

## Załącznik nr 12 do regulaminu: Instrukcja wypełniania Karty Usługi Rozwojowej dla usług w ramach Sektora Nowoczesne Usługi Biznesowe.

1. W formularzu wstępnym należy wybrać: *kategoria i podkategoria usługi*: usługa szkoleniowa
2. W polu: *informacja podstawowe*, planując datę rozpoczęcia i zakończenia usługi należy uwzględnić, że usługa rozwojowa musi zostać zrealizowana w terminie nie dłuższym niż 3 miesiące (90 dni kalendarzowych) od jej rozpoczęcia.
3. Pole *data zakończenia rekrutacji* – należy pozostawić puste (nie wypełniać).
4. W polu: *minimalna i maksymalna liczba uczestników* należy stosować się do rekomendacji SR, tj.:
  - 1) Programowanie i obsługiwanie procesu druku 3D: 6-14 osób,
  - 2) Planowanie, tworzenie i dystrybuowanie treści marketingowych (CONTENT MARKETING): 6-14 osób,
  - 3) Wdrażanie i koordynowanie procesów biznesowych (LEAN OFFICE): 6-14 osób,
  - 4) Prowadzenie mediacji sądowych i pozasądowych w sprawach gospodarczych: 6-14 osób,
  - 5) System zarządzania klasy ERP z modułem zarządzania konfliktami w organizacji - studia podyplomowe: 8-14 osób.
5. W zakładce: *główny cel usługi* pole: *cel edukacyjny* należy zaznaczyć aktywne (klikając TAK).
6. „Czy usługa pozwala na zdobycie kwalifikacji lub części kwalifikacji zarejestrowanych w ZRK?” – należy wybrać TAK.
7. Po wybraniu TAK w pkt 6, należy z listy rozwijanej wybrać jedną z kwalifikacji z Rekomendacji SR tj.:
  - 1) Programowanie i obsługiwanie procesu druku 3D, lub
  - 2) Planowanie, tworzenie i dystrybuowanie treści marketingowych (CONTENT MARKETING), lub
  - 3) Wdrażanie i koordynowanie procesów biznesowych (LEAN OFFICE), lub
  - 4) Prowadzenie mediacji sądowych i pozasądowych w sprawach gospodarczych, lub
  - 5) System zarządzania klasy ERP z modułem zarządzania konfliktami w organizacji - studia podyplomowe.
8. Jako *podmiot prowadzący walidację i podmiot certyfikujący* należy wskazać Instytucję Certyfikującą, przypisaną w ZRK do danej kwalifikacji (<https://kwalifikacje.gov.pl/k>).
9. W polu: *efekty uczenia się* należy obligatoryjnie wskazać *oczekiwane przez przedstawicieli sektora efekty uczenia się*, zapisane w Rekomendacji SR dla danej kwalifikacji ([https://kompetencjedlabiznesu.pl/wp-content/uploads/2021/12/Rekomendacja-Sektorowej-Rady-ds.-Kompetencji-sektora-Nowoczesnych-Usug-Biznesowych-obowizuje-od-1.02.2021\\_k.pdf](https://kompetencjedlabiznesu.pl/wp-content/uploads/2021/12/Rekomendacja-Sektorowej-Rady-ds.-Kompetencji-sektora-Nowoczesnych-Usug-Biznesowych-obowizuje-od-1.02.2021_k.pdf)).
10. W polu: *sposób weryfikacji osiągnięcia efektów uczenia się* należy obligatoryjnie wskazać wymagania dotyczące walidacji i podmiotów przeprowadzających walidację dla danej kwalifikacji, zgodnie z wymaganiami określonymi w ZRK, tj.:
  - 1) Dla kwalifikacji *Programowanie i obsługiwanie procesu druku 3D* należy zawrzeć zapisy:
    - i. Metody stosowane w walidacji: weryfikacja składa się z dwóch etapów: egzaminu teoretycznego (testu wiedzy) i egzaminu praktycznego. Test wiedzy przeprowadzany jest w ośrodku egzaminacyjnym przy pomocy

elektronicznego systemu. Osobie egzaminowanej podczas rozwiązywania testu nie wolno korzystać z innych aplikacji (w tym otwierać stron internetowych) niż system do przeprowadzania egzaminu. W części praktycznej dopuszcza się zastosowanie wyłącznie następujących metod walidacji: symulacja i rozmowa z komisją. Analiza dowodów możliwa jest tylko w przypadku umiejętności „Przygotowuje model CAD 3D na potrzeby wytworzenia obiektu”.

- ii. Zasoby kadrowe – kompetencje osób przeprowadzających walidację.  
W procesie weryfikacji biorą udział: 1) operator systemu egzaminacyjnego, który organizuje zaplecze techniczne do przeprowadzenia weryfikacji i nadzoruje przebieg testu; 2) komisja walidacyjna, składająca się z minimum dwóch egzaminatorów, którzy przeprowadzają część praktyczną egzaminu. Osoba będąca egzaminatorem może być jednocześnie operatorem systemu egzaminacyjnego. Operator systemu egzaminacyjnego musi spełniać poniższe wymagania: 1) wykształcenie minimum średnie; 2) znajomość obsługi komputera w zakresie uruchamiania oraz podstawowej obsługi systemu i zainstalowanych aplikacji; 3) umiejętność rozwiązywania problemów w sytuacji trudności z nawiązaniem lub zanikiem połączenia internetowego lub obsługą przeglądarki w zakresie kompatybilności z platformą egzaminacyjną. W części praktycznej lub w przypadku analizy dowodów i rozmowy weryfikację efektów uczenia się prowadzi komisja walidacyjna, składająca się z minimum 2 egzaminatorów. Każdy członek komisji walidacyjnej musi: 1) posiadać kwalifikację pełną na poziomie 4 Polskiej Ramy Kwalifikacji, zgodnie z art. 8 ustawy z dnia 22 grudnia 2015 r. o Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji; 2) posiadać minimum trzyletnie doświadczenie w pracy z drukiem 3D; 3) stosować kryteria weryfikacji przypisane do efektów uczenia się dla opisywanej kwalifikacji oraz kryteria oceny formalnej i merytorycznej dowodów na posiadanie efektów uczenia się właściwych dla opisywanej kwalifikacji; 4) stosować zasady prowadzenia weryfikacji, a także różne metody weryfikacji efektów uczenia się, zgodnie z celami walidacji i zasadami Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji. Instytucja prowadząca walidację stosuje rozwiązania zapewniające rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji. W szczególności istotne jest zapewnienie bezstronności osób przeprowadzających walidację, zwłaszcza przez rozdział osobowy mający na celu zapobieganie konfliktowi interesów osób przeprowadzających walidację. Osoby te nie mogą weryfikować efektów uczenia się osób, które były przez nie przygotowywane do uzyskania kwalifikacji „Programowanie i obsługiwanie procesu druku 3D”.
- iii. Sposób organizacji walidacji oraz warunki organizacyjne i materialne niezbędne do prawidłowego prowadzenia walidacji. Test przeprowadza się w pomieszczeniu wyposażonym w stoliki i krzesła oraz stanowiska komputerowe. Weryfikację z użyciem metod walidacji innych niż test i analiza dowodów przeprowadza się w pomieszczeniu klimatyzowanym, wyposażonym w dostęp do drukarki 3D. Drukarka musi spełniać następujące warunki: 1) została wyprodukowana w ramach produkcji seryjnej; 2) posiada znak CE; 3) producent drukarki działa na rynku (prowadzi sprzedaż drukarek 3D) i zapewnia wsparcie techniczne maszyny; 4) jest wykorzystywana w przedsiębiorstwach; 5) jest kompatybilna z oprogramowaniem do

przygotowania procesu druku 3D, wykorzystywanym na potrzeby egzaminu. Instytucja prowadząca walidację ma obowiązek zapewnić stanowisko komputerowe wraz z oprogramowaniem umożliwiającym weryfikację następujących umiejętności: 1) identyfikacja kształtu i wymiaru modelu na podstawie dokumentacji technicznej; 2) obsługa urządzenia wskazującego z uwzględnieniem obracania (manipulowania) modelem 3D wirtualnej przestrzeni oprogramowania; 3) rozróżnianie formatów plików CAD 3D; 4) weryfikacja poprawności kształtu i wymiaru modelu CAD 3D w odniesieniu do wybranej technologii; 5) konwertowanie plików na format obsługiwany przez drukarkę 3D; 6) przygotowywanie procesu druku 3D z przeznaczeniem do realizacji na wybranej drukarce 3D; 7) zdalne monitorowanie procesu druku 3D. Instytucja prowadząca walidację zapewnia bezstronną i niezależną procedurę odwoławczą, w ramach której osoby uczestniczące w procesie walidacji i certyfikacji, mają możliwość odwołania się od decyzji kończącej walidację. W przypadku negatywnego wyniku walidacji instytucja prowadząca walidację przedstawia uzasadnienie decyzji.

- iv. Etapy identyfikowania i dokumentowania: Instytucja prowadząca walidację zapewnia wsparcie doradcy na etapie identyfikowania i na etapie dokumentowania posiadanych efektów uczenia się. Doradca: 1) stosuje metody i narzędzia pomocne przy identyfikowaniu i dokumentowaniu kompetencji; 2) zna zasady weryfikacji dowodów na osiągnięcie efektów uczenia się; 3) zna wymagane efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ustalone dla kwalifikacji będących w zakresie jego działania jako doradcy walidacyjnego; 4) zna metody i narzędzia stosowane w celu zweryfikowania wymaganych efektów uczenia dla kwalifikacji będących w zakresie jego działania jako doradcy walidacyjnego.
- 2) Dla kwalifikacji *Planowanie, tworzenie i dystrybuowanie treści marketingowych (content marketing)* należy zawrzeć zapisy:
- i. Metody stosowane w walidacji: weryfikacja składa się z dwóch etapów: egzaminu teoretycznego (testu wiedzy) i egzaminu praktycznego. Test wiedzy przeprowadzany jest w elektronicznym systemie w ośrodku egzaminacyjnym. Osobie egzaminowanej podczas rozwiązywania testu nie wolno korzystać z innych aplikacji (w tym otwierać stron internetowych) niż system do przeprowadzania egzaminu. W części praktycznej dopuszcza się zastosowanie następujących metod weryfikacji: symulacja, rozmowa z komisją oraz analiza dowodów. Analizy dowodów nie wolno stosować do weryfikowania umiejętności "Monitoruje efekty wdrożenia treści marketingowych".
  - ii. Zasoby kadrowe - kompetencje osób przeprowadzających walidację.  
W procesie weryfikacji biorą udział: operator systemu egzaminacyjnego, który organizuje zaplecze techniczne do przeprowadzenia weryfikacji i nadzoruje przebieg testu; komisja weryfikacyjna, składająca się z 2 egzaminatorów, którzy przeprowadzą część praktyczną egzaminu. Osoba będąca egzaminatorem może być jednocześnie operatorem systemu egzaminacyjnego. Operator systemu egzaminacyjnego musi posiadać: - wykształcenie minimum średnie; - znajomość obsługi komputera w zakresie uruchamiania oraz podstawowej obsługi systemu i zainstalowanych aplikacji; - umiejętność rozwiązywania problemów w sytuacji trudności z nawiązaniem lub zanikiem połączenia internetowego lub obsługą przeglądarki w zakresie

kompatybilności z platformą egzaminacyjną. Weryfikację efektów uczenia się w części praktycznej lub w przypadku analizy dowodów i rozmowy prowadzi komisja weryfikacyjna, składająca się z minimum 2 osób. Każdy członek komisji weryfikacyjnej musi: - posiadać minimum wykształcenie średnie; - posiadać minimum pięcioletnie doświadczenie zawodowe na samodzielnym lub kierowniczym stanowisku w zakresie zarządzania treściami marketingowymi; - stosować kryteria weryfikacji przypisane do efektów uczenia się dla opisywanej kwalifikacji oraz kryteria oceny formalnej i merytorycznej dowodów na posiadanie efektów uczenia się właściwych dla opisywanej kwalifikacji; - stosować zasady prowadzenia weryfikacji, a także różne metody weryfikacji efektów uczenia się, zgodnie z celami walidacji i zasadami Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji. Instytucja walidująca musi stosować rozwiązania zapewniające rozdzielanie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji. W szczególności istotne jest zapewnienie bezstronności osób przeprowadzających walidację m.in. poprzez rozdział osobowy mający na celu zapobieganie konfliktowi interesów osób przeprowadzających walidację. Osoby te nie mogą weryfikować efektów uczenia się osób, które były przez nie przygotowywane do uzyskania kwalifikacji "Planowanie, tworzenie i dystrybuowanie treści marketingowych (content marketing)".

- iii. Sposób prowadzenia walidacji oraz warunki organizacyjne i materialne niezbędne do prawidłowego prowadzenia walidacji: Instytucja prowadząca walidację musi zapewnić: - komputer z dostępem do internetu wraz z zainstalowaną przeglądarką internetową na egzaminie teoretycznym/pisemnym oraz praktycznym; - oprogramowanie do analizy treści, do monitorowania ruchu w internecie, do obróbki zdjęć. Instytucja prowadząca walidację musi zapewnić bezstronną i niezależną procedurę odwoławczą, w ramach której osoby uczestniczące w procesie walidacji i certyfikacji mają możliwość odwołania się od decyzji dotyczących spełnienia wymogów formalnych, samych egzaminów, a także decyzji kończącej walidację. W przypadku negatywnego wyniku walidacji instytucja prowadząca walidację jest zobowiązana przedstawić uzasadnienie decyzji.
  - iv. Etapy identyfikowania i dokumentowania: Instytucja prowadząca walidację musi zapewnić wsparcie doradcy pierwszego kontaktu na etapie identyfikowania i na etapie dokumentowania posiadanych efektów uczenia się. Doradca: - stosuje metody i narzędzia pomocne przy identyfikowaniu i dokumentowaniu kompetencji; - zna zasady weryfikacji dowodów na osiągnięcie efektów uczenia się; - przestrzega wysokich standardów etyki zawodowej; - zna wymagane efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ustalone dla kwalifikacji będących w zakresie jego działania jako doradcy walidacyjnego; - zna metody i narzędzia stosowane w celu zweryfikowania wymaganych efektów uczenia dla kwalifikacji będących w zakresie jego działania jako doradcy walidacyjnego.
- 3) Dla kwalifikacji: *Wdrażanie i koordynowanie procesów biznesowych (Lean Office)* należy zawrzeć zapisy:
- i. Metody wykorzystywane podczas weryfikacji efektów uczenia się: Weryfikacja składa się z dwóch etapów: części teoretycznej i części praktycznej. - W części teoretycznej wykorzystuje się metodę testu teoretycznego. - W części praktycznej stosuje się wyłącznie następujące metody weryfikacji: obserwacja

w warunkach symulowanych (symulacja), wywiad ustrukturyzowany (rozmowa z komisją).

- ii. Zasoby kadrowe - kompetencje osób przeprowadzających walidację.  
W przypadku, gdy test teoretyczny przeprowadzany jest w systemie elektronicznym, operator systemu egzaminacyjnego organizuje zaplecze techniczne do przeprowadzenia weryfikacji i nadzoruje przebieg testu. W przypadku, gdy test przeprowadzany jest poza systemem elektronicznym, należy zapewnić nadzór nad prawidłowym przebiegiem tej części walidacji. Komisja walidacyjna, składająca się z co najmniej 2 członków komisji, przeprowadza część praktyczną. Osoba będąca członkiem komisji może być jednocześnie operatorem systemu egzaminacyjnego i osobą nadzorującą przebieg testu teoretycznego prowadzonego poza systemem elektronicznym. Operator systemu egzaminacyjnego musi posiadać: – wykształcenie co najmniej średnie, – znajomość obsługi komputera w zakresie uruchamiania oraz podstawowej obsługi systemu i zainstalowanych aplikacji, – umiejętność rozwiązywania problemów w sytuacji trudności z nawiązaniem lub zanikiem połączenia internetowego lub obsługą przeglądarki w zakresie kompatybilności z platformą egzaminacyjną. Każdy członek komisji walidacyjnej musi posiadać: – kwalifikację pełną z poziomem co najmniej 7 Polskiej Ramy Kwalifikacji, – kwalifikację w zakresie studiów podyplomowych lub kwalifikację rynkową z poziomem co najmniej 5 Polskiej Ramy Kwalifikacji w obszarze lean/kaizen lub ukończone co najmniej 30-godzinne szkolenie w obszarze lean/kaizen, – minimum 3-letnie doświadczenie w doradztwie w zakresie optymalizacji procesów biznesowych w przedsiębiorstwach lub instytucjach publicznych, – udokumentowane minimum jedno wdrożenie rozwiązań lean w organizacji. Do zadań członków komisji należy m.in.: – stosowanie kryteriów weryfikacji przypisanych do efektów uczenia się dla opisywanej kwalifikacji oraz kryteriów oceny formalnej i merytorycznej dowodów na posiadanie efektów uczenia się właściwych dla opisywanej kwalifikacji, – stosowanie zasad prowadzenia weryfikacji, a także różnych metod weryfikacji efektów uczenia się, zgodnie z celami walidacji i zasadami Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji. Jeżeli instytucja certyfikująca prowadzi kształcenie w obszarze wnioskowanej kwalifikacji, to musi stosować rozwiązania zapewniające rozdzielenie procesów kształcenia od walidacji. W szczególności istotne jest zapewnienie bezstronności osób przeprowadzających walidację m.in poprzez rozdział osobowy mający na celu zapobieganie konfliktowi interesów osób przeprowadzających walidację. Osoby te nie mogą weryfikować efektów uczenia się osób, które były przez nie przygotowywane do uzyskania kwalifikacji "Wdrażanie i koordynowanie procesów biznesowych (Lean Office)".
- iii. Sposób organizacji walidacji oraz warunki organizacyjne i materialne. Instytucja certyfikująca musi zapewnić: – w przypadku, gdy test teoretyczny przeprowadzany jest w elektronicznym systemie, stanowisko komputerowe dla kandydata ubiegającego się o nadanie kwalifikacji (jedno stanowisko dla jednego kandydata, wyposażone w przeglądarkę internetową z dostępem z Internetu) do realizacji części teoretycznej walidacji, – w przypadku, gdy test teoretyczny jest przeprowadzany poza systemem elektronicznym – arkusz testu oraz miejsce pozwalające na jego samodzielne wypełnienie. Do części

praktycznej walidacji: – stolik, krzesła, – komputer z dostępem do Internetu i edytorem tekstu oraz arkuszem kalkulacyjnym, – flipchart, czyste arkusze papieru, flamastry, karteczki samoprzylepne. Instytucja certyfikująca musi zapewnić bezstronną i niezależną procedurę odwoławczą, w ramach której osoby uczestniczące w procesie walidacji i certyfikacji mają możliwość odwołania się od decyzji dotyczących spełnienia wymogów formalnych, przebiegu walidacji, samych egzaminów, a także decyzji kończącej walidację. W przypadku negatywnego wyniku walidacji instytucja certyfikująca prowadząca walidację jest zobowiązana przedstawić uzasadnienie decyzji.

4) Dla kwalifikacji *Prowadzenie mediacji sądowych i pozasądowych w sprawach gospodarczych* należy zawrzeć zapisy:

- i. Metody stosowane w walidacji: weryfikacja składa się z dwóch etapów: egzaminu teoretycznego (testu wiedzy) i egzaminu praktycznego. Test wiedzy jest przeprowadzany w elektronicznym systemie w ośrodku egzaminacyjnym. Osobie egzaminowanej podczas rozwiązywania testu nie wolno korzystać z innych aplikacji (w tym otwierać stron internetowych) niż system do przeprowadzania egzaminu. W części praktycznej dopuszcza się zastosowanie następujących metod weryfikacji: próbka pracy połączona z symulacją, rozmowa z komisją, analiza dowodów. Dowodami na potwierdzenie niniejszej kwalifikacji mogą być m.in. poświadczenia przeprowadzonych mediacji wydane przez sąd lub ośrodek mediacji wraz z opisami symulacji mediacji oraz dokumentacją.
- ii. Zasoby kadrowe – kompetencje osób przeprowadzających walidację.

W procesie weryfikacji biorą udział: – operator systemu egzaminacyjnego, który organizuje zaplecze techniczne do przeprowadzenia weryfikacji i nadzoruje przebieg testu; – komisja weryfikacyjna, składająca się z min. 2 egzaminatorów, która przeprowadza część praktyczną egzaminu. Osoba będąca egzaminatorem może być jednocześnie operatorem systemu egzaminacyjnego. Weryfikację efektów uczenia się w części praktycznej prowadzi komisja weryfikacyjna, składająca się z min. 2 osób. Każdy z członków komisji weryfikacyjnej: – posiada wykształcenie wyższe magisterskie (kwalifikacja pełna na poziomie 7 Polskiej Ramy Kwalifikacji zgodnie z art. 8 ustawy z dnia 22 grudnia 2015 r. o Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji (Dz. U. z 2018 r. poz. 2153, z późn. zm.)); – posiada minimum 5-letnie doświadczenie w prowadzeniu mediacji potwierdzone rekomendacją ośrodka mediacji lub sądu (w przypadku prowadzenia mediacji sądowych); – posiada ukończone studia lub szkolenie z zakresu mediacji (min. 80 godzin) oraz co najmniej 2 specjalizacje z zakresu mediacji (w tym obligatoryjnie mediacji cywilnej); – zna i stosuje zasady etyki zawodowej mediatora; – zna aktualnie obowiązujące regulacje prawne w zakresie mediacji; – zna i akceptuje standardy prowadzenia mediacji i postępowania mediatora; – posiada pełną zdolność do czynności prawnych; – stosuje kryteria weryfikacji przypisane do efektów uczenia się dla opisywanej kwalifikacji oraz kryteria oceny formalnej i merytorycznej dowodów na posiadanie efektów uczenia się właściwych dla opisywanej kwalifikacji; – stosuje zasady prowadzenia weryfikacji, a także różne metody weryfikacji efektów uczenia się, zgodnie z celami walidacji i zasadami Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji. Sposób prowadzenia walidacji oraz warunki organizacyjne i materialne niezbędne do prawidłowego

prowadzenia walidacji. – Instytucja prowadząca walidacje musi stosować rozwiązania zapewniające rozdzielanie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji. W szczególności istotne jest zapewnienie bezstronności osób przeprowadzających walidację m.in poprzez rozdział osobowy mający na celu zapobieganie konfliktowi interesów osób przeprowadzających walidację. Osoby te nie mogą weryfikować efektów uczenia się osób, które były przez nie przygotowywane do uzyskania kwalifikacji „Prowadzenie mediacji sądowych i pozasądowych w sprawach gospodarczych”.

- iii. Warunki organizacyjne i materialne niezbędne do przeprowadzenia egzaminu praktycznego. Instytucja prowadząca walidację musi zapewnić: – stanowisko komputerowe dla kandydata ubiegającego się o nadanie kwalifikacji (jedno stanowisko dla jednego kandydata wyposażone w przeglądarkę internetową z dostępem do internetu) do realizacji części teoretycznej egzaminu; – stolik, 3 krzesła oraz materiały biurowe (kartki, długopis); – 2 statystów, którzy odgrywają rolę stron w procesie mediacji (w rolę statystów mogą wcielić się również inni uczestnicy podchodzący do walidacji); – opracowane kazusy dotyczące mediacji w sprawach gospodarczych. Instytucja prowadząca walidację musi zapewnić bezstronną i niezależną procedurę odwoławczą, w ramach której osoby uczestniczące w procesie walidacji i certyfikacji mają możliwość odwołania się od decyzji dotyczących spełnienia wymogów formalnych, samych egzaminów, a także decyzji kończącej walidację. W przypadku negatywnego wyniku walidacji instytucja prowadząca walidację jest zobowiązana przedstawić uzasadnienie decyzji.

5) Dla kwalifikacji: *System zarządzania klasą ERP z modułem zarządzania konfliktami w organizacji - studia podyplomowe* należy zawrzeć zapisy:

- i. Metody wykorzystywane podczas weryfikacji efektów uczenia się.  
W weryfikacji efektów uczenia się stosuje się następujące metody: - test teoretyczny, - obserwacja w warunkach symulowanych (symulacja), - wywiad swobodny lub ustrukturyzowany (rozmowa z komisją), - analiza dowodów i deklaracji (stosowana wyłącznie na etapie przedłużania ważności certyfikatu). Weryfikacja składa się z dwóch części - teoretycznej oraz praktycznej. W części teoretycznej wykorzystuje się metodę testu teoretycznego. W części praktycznej wykorzystuje się metody obserwacji w warunkach symulowanych oraz wywiad swobodny lub ustrukturyzowany (rozmowa z komisją).
- ii. Zasoby kadrowe - kompetencje osób przeprowadzających walidację.  
W procesie weryfikacji biorą udział: - operator systemu egzaminacyjnego, który nadzoruje przebieg testu (w przypadku, gdy test teoretyczny przeprowadzany jest w elektronicznym systemie), - komisja walidacyjna składająca się z minimum 2 asesorów. Komisja walidacyjna przeprowadza część praktyczną oraz odpowiada za nadzór nad przebiegiem testu w przypadku, gdy test jest przeprowadzony poza systemem elektronicznym. Operator systemu egzaminacyjnego musi posiadać: - wykształcenie minimum średnie, - znajomość obsługi komputera w zakresie uruchamiania oraz podstawowej obsługi systemu i zainstalowanych aplikacji, - umiejętność rozwiązywania problemów w sytuacji trudności z nawiązaniem lub zanikiem połączenia internetowego lub obsługą przeglądarki w zakresie kompatybilności z platformą egzaminacyjną. Operator systemu egzaminacyjnego może być jednocześnie członkiem komisji walidacyjnej.

Każdy członek komisji walidacyjnej musi: - posiadać wykształcenie wyższe na poziomie co najmniej licencjatu w obszarze psychologii, zarządzania, zarządzania zasobami ludzkimi, socjologii, pedagogiki lub prawa, - posiadać minimum 5-letnie doświadczenie w prowadzeniu procesów mediacji, facylitacji lub rozwiązywania konfliktów dla grup i organizacji lub świadczenia usług consultingowych z zakresu zarządzania konfliktami w organizacji. Do zadań członków komisji należy m.in.: - stosowanie kryteriów weryfikacji przypisanych do efektów uczenia się dla opisywanej kwalifikacji oraz kryteriów oceny formalnej i merytorycznej dowodów na posiadanie efektów uczenia się właściwych dla opisywanej kwalifikacji; - stosowanie zasad prowadzenia weryfikacji, a także różnych metod weryfikacji efektów uczenia się, zgodnie z celami walidacji i zasadami Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji. Jeżeli instytucja certyfikująca prowadzi kształcenie w obszarze wnioskowanej kwalifikacji, stosuje rozwiązania zapewniające rozdzielanie procesów kształcenia od walidacji. W szczególności istotne jest zapewnienie bezstronności osób przeprowadzających walidację, m.in. poprzez rozdział osobowy mający na celu zapobieganie konfliktowi interesów osób przeprowadzających walidację. Osoby te nie mogą weryfikować efektów uczenia się osób, które były przez nie przygotowywane do uzyskania kwalifikacji rynkowej "Zarządzanie konfliktami w organizacji".

- iii. Sposób organizacji walidacji oraz warunki organizacyjne i materialne Instytucja certyfikująca musi zapewnić: - stanowisko komputerowe dla kandydata ubiegającego się o uzyskanie kwalifikacji (jedno stanowisko dla jednego kandydata) wyposażone w przeglądarkę internetową z dostępem do Internetu oraz stół i krzesła (w przypadku, gdy test teoretyczny przeprowadzany jest w elektronicznym systemie), - arkusz testu oraz miejsce pozwalające na jego samodzielne wypełnienie (w przypadku, gdy test teoretyczny jest przeprowadzany poza systemem elektronicznym). Do przeprowadzania praktycznej części walidacji należy zapewnić pracownię posiadającą stanowisko komputerowe (stół, krzesło, komputer z dostępem do Internetu, pakietem programów biurowych i drukarką lub dostępem do drukarki sieciowej) oraz wyposażenie niezbędne do przeprowadzenia symulacji spotkania dla minimum 3 osób (stół, krzesła, flipchart, materiały piśmiennicze). Ponadto należy zapewnić minimum 2 statystów w celu przeprowadzenia symulacji spotkania oraz dokumentację (na bazie autentycznych lub fikcyjnych organizacji) obejmującą co najmniej regulamin organizacyjny, pozwalającą na przygotowanie case study. Zapewnienie statystów nie jest konieczne, jeśli istnieje możliwość udziału w tym charakterze innych uczestników walidacji. Instytucja certyfikująca musi zapewnić bezstronną i niezależną procedurę odwoławczą, w ramach której osoby uczestniczące w procesie walidacji i certyfikacji mają możliwość odwołania się od decyzji dotyczących spełnienia wymogów formalnych, samych egzaminów, a także decyzji kończącej walidację. W przypadku negatywnego wyniku walidacji instytucja prowadząca walidację jest zobowiązana przedstawić uzasadnienie decyzji.
- iv. Etapy identyfikowania i dokumentowania. Nie określa się wymagań.



11. W polu *cena usługi, szacując koszt przypadający na 1 uczestnika*, należy obligatoryjnie uwzględnić, że w koszcie usługi rozwojowej zawiera się koszt realizacji usługi szkoleniowej i egzaminu.
12. W polu *osoby prowadzące* należy wykazać opis doświadczenia trenerów, potwierdzający wymagania określone w rekomendacji SR do prowadzenia usługi rozwojowej dla danej kwalifikacji, tj.:
  - 1) *Programowanie i obsługiwanie procesu druku 3D:*

Zajęcia powinny być prowadzone przez praktyka, spełniającego następujące wymagania:

    - posiada wykształcenie minimum średnie;
    - posiada minimum trzyletnie doświadczenie w pracy z drukiem 3D lub posiada co najmniej trzyletnie doświadczenie w prowadzeniu zajęć dydaktycznych z zakresu efektów uczenia wyszczególnionych dla kwalifikacji.
  - 2) *Planowanie, tworzenie i dystrybuowanie treści marketingowych (CONTENT MARKETING):*

Zajęcia powinny być prowadzone przez praktyka, spełniającego następujące wymagania:

    - posiada wykształcenie wyższe;
    - posiada minimum trzyletnie doświadczenie zawodowe na samodzielnym lub kierowniczym stanowisku w zakresie zarządzania treściami marketingowymi lub posiada co najmniej trzyletnie doświadczenie w prowadzeniu zajęć dydaktycznych z zakresu efektów uczenia wyszczególnionych dla kwalifikacji.
  - 3) *Wdrażanie i koordynowanie procesów biznesowych (LEAN OFFICE):*

Zajęcia powinny być prowadzone przez praktyka, spełniającego następujące wymagania:

    - posiada wykształcenie wyższe;
    - posiada minimum trzyletnie doświadczenie w doradztwie w zakresie optymalizacji procesów biznesowych w przedsiębiorstwach lub instytucjach publicznych lub posiada co najmniej trzyletnie doświadczenie w prowadzeniu zajęć dydaktycznych z zakresu efektów uczenia wyszczególnionych dla kwalifikacji.
  - 4) *Prowadzenie mediacji sądowych i pozasądowych w sprawach gospodarczych:*

Zajęcia powinny być prowadzone przez praktyka, spełniającego następujące wymagania:

    - posiada wykształcenie wyższe magisterskie (kwalifikacja pełna na poziomie 7 Polskiej Ramy Kwalifikacji zgodnie z art. 8 ustawy z dnia 22 grudnia 2015 r. o Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji (Dz. U. z 2018 r. poz. 2153, z późn. zm.));
    - posiada minimum 5-letnie doświadczenie w prowadzeniu mediacji potwierdzone rekomendacją ośrodka mediacji lub sądu (w przypadku prowadzenia mediacji sądowych);
    - posiada ukończone studia lub szkolenie z zakresu mediacji (min. 80 godzin) oraz co najmniej 2 specjalizacje z zakresu mediacji (w tym obligatoryjnie mediacji cywilnej);
    - zna i stosuje zasady etyki zawodowej mediatora.
  - 5) *System zarządzania klasy ERP z modułem zarządzania konfliktami w organizacji - studia podyplomowe:*

Zajęcia powinny być prowadzone przez praktyka, spełniającego następujące wymagania:

W obszarze zarządzania systemami klasy ERP:

- posiada wykształcenie wyższe;
- posiada staż pracy minimum 5 lat na stanowiskach samodzielnych lub związanych z kierowaniem/nadzorowaniem pracy operatorów systemów ERP lub posiada co najmniej pięcioletnie doświadczenie w prowadzeniu zajęć dydaktycznych z zakresu efektów uczenia wyszczególnionych dla kwalifikacji.

W ramach modułu zarządzania konfliktem w organizacji:

- posiada kwalifikację pełną co najmniej z poziomem 6 PRK w obszarze psychologii, zarządzania, zarządzania zasobami ludzkimi, socjologii, pedagogiki lub prawa;
- posiadać minimum 5-letnie doświadczenie w prowadzeniu procesów mediacji, facylitacji lub rozwiązywania konfliktów dla grup i organizacji lub świadczenia usług consultingowych z zakresu zarządzania konfliktami w organizacji.

13. W polu *program usługi* należy opisać minimalny program dla danej usługi rozwojowej, zawierający moduły szkoleniowe niezbędne do osiągnięcia *oczekiwanych przez przedstawicieli sektora efektów uczenia się*, zapisanych w Rekomendacji SR dla danej kwalifikacji.
14. W polu *harmonogram usługi* należy obowiązkowo dodać oddzielną pozycję z godzinami\* na przeprowadzenie egzaminu dla danej kwalifikacji, w następującym wymiarze:
- 1) *Programowanie i obsługiwanie procesu druku 3D*: 3h30m.
  - 2) *Planowanie, tworzenie i dystrybuowanie treści marketingowych (CONTENT MARKETING)*: 6h.
  - 3) *Wdrażanie i koordynowanie procesów biznesowych (LEAN OFFICE)*: 4h
  - 4) *Prowadzenie mediacji sądowych i pozasądowych w sprawach gospodarczych*: 4h
  - 5) *System zarządzania klasy ERP z modułem zarządzania konfliktami w organizacji - studia podyplomowe*: 4h

\*Szacowany czas godzinowy w oparciu o informacje od Instytucji Certyfikującej

15. W polu *informacje o materiałach dla uczestników usługi* należy wpisać, że uczestnicy otrzymają podręczniki lub równoważne materiały ćwiczeniowe, zapewniające możliwość nauki opisanych w rekomendacji SR *oczekiwanych przez przedstawicieli sektora efekty uczenia się* dla danej kwalifikacji.

Ponadto należy zapisać, że po zakończeniu udziału w usłudze rozwojowej uczestnik otrzyma odpowiednie zaświadczenie potwierdzające nabyte kompetencje. Warunkiem uzyskania zaświadczenia jest uczestnictwo, w co najmniej 80% zajęć usługi rozwojowej. Należy również zapisać, że każdy uczestnik usługi rozwojowej musi obowiązkowo podejść do egzaminu prowadzącego do uzyskania danej kwalifikacji rynkowej funkcjonującej w ZRK, a osoby, które uzyskają wynik pozytywny, otrzymają certyfikat potwierdzający uzyskanie kwalifikacji rynkowej.

16. Pole *warunki uczestnictwa* należy zaznaczyć aktywne (klikając TAK) oraz wpisać wymagania poprzedzające, niezbędne do zdobycia danej kwalifikacji, tj.:
- 1) *Programowanie i obsługiwanie procesu druku 3D*:  
Osoba przystępująca do walidacji musi ukończyć gimnazjum lub ośmioletnią szkołę podstawową, a zatem posiadać kwalifikację pełną na poziomie 2 Polskiej Ramy Kwalifikacji.
  - 2) *Planowanie, tworzenie i dystrybuowanie treści marketingowych (CONTENT MARKETING)*:  
Osoba przystępująca do walidacji musi posiadać wykształcenie minimum średnie (bez konieczności posiadania świadectwa dojrzałości).
  - 3) *Wdrażanie i koordynowanie procesów biznesowych (LEAN OFFICE)*:  
Osoba przystępująca do walidacji musi posiadać kwalifikację pełną z poziomem 3 PRK.
  - 4) *Prowadzenie mediacji sądowych i pozasądowych w sprawach gospodarczych*:

Osoba przystępująca do walidacji musi posiadać kwalifikację pełną na poziomie 6 PRK, potwierdzoną kwalifikacją rynkową Prowadzenie mediacji sądowych i pozasądowych w sprawach cywilnych oraz udokumentowane przeprowadzenie co najmniej 5 mediacji w sprawach cywilnych (sądowych lub pozasądowych) w okresie ostatnich 5 lat przed przystąpieniem do walidacji.

- 5) *System zarządzania klasy ERP z modułem zarządzania konfliktami w organizacji - studia podyplomowe:*

Do podjęcia studiów podyplomowych potrzebny jest dyplom ukończenia studiów I stopnia (licencjat, inżynier) lub II stopnia (magister).

17. Pole *Informacje dodatkowe* należy zaznaczyć aktywne (klikając TAK) oraz wpisać minimalne wymagania dla środowiska szkoleniowego w ramach przygotowania uczestników do zdobycia danej kwalifikacji tj.:

- 1) *Programowanie i obsługiwanie procesu druku 3D:*

Wyposażenie sali szkoleniowej:

- rzutnik,
- tablica suchościeralna,
- komputery z dostępem do Internetu oraz oprogramowaniem (dla każdego uczestnika i trenera/egzaminatorów),
- drukarka typu Zortrax M200 (1-2 szt. na grupę).

- 2) *Planowanie, tworzenie i dystrybuowanie treści marketingowych (CONTENT MARKETING)*

Wyposażenie sali szkoleniowej:

- komputer z dostępem do internetu wraz z zainstalowaną przeglądarką internetową na egzaminie teoretycznym/pisemnym oraz praktycznym,
- oprogramowanie do analizy treści, do monitorowania ruchu w internecie, do obróbki zdjęć.

- 3) *Wdrażanie i koordynowanie procesów biznesowych (LEAN OFFICE):*

Wyposażenie sali szkoleniowej:

- stolik, krzesła;
- komputer z dostępem do internetu i edytorem tekstu oraz arkuszem kalkulacyjnym;
- flipchart, czyste arkusze papieru, flamastry, karteczki samoprzylepne.

- 4) *Prowadzenie mediacji sądowych i pozasądowych w sprawach gospodarczych:*

Wyposażenie sali szkoleniowej:

- stanowisko komputerowe (jedno stanowisko dla jednego kandydata wyposażone w przeglądarkę internetową z dostępem do internetu),
- stolik,
- 3 krzesła
- materiały biurowe (kartki, długopis).

- 5) *System zarządzania klasy ERP z modułem zarządzania konfliktami w organizacji - studia podyplomowe:*

Wyposażenie sali szkoleniowej:

- pracownia komputerowa wyposażoną w oddzielne stanowiska dla każdego uczestnika z pakietem programów biurowych i drukarką lub dostępem do drukarki sieciowej;
- skonfigurowane robocze środowisko symulacyjne na bazie systemu klasy ERP wykorzystywanego na poziomie światowych dostawców usług (KPO) i centrów BPO (Business Process Outsourcing), SSC (Shared Service Centers) - będącego bazą (zbiorem danych), umożliwiającym realizację zadań dla następujących profili (ról pracowniczych): młodszy księgowy, starszy księgowy, sprzedawca, pracownik

zaopatrzenia, analityk, opiekun projektu odpowiadającym zdefiniowanym efektem nauczania;

– licencje na system/systemy operacyjny/-e, system bazodanowy serwerów oraz końcowych użytkowników środowiska, w którym funkcjonuje system ERP;

– wyposażenie niezbędne do przeprowadzenia symulacji spotkania dla minimum 3 osób (stół, krzesła, flipchart, materiały piśmiennicze).

14. W przypadku świadczenia *usługi w formie zdalnej w czasie rzeczywistym*, należy w polu *warunki techniczne* umieścić zapisy dotyczące standardu realizacji tego typu usługi, wynikające z rekomendacji SR, tj.:

I. Standardy dotyczące instytucji prowadzącej usługę rozwojową w formie zdalnej:

1. Instytucja posiada akredytację lub certyfikat potwierdzający spełnianie warunków w zakresie zapewniania należytej jakości świadczenia usług, ustanowionych w rozporządzeniu Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 29 sierpnia 2017 r. w sprawie rejestru podmiotów świadczących usługi rozwojowe (Dz.U. z 2017 r. poz. 1678). Wykaz akredytacji lub certyfikatów prowadzony jest przez PARP i publikowany na stronie <https://serwis-uslugirozwojowe.parp.gov.pl/baza-wiedzy/lista-certyfikatow-akredytacji>;

lub

Instytucja posiada uprawnienia do certyfikowania kwalifikacji rynkowej włączonej do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji (ZSK) poprzez posiadanie stosownej decyzji administracyjnej ministra właściwego.

oraz

2. Instytucja posiada wewnętrzny udokumentowany system zapewniania jakości obejmujący świadczone usługi rozwojowe.

3. Instytucja posiada i zapewnia zgodne z obowiązującymi przepisami RODO oraz Ustawy o ochronie danych osobowych procedury realizacji usług rozwojowych.

4. Rekomenduje się, by Instytucja tam, gdzie jest to możliwe zapewniła dostępność stron i treści internetowych dla osób z niepełnosprawnością zgodnie ze standardem WCAG 2.0.

II. Standardy dotyczące sposobu organizacji szkoleń i innych pokrewnych usług rozwojowych (dalej szkoleń) w formie zdalnej (on-line):

1. Instytucja realizująca szkolenie zapewni dostęp dla uczestników i trenerów do profesjonalnych platform umożliwiających wideokonferencje, udostępnianie pulpitu trenera, tworzenie zadań teoretycznych i praktycznych, zamieszczanie plików, tworzenie ćwiczeń itp. (np. Microsoft Teams / Google / Cisco / Zoom).

2. Instytucja realizująca szkolenie zapewni każdemu uczestnikowi indywidualne konto, na które będzie logował się przy pomocy unikalnej nazwy użytkownika i hasła. System oraz materiały w nim udostępnione muszą być dostępne dla użytkowników przez cały czas trwania szkolenia.

3. Instytucja realizująca szkolenie zapewni każdemu uczestnikowi możliwość dołączenia do sesji audio/video z wykorzystaniem urządzeń z systemami Windows, Mac, iOS i Android przy użyciu dedykowanej aplikacji lub z wykorzystaniem przeglądarki.

4. Instytucja realizująca szkolenie zapewni usługę pomocy telefonicznej dla uczestników, zarówno w trakcie trwania sesji szkoleniowej, jak i dodatkowego udzielania porad i wskazówek dotyczących prawidłowej konfiguracji lub obsługi funkcjonalności oprogramowania do pracy zdalnej, na którym pracować będą uczestnicy wraz z trenerem.

5. Instytucja realizująca szkolenie zapewni ciągły (24h/doba) dostęp do infrastruktury teleinformatycznej do odbierania/przechowywania nagrań z realizowanych szkoleń, egzaminów i innych usług rozwojowych.

6. Instytucja realizująca szkolenie dla indywidualnego uczestnika lub grupy szkoleniowej wydzieli na platformie przestrzeń, w której będą zamieszczane materiały dydaktyczne związane z danym szkoleniem, przekazywane w jego trakcie przez trenera.
7. W trakcie prowadzonych zajęć trener ma możliwość: prowadzić prezentację np. powerpoint, udostępniać widok ze swojego komputera, w tym pulpit lub okna różnych aplikacji dla wszystkich uczestników szkolenia.
8. Zastosowane przez instytucję aplikacje mają umożliwić trenerowi tworzenie testów i ankiet dla uczestników, a także wykonywanie zleczonych zadań i prowadzenie czatu indywidualnego i grupowego.
9. Uczestnicy szkolenia mają dostęp do kalendarza, w którym mogą mieć rozpisany harmonogram szkolenia oraz terminy oddawania poszczególnych prac, zadań, ćwiczeń itp.
10. System wykorzystywany przez instytucję rejestruje czynności wykonywane przez Trenera oraz uczestników na platformie takie jak: udział w spotkaniach audio/video, udostępnianie pulpitu czy liczba wysłanych wiadomości na czacie.
11. Dostęp do platformy online będzie wirtualną salą szkoleniową zapewniającą uczestnictwo wszystkich kursantów jednocześnie, pozwalając na pracę w grupie oraz kontakt z trenerem w czasie rzeczywistym. Trener będzie miał możliwość nadzorowania pracy uczestników poprzez pracę face to face – wideokonferencję i udostępnianie ekranu. W ten sposób może być prowadzona część praktyczna szkoleń - w przypadku ćwiczeń, case studies, rozwiązywania zadań etc. Uczestnicy oraz trener mogą się porozumiewać między sobą z wykorzystaniem czatów grupowych oraz prywatnych.
12. Trenerzy mają obowiązek nagrania części przebiegu szkoleń: nagranie początkowej i końcowej fazy szkolenia oraz wrywkowo w trakcie szkolenia po 5 minut filmu na początku i końcu szkolenia w celu potwierdzenia, iż dane zajęcia się odbyły w sposób prawidłowy.
13. Każdy z uczestników otrzymuje zaświadczenie o ukończeniu szkolenia w postaci elektronicznej.

### III. Standardy dotyczące realizacji egzaminów w formie zdalnej (on-line):

1. Instytucja certyfikująca zapewni profesjonalne platformy egzaminacyjne lub systemy CRM, a także systemy do wideokonferencji, umożliwiające realizację egzaminów w formie online.
2. Instytucja certyfikująca każdorazowo ma obowiązek zapewnienia backupu technicznego wykorzystywanych narzędzi i systemów informatycznych (np. przez wymaganie zdublowanego zaplecza) oraz wdrożone procedury na wypadek problemów technicznych podczas egzaminu.
3. Instytucja certyfikująca zapewni dwuetapową realizację egzaminów online obejmującą część teoretyczną oraz praktyczną.
4. W przypadku części teoretycznej wykorzystywany przez instytucję certyfikującą system egzaminacyjny zapewni automatyczne sprawdzenie tej części egzaminu i wyświetlenie wyniku.
5. W przypadku, gdy w części teoretycznej wykorzystywana jest metoda rozmowy uczestnika z egzaminatorem/komisją egzaminacyjną, wymagane jest nagranie sesji minimum w formie audio.
6. W przypadku części praktycznej, efekty pracy uczestników egzaminu musi sprawdzić egzaminator.



7. Instytucja certyfikująca określa i publikuje wymagania wobec egzaminatorów oraz posiada procedury weryfikacji kompetencji i doświadczenia egzaminatorów, a także stosowne rejestry kadry spełniającej wymagania.
8. Instytucja certyfikująca rejestruje zgłoszenia indywidualne lub grupowe na egzaminy.
9. Na podstawie zgłoszenia, instytucja certyfikująca generuje unikalne loginy i hasła dostępne do zabezpieczonej certyfikatem platformy egzaminacyjnej dla każdego z uczestników egzaminu.
10. Instytucja certyfikująca posiada i publikuje opracowane procedury egzaminu online oraz zasady jego realizacji, o których uczestnik musi być poinformowany przed egzaminem.
11. Instytucja certyfikująca zapewni i korzysta z narzędzia do uwierzytelnienia uczestnika egzaminu oraz pozyskuje zgodę na uczestnictwo w egzaminie od uczestników.
12. Instytucja certyfikująca określi czas na rozwiązanie części teoretycznej i praktycznej egzaminu. W przypadku zadań do wykonania po ich rozwiązaniu przez uczestnika, zadania są sprawdzane i oceniane przez akredytowanego egzaminatora.
13. Egzaminator przekazuje do instytucji certyfikującej egzaminy protokoły/potwierdzenia przeprowadzenia egzaminu wraz z udokumentowanymi wynikami egzaminu.
14. Każdy uczestnik, który otrzymał pozytywny wynik egzaminu, otrzyma imienny certyfikat posiadający zabezpieczenia przed fałszowaniem dokumentu.
16. Instytucja certyfikująca prowadzi rejestr wydanych certyfikatów, umożliwiając potwierdzenie autentyczności certyfikatu.
17. Instytucja certyfikująca posiada i publikuje procedurę odwołania od wyników egzaminu.
18. Instytucja certyfikująca posiada procedury: administrowania egzaminami, zapobiegania konfliktowi interesów, niezgodności i działań korygujących, audytów wewnętrznych oraz rozdzielności procesu szkolenia od procesów walidacji i certyfikacji.
19. Instytucja certyfikująca nie może być w szczególności powiązana kapitałowo ani osobowo z podmiotem realizującym procesy szkolenia.
20. Instytucja certyfikująca posiada i publikuje udokumentowaną politykę wiarygodności oceniania.