.	Certyfikaty powinny być wydawane możliwie w jak najkrótszym czasie od momentu podjęcia decyzji walidacyjnej.	
7.	Należy ustalić zasady obiegu dokumentacji dotyczącej certyfikacji wewnątrz instytucji.	
8.	Należy jasno określić procedurę odwoławczą od decyzji o nadaniu kwalifikacji, która będzie uwzględniała możliwość wglądu w dokumentację procesu certyfikacji i walidacji.	
9.	Proces certyfikacji jest objęty systemem zapewniania jakości instytucji certyfikującej.	

1.3. Obsługa osób poddających się walidacji (kandydatów)

Lp.	Zasada	Komentarze i wskazówki (Komentarze i wskazówki uwzględniają obecne założenia dotyczące zintegrowanego systemu kwalifikacji)
1.	Kandydat w momencie rejestracji powinien znać wszystkie wymagania niezbędne do uzyskania kwalifikacji.	<p>Kandydat w momencie rejestracji powinien wiedzieć, jakie są wymagane kwalifikacje poprzedzające dla kwalifikacji, o którą się ubiega, a także znać warunki uzyskania kwalifikacji inne niż potwierdzenie efektów uczenia się, np.: zasady łączenia zestawów efektów uczenia się obowiązkowych i „do wyboru”; przedział czasowy, w którym należy potwierdzić efekty uczenia się wymagane dla kwalifikacji; warunki dotyczące wieku, stanu zdrowia czy obywatelstwa itp.</p> <p>Kandydat w momencie rejestracji powinien mieć także pełną wiedzę o procesie walidacji, w tym przede wszystkim o efektach uczenia się i kryteriach weryfikacji.</p>
2.	Kandydaci powinni mieć możliwość uzyskiwania odpowiedzi na pytania i wątpliwości dotyczące procesu walidacji i certyfikacji na każdym etapie procesu nadawania kwalifikacji.	
3.	Kandydaci powinni być poinformowani o organizacyjnych szczegółach procesu walidacji (np. czas, miejsce, koszty) z odpowiednim wyprzedzeniem.	
4.	Kandydaci powinni otrzymywać jednoznaczną i pełną informację o swoich wynikach walidacji i certyfikacji.	Kandydaci powinni otrzymywać pełną i jednoznaczną informację o swoich wynikach walidacji i certyfikacji. Czas, który instytucja ma na przekazanie takich informacji, powinien być wyraźnie określony. Należy jasno wskazać, jakie są konsekwencje danego wyniku (np. jaki jest następny etap procesu, czy możliwe jest powtórzenie konkretnego etapu lub całego procesu weryfikacji, jak wygląda procedura odwoławcza itp.).
5.	Walidacja powinna mieć charakter formatywny. Kandydaci powinni otrzymywać pełną informację zwrotną o przebiegu każdego etapu nadawania kwalifikacji, a nie tylko o jego wyniku, w tym informacje o tym, jakie kompetencje powinni uzupełnić.	
6.	Wszelkie informacje na temat procesu nadawania kwalifikacji skierowane do kandydatów powinny być formułowane i przekazywane w sposób dostosowany do potrzeb odbiorców.	
7.	W procesie walidacji powinna zostać zachowana zasada „etycznego postępowania” ze strony instytucji.	Kandydaci nie powinni być stawiani w sytuacjach, w których mogą poczuć się niekomfortowo ze względu na swoje indywidualne cechy niemające wpływu na proces walidacji i jego wynik.

Lp.	Zasada	Komentarze i wskazówki (Komentarze i wskazówki uwzględniają obecne założenia dotyczące zintegrowanego systemu kwalifikacji)
8.	W procesie walidacji powinna być szanowana prywatność kandydatów i zachowana zasada poufności informacji na ich temat – dostęp do informacji o kandydacie, a w szczególności jego wynikach w procesie nadawania kwalifikacji, powinien być ograniczony.	
9.	Należy jasno określić procedurę odwoławczą od decyzji wydanych w ramach procesu nadawania kwalifikacji, która będzie uwzględniała możliwość wglądu w dokumentację procesu.	Procedura odwoławcza od decyzji w procesie nadawania kwalifikacji powinna być spisana i dostępna dla kandydatów.
10.	Obsługa kandydatów jest objęta wewnętrznym systemem zapewniania jakości.	

2. Zasady zapewniania jakości dotyczące podmiotów biorących udział w zapewnianiu jakości procesu nadawania kwalifikacji

2.1. Instytucja certyfikująca

Lp.	Zasada	Komentarze i wskazówki (Komentarze i wskazówki uwzględniają obecne założenia dotyczące zintegrowanego systemu kwalifikacji)
1.	Za jakość procesów certyfikacji i walidacji odpowiedzialna jest instytucja certyfikująca.	<p>Instytucja certyfikująca gwarantuje, że wydaje certyfikaty uzyskane na podstawie prawidłowo przeprowadzonego procesu walidacji. Certyfikaty otrzymują osoby, które posiadają kompetencje określone dla danej kwalifikacji.</p> <p>W przypadku przyznania uprawnień do certyfikacji więcej niż jednej instytucji, dana instytucja certyfikująca odpowiedzialna jest za jakość tylko tych procesów walidacji i certyfikacji, na podstawie których wydaje certyfikat.</p>
2.	Za zapewnienie odpowiednich zasobów kadrowych niezbędnych do prawidłowego przeprowadzenia procesów certyfikacji i walidacji odpowiedzialność ponosi instytucja certyfikująca.	<p>Instytucja certyfikująca dysponuje odpowiednimi zasobami kadrowymi niezbędnymi do prawidłowego przeprowadzenia procesów walidacji i certyfikacji.</p> <p>Instytucja certyfikująca prowadzi monitoring kompetencji osób przeprowadzających walidację i certyfikację.</p> <p>Instytucja certyfikująca prowadzi okresową ocenę kompetencji osób przeprowadzających walidację i certyfikację.</p> <p>Instytucja certyfikująca opracowuje programy szkoleń dla osób przeprowadzających walidację i certyfikację. Programy szkoleń uwzględniają wyniki prowadzonego monitoringu oraz okresowej oceny kompetencji.</p> <p>W przypadku delegowania procesu walidacji do jednej lub więcej instytucji walidujących, instytucja certyfikująca gwarantuje, że instytucja walidująca zapewnia odpowiednie zasoby kadrowe niezbędne do prawidłowego przeprowadzenia procesu walidacji.</p>

Lp.	Zasada	Komentarze i wskazówki (Komentarze i wskazówki uwzględniają obecne założenia dotyczące zintegrowanego systemu kwalifikacji)
3.	Za zapewnienie odpowiednich zasobów organizacyjnych i materialnych niezbędnych do prawidłowego przeprowadzenia procesów certyfikacji i walidacji odpowiedzialność ponosi instytucja certyfikująca.	<p>Instytucja certyfikująca dysponuje odpowiednimi zasobami organizacyjnymi i materialnymi niezbędnymi do prawidłowego przeprowadzenia procesów certyfikacji i walidacji.</p> <p>Instytucja certyfikująca prowadzi monitoring posiadanych zasobów organizacyjnych i materialnych pod kątem ich adekwatności do procesów certyfikacji i walidacji.</p> <p>W przypadku delegowania procesu walidacji do jednej lub więcej instytucji walidujących, instytucja certyfikująca gwarantuje, że odpowiednie zasoby organizacyjne i materialne niezbędne do prawidłowego przeprowadzenia procesu walidacji zostaną zapewnione przez instytucję walidującą.</p>
4.	Za zachowanie ciągłości procesu certyfikacji i walidacji odpowiedzialność ponosi instytucja certyfikująca.	<p>Osoby uczące się, które rozpoczęły proces walidacji, mają zagwarantowaną możliwość ukończenia tego procesu bez względu na zmieniającą się sytuację instytucji certyfikującej.</p> <p>Osoby uczące się, które rozpoczęły proces walidacji, mają zagwarantowaną możliwość ukończenia tego procesu, nawet jeśli musiały go przerwać z powodu sytuacji losowych (np. choroba).</p>
5.	Za odpowiednie rozdzielenie procesów certyfikacji, walidacji i szkolenia odpowiada instytucja certyfikująca.	<p>Należy wykluczyć możliwość wystąpienia konfliktu interesów zaangażowanych stron.</p> <p>Należy jasno określić odpowiedzialność za poszczególne procesy.</p> <p>Należy jasno określić podział zadań między instytucjami lub między jednostkami organizacyjnymi instytucji oraz osobami zaangażowanymi w realizację poszczególnych procesów.</p>
6.	Instytucja certyfikująca wydaje dokumenty potwierdzające nadanie kwalifikacji oznakowane w taki sposób, aby była możliwość ich identyfikowania i ewidencjonowania.	<p>Informacje o kwalifikacjach w istniejących rejestrach są w pełni zgodne z informacjami z dokumentów potwierdzających nadanie kwalifikacji, a zgodność ta jest weryfikowana.</p>
7.	Instytucja certyfikująca posiada wewnętrzny system zapewniania jakości.	<p>Celem wewnętrznego systemu zapewniania jakości jest zapewnianie skuteczności i poprawności oraz stałe doskonalenie procesów certyfikacji i walidacji.</p> <p>Wewnętrzny system zapewniania jakości obejmuje cały proces walidacji, nawet jeśli jest on w całości lub częściowo delegowany poza instytucję certyfikującą.</p>

Lp.	Zasada	<p style="text-align: center;">Komentarze i wskazówki</p> <p>(Komentarze i wskazówki uwzględniają obecne założenia dotyczące zintegrowanego systemu kwalifikacji)</p>
8.	Instytucja certyfikująca posiada systemowe rozwiązania służące identyfikowaniu występowania nieprawidłowości oraz ich usuwaniu. Dotyczy to m.in. zgłaszanych odwołań i zażaleń.	
9.	Instytucja certyfikująca zobowiązana jest poddać się okresowej ewaluacji zewnętrznej.	<p>Ewaluacja zewnętrzna obejmuje funkcjonowanie wewnętrznego systemu zapewniania jakości instytucji certyfikującej oraz procesy walidacji, certyfikacji i obsługi kandydatów.</p> <p>Podmiot zewnętrznego zapewniania jakości współpracuje z instytucją certyfikującą, określając obszary i zakres ewaluacji zewnętrznej oraz działania, które będą w ramach ewaluacji prowadzone.</p> <p>Ewaluacja zewnętrzna jest okresowa i zaplanowana.</p> <p>W procesie ewaluacji zewnętrznej odpowiednio uwzględnia się udział osób przeprowadzających certyfikację i walidację oraz osób walidowanych i otrzymujących certyfikaty, a także opinie przedstawicieli właściwych środowisk.</p> <p>W procesie ewaluacji zewnętrznej uwzględnia się opinie osób przeprowadzających certyfikację i walidację oraz osób walidowanych i otrzymujących certyfikaty, a także opinie przedstawicieli właściwych środowisk.</p>

2.2. Instytucja walidująca

Lp.	Zasada	Komentarze i wskazówki (Komentarze i wskazówki uwzględniają obecne założenia dotyczące zintegrowanego systemu kwalifikacji)
1.	Instytucja walidująca zapewnia odpowiednie zasoby kadrowe niezbędne do prawidłowego przeprowadzenia procesu walidacji.	<p>Instytucja walidująca dysponuje odpowiednimi zasobami kadrowymi niezbędnymi do prawidłowego przeprowadzenia procesu walidacji. Instytucja walidująca zapewnia, że osoby zaangażowane do pełnienia określonych funkcji w procesie walidacji spełniają określone wymagania. Instytucja walidująca prowadzi monitoring kompetencji osób przeprowadzających walidację.</p> <p>Instytucja walidująca prowadzi okresową ocenę kompetencji osób przeprowadzających walidację.</p>
2.	Instytucja walidująca zapewnia odpowiednie zasoby organizacyjne i materialne niezbędne do prawidłowego przeprowadzenia procesu walidacji.	<p>Instytucja walidująca dysponuje odpowiednimi zasobami organizacyjnymi i materialnymi niezbędnymi do prawidłowego przeprowadzenia procesu walidacji.</p> <p>Instytucja walidująca prowadzi monitoring posiadanych zasobów organizacyjnych i materialnych pod kątem ich adekwatności do procesu walidacji.</p>
3.	Instytucja walidująca posiada wewnętrzny system zapewniania jakości.	Celem wewnętrznego systemu zapewniania jakości jest zapewnianie skuteczności i poprawności oraz doskonalenie procesu walidacji.
4.	Instytucja walidująca w zakresie działań objętych umową z instytucją certyfikującą poddawana jest okresowej ocenie instytucji certyfikującej.	<p>Ocena ta jest dokonywana na potrzeby ewaluacji wewnętrznej (samooceny) instytucji certyfikującej.</p> <p>Celem oceny jest weryfikacja spełnienia wymagań dotyczących walidacji oraz doskonalenie procesu walidacji.</p> <p>W procesie oceny instytucja certyfikująca uwzględnia opinie osób przeprowadzających walidację, osób walidowanych oraz przedstawicieli właściwych środowisk.</p>

2.3. Podmiot zewnętrznego zapewniania jakości

Lp.	Zasada	Komentarze i wskazówki (Komentarze i wskazówki uwzględniają obecne założenia dotyczące zintegrowanego systemu kwalifikacji)
1.	Wyznaczony podmiot zewnętrznego zapewniania jakości nie może pozostawać w związku zależności z instytucją certyfikującą i walidującą.	<p>Podmiot zewnętrznego zapewniania jakości i instytucja certyfikująca to dwa różne podmioty, a ich właściciele nie są powiązani w sposób mogący szkodzić rzetelności procesu ewaluacji zewnętrznej.</p> <p>Podmiot zewnętrznego zapewniania jakości i instytucja walidująca to dwa różne podmioty, a ich właściciele nie są powiązani w sposób mogący szkodzić rzetelności procesu ewaluacji zewnętrznej.</p>
2.	Podmiot zewnętrznego zapewniania jakości jest niezależny od podmiotu odpowiedzialnego za kwalifikację.	<p>Zakłada się, że podmiot zewnętrznego zapewniania jakości jest niezależny od ministra właściwego dla kwalifikacji. W innych przypadkach ewaluacja zewnętrzna musi być odpowiednio oddzielona od procesu nadzoru nad instytucją certyfikującą.</p> <p>Minister właściwy dla danej kwalifikacji gwarantuje, że ewaluacja instytucji certyfikującej przeprowadzana przez podmiot zewnętrznego zapewniania jakości ma niezależny charakter. Minister nie podejmuje żadnych działań, które mogłyby wpłynąć na wyniki ewaluacji.</p>
3.	Podmiot zewnętrznego zapewniania jakości musi mieć określony obszar uprawnień do dokonywania ewaluacji zewnętrznej (zakres branżowy, poziom kwalifikacji), obejmujący kwalifikację, w odniesieniu do których przeprowadza ewaluację instytucji certyfikującej, procesu certyfikacji i walidacji.	
4.	Podmiot zewnętrznego zapewniania jakości posiada odpowiednie zasoby kadrowe niezbędne do prawidłowego przeprowadzania ewaluacji działań instytucji certyfikującej oraz procesów certyfikacji i walidacji.	<p>Podmiot zewnętrznego zapewniania jakości prowadzi monitoring kompetencji osób przeprowadzających ewaluację zewnętrzną.</p> <p>Podmiot zewnętrznego zapewniania jakości prowadzi okresową ocenę kompetencji osób przeprowadzających ewaluację zewnętrzną.</p> <p>Podmiot zewnętrznego zapewniania jakości opracowuje programy szkoleń dla osób przeprowadzających ewaluację zewnętrzną. Programy szkoleń uwzględniają wyniki prowadzonego monitoringu oraz okresowej oceny kompetencji.</p> <p>Kompetencje osób przeprowadzających ewaluację powinny obejmować kompetencje z zakresu ewaluacji i kompetencje z zakresu danej kwalifikacji.</p>

Lp.	Zasada	Komentarze i wskazówki (Komentarze i wskazówki uwzględniają obecne założenia dotyczące zintegrowanego systemu kwalifikacji)
5.	Podmiot zewnętrznego zapewniania jakości posiada odpowiednie zasoby organizacyjne i materialne niezbędne do prawidłowego przeprowadzania ewaluacji działań instytucji certyfikującej oraz procesów certyfikacji i walidacji.	<p>Podmiot zewnętrznego zapewniania jakości prowadzi monitoring posiadanych zasobów organizacyjnych i materialnych.</p> <p>Podmiot zewnętrznego zapewniania jakości prowadzi okresową ocenę posiadanych zasobów organizacyjnych i materialnych.</p>
6.	Podmiot zewnętrznego zapewniania jakości posiada udokumentowany opis rozwiązań w zakresie zapewniania jakości dotyczący ewaluacji zewnętrznej.	Opis rozwiązań w zakresie zapewniania jakości powinien obejmować m.in. dobór zasobów kadrowych, zasady współpracy z instytucją certyfikującą, przeciwdziałanie konfliktowi interesów.
7.	Podmiot zewnętrznego zapewniania jakości podlega ocenie podmiotu odpowiedzialnego za kwalifikację.	Wymagania dotyczące podmiotu zewnętrznego zapewniania jakości są określone przez ministra właściwego dla kwalifikacji po konsultacjach z interesariuszami.

Spis literatury

1. Cedefop (2009). *Europejskie wskazówki dotyczące walidacji uczenia się pozaformalnego i nieformalnego*. Luksemburg: Biuro Urzędowych Publikacji Wspólnot Europejskich.
2. Cedefop (2009). *The relationship between quality assurance and VET certification in EU Member States*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities. Cedefop panorama series.
3. Cedefop (2011). *Evaluation for improving students outcomes. Message for quality assurance policies*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
4. Cedefop (2015). *European guidelines for validating non-formal and informal learning. Draft (print version 30/April/2015) – for external distribution and comments*.
5. Cedefop (2015). *Handbook for VET providers: Supporting internal quality management and quality culture*, Luxembourg: Publications Office of the European Union, Cedefop Reference series, No 99.
6. Dybaś, M. (red.), (2014). *Zapewnianie jakości kwalifikacji w zintegrowanym systemie kwalifikacji*. Warszawa: IBE.
7. ENQA (2015). *Standardy i wskazówki dotyczące wewnętrznego zapewniania jakości w Europejskim Obszarze Szkolnictwa Wyższego*. Helsinki: Europejskie Stowarzyszenie na rzecz Zapewnienia Jakości w Szkolnictwie Wyższym (ENQA).
8. EQAVET (2015). *Report – 6th EQAVET Annual Forum*. <http://www.eqavet.eu/gns/what-we-do/annual-forum.aspx>
9. EQAVET (2015). *Proposal for deepening EQAVET work. Strategic plan 2016-2017*.
10. Feerick, S. and Oviedo, A. (2014). Supporting the implementation of the European Quality Assurance Reference Framework for Vocational Education and Training: the experience of EU-28 and candidate countries in *Quality assurance in vocational education and training. A collection of articles*, ETF.
11. Galvão, M. E. (2014). Making the case for vocational education and training improvement: issues and challenges in *Quality assurance in vocational education and training. A collection of articles*, ETF.
12. PKN (2009). *System zarządzania jakością. Wymagania*. Warszawa.
13. *Quality model for validation in the Nordic countries” – a development project 2012-13* (final report for the project), <http://www.viauc.dk/projekter/NVR/aktiviteter/Documents/QAmodel%20UK%20June13.pdf>
14. *Skonsultowana ekspercka koncepcja zasad zapewniania jakości kwalifikacji, w tym metodologii walidowania efektów uczenia się* (2013). Materiał opracowany w projekcie KRK.
15. Sławiński, S. (red.). (2014). *Słownik podstawowych terminów dotyczących krajowego systemu kwalifikacji*. Warszawa: IBE.
16. Wytyczne dotyczące walidacji – w opracowaniu, IBE.
17. Zalecenie Rady z dnia 20 grudnia 2012 r. w sprawie walidacji uczenia się pozaformalnego i nieformalnego [2012/C 398/01];
18. Zalecenie Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 kwietnia 2008 r. w sprawie ustanowienia europejskich ram kwalifikacji dla uczenia się przez całe życie [Dz.U. C 111 z 6.5.2008].
19. Zalecenie Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 18 czerwca 2009 r. w sprawie ustanowienia europejskich ram odniesienia na rzecz zapewniania jakości w kształceniu i szkoleniu zawodowym [Dz.U. C 155 z 8.7.2009].
20. Ziewiec-Skokowska, G. (red.), (2015). *Standard opisu kwalifikacji nadawanych poza systemami oświaty i szkolnictwa wyższego*. Warszawa: IBE.
21. *Zoperacjonalizowane zasady zapewniania jakości kwalifikacji* (2013). Materiał opracowany w projekcie KRK.
22. Pozostałe materiały opracowane w ramach projektu *Budowa krajowego systemu kwalifikacji – pilotażowe wdrożenie krajowego systemu kwalifikacji oraz kampania informacyjna dotycząca jego funkcjonowania*.

Zapewnianie jakości procesu nadawania kwalifikacji spoza systemów oświaty i szkolnictwa wyższego

Publikacja jest przeznaczona dla organizacji, które zajmują się lub chciałyby się zajmować walidowaniem kompetencji i nadawaniem kwalifikacji. Zawiera szereg wskazówek użytecznych dla wszystkich, którym zależy na jak najwyższej jakości tych procesów.

Przedstawiono w niej zasady zapewniania jakości spójne z założeniami zintegrowanego systemu kwalifikacji, a także zaproponowano konkretne rozwiązania ułatwiające sprawne i prawidłowe przygotowanie walidacji i certyfikacji tak, aby procesy te były przyjazne osobom, które chcą potwierdzić swoje kompetencje.

Instytut Badań Edukacyjnych

Głównym zadaniem Instytutu jest prowadzenie badań, analiz i prac przydatnych w rozwoju polityki i praktyki edukacyjnej.

Instytut zatrudnia badaczy zajmujących się edukacją – pedagogów, socjologów, psychologów, ekonomistów, politologów i przedstawicieli innych dyscyplin naukowych – wybitnych specjalistów w swoich dziedzinach, o różnych doświadczeniach zawodowych, które obejmują, oprócz badań naukowych, także pracę dydaktyczną, doświadczenie w administracji publicznej czy działalność w organizacjach pozarządowych.

Instytut uczestniczy w realizacji międzynarodowych projektów badawczych oraz projektów systemowych współfinansowanych przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego.

Kontakt:

Instytut Badań Edukacyjnych

ul. Górczewska 8, 01-180 Warszawa

tel. +48 22 241 71 70

e-mail: krkbiuro@ibe.edu.pl

www.kwalifikacje.edu.pl

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Egzemplarz bezpłatny