

## ***Założenia, przebieg i wyniki ewaluacji zewnętrznej w instytucji certyfikującej***

***Instytucja certyfikująca: Fundacja Vocational Competence Certificate (VCC)  
Kwalifikacja: Opiekun osoby starszej***

Materiał opracowany w ramach projektu „Budowa krajowego systemu kwalifikacji – pilotażowe wdrożenie krajowego systemu kwalifikacji oraz kampania informacyjna dotycząca jego funkcjonowania”, realizowanego przez Instytut Badań Edukacyjnych w partnerstwie z Wojewódzkim Urzędem Pracy w Krakowie, w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

Priorytet 3 – Wysoka jakość systemu oświaty, Działanie 3.4 – Otwartość systemu edukacji w kontekście uczenia się przez całe życie, Poddziałanie 3.4.1 – Opracowanie i Wdrożenie Krajowego Systemu Kwalifikacji.

Anna Strzebońska

## Spis treści

Wykaz skrótów .....	3
Wprowadzenie .....	4
Założenia badania ewaluacyjnego.....	4
Przebieg badania ewaluacyjnego .....	7
Kontekst instytucjonalny realizowanego badania: charakterystyka instytucji certyfikującej .....	10
Podstawowe informacje na temat certyfikowanej kwalifikacji .....	16
Zapewnianie jakości w instytucji certyfikującej kwalifikację opiekuna osoby starszej.....	19
Wymóg 1: Zapewnienie zasobów kadrowych niezbędnych do przeprowadzenia procesu certyfikacji i walidacji .....	19
Wymóg 2: Zapewnienie zasobów materialnych i organizacyjnych niezbędnych do prawidłowego i zgodnego z zasadami bezpieczeństwa przeprowadzenia procesu walidacji, adekwatnego do potwierdzania efektów uczenia się właściwych dla danej kwalifikacji .....	21
Wymóg 3: Zapewnienie ciągłości procesów walidacji i certyfikacji .....	23
Wymóg 4: Zapewnienie rozdzielenia procesów szkolenia, walidacji i certyfikacji .....	24
Wymóg 5: Spełnienie wymagań dotyczących wydawanych certyfikatów .....	26
Wymóg 6: Posiadanie wewnętrznego systemu zapewniania jakości .....	29
Wymóg 7: Posiadanie procedur zgłaszania zastrzeżeń i reklamacji, jawność i przejrzystość tych procedur, stosowanie ich w praktyce .....	32
Wymóg 8: Współpraca z IZZJ w ramach ewaluacji zewnętrznej .....	34
Ocena procesu walidacji.....	35
Ocena stopnia spełnienia kryteriów ewaluacyjnych .....	43

## Wykaz skrótów

Fundacja VCC	Fundacja Vocational Competence Certificate
IC	Instytucja certyfikująca
IW	Instytucja walidująca
IBE	Instytut Badan Edukacyjnych
IZZJ	Instytucja Zewnętrznego Zapewniania Jakości
System VCC	System własności Fundacji Vocational Competence Certificate
WSZJ	Wewnętrzny System Zapewniania Jakości
ZRK	Zintegrowany rejestr kwalifikacji
ZSK	Zintegrowany system kwalifikacji

## Wprowadzenie

Celem niniejszego raportu jest przedstawienie wyników ewaluacji zewnętrznej Fundacji Vocational Competence Certificate (zwanej dalej Fundacją VCC) pełniącej funkcję instytucji certyfikującej (IC) dla kwalifikacji opiekun osoby starszej. Ewaluację przeprowadzono w ramach projektu „Budowa krajowego systemu kwalifikacji – pilotażowe wdrożenie krajowego systemu kwalifikacji oraz kampania informacyjna dotycząca jego funkcjonowania”, realizowanego przez Instytut Badań Edukacyjnych w partnerstwie z Wojewódzkim Urzędem Pracy w Krakowie. Ewaluację zrealizowano w terminie 15.05.2015-22.06.2015 a pracą badawczą wykonał ekspert zewnętrzny związany z Centrum Ewaluacji i Analiz Polityk Publicznych Uniwersytetu Jagiellońskiego.

## Założenia badania ewaluacyjnego

Ewaluacja zewnętrzna miała przede wszystkim na celu ocenę spełnienia przez instytucję certyfikującą wymogów zapewniania jakości w procesie certyfikacji i walidacji. W zrealizowanym badaniu ewaluacyjnym opierano się na zasadach zapewniania jakości poszczególnych podmiotów oraz procesu walidacji opracowanych przez IBE, przedstawionych w dokumencie „Zapewnianie jakości kwalifikacji w zintegrowanym systemie kwalifikacji”. Zgodnie z założeniami zaprezentowanymi w ww. dokumencie ocenie zostały poddane te rozwiązania, które instytucja certyfikująca wykorzystuje do zapewnienia jakości kwalifikacji nadanej osobie. Definicje podstawowych pojęć niezbędnych do zrozumienia dalszej części dokumentu prezentowane są w tabeli nr 1.

Na etapie przygotowania ewaluacji zasady przedstawione w dokumencie „Zapewnianie jakości kwalifikacji w zintegrowanym systemie kwalifikacji” zostały uszczegółowione i stanowiły główne wytyczne dla oceny instytucji certyfikującej i procesu walidacji. Przede wszystkim zwracano uwagę na funkcjonowanie wewnętrznego systemu zapewniania jakości, z kluczowymi dla niego zasadami rozdzielania procesów szkolenia i kształcenia oraz walidacji, zapewnienia bezstronności i właściwego doboru kadry przeprowadzającej walidację. Istotna była też ocena samego procesu walidacji i certyfikacji pod kątem zapewniania w nich jakości. Warto zauważyć, że równoległe do oceny konkretnej instytucji prowadzona była ocena samej ewaluacji, a dokładniej - przetestowano zasady prowadzenia badania tego typu w przyszłości funkcjonowania Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji (tzw. ewaluacja formatywna).

W niniejszym dokumencie zostaną przedstawione syntetyczne wnioski dotyczące oceny zapewniania jakości przez instytucję certyfikującą (w tym przypadku Fundację VCC) oraz wnioski dotyczące jakości procesu walidacji w odniesieniu do kwalifikacji opiekuna osoby starszej. Ocena przyjętego podejścia do

ewaluacji, jej założeń i kryteriów zostanie zaprezentowana w innym dokumencie pt. „Raport z funkcjonowania instytucji zewnętrznego zapewniania jakości z punktu widzenia funkcji ewaluatora IC”.

**Tabela 1. Definicje podstawowych pojęć z zakresu zapewniania jakości w Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji (ZSK)**

Nazwa pojęcia	Definicja pojęcia:
<b>Efekty uczenia się</b>	zasób wiedzy, umiejętności oraz kompetencji społecznych – nabytych w procesie uczenia się.
<b>Kwalifikacja</b>	określony zestaw efektów uczenia się – zgodnych z ustalonymi standardami – których osiągnięcie zostało formalnie potwierdzone przez upoważnioną instytucję.
<b>Jakość kwalifikacji</b>	funkcjonalność dla osób, które ją uzyskały lub starają się ją uzyskać, oraz dla otoczenia społecznego, w którym dana kwalifikacja funkcjonuje.
<b>Nabywanie kwalifikacji</b>	rezultat walidacji i certyfikacji
<b>Walidacja</b>	wieloetapowy proces sprawdzania, czy – niezależnie od sposobu uczenia się – kompetencje wymagane dla danej kwalifikacji zostały osiągnięte. Walidacja prowadzi do certyfikacji.
<b>Certyfikowanie</b>	proces, w którego wyniku uczący się otrzymuje od upoważnionej instytucji formalny dokument, stwierdzający, że osiągnął określoną kwalifikację. Certyfikacja następuje po walidacji. Krajowy system kwalifikacji – ogół rozwiązań służących ustanawianiu i nadawaniu kwalifikacji oraz zapewnianiu ich jakości.
<b>Krajowy system kwalifikacji</b>	ogół rozwiązań służących ustanawianiu i nadawaniu kwalifikacji oraz zapewnianiu ich jakości.
<b>Zintegrowany system kwalifikacji</b>	ogół rozwiązań służących ustanawianiu, nadawaniu oraz zapewnianiu jakości tych kwalifikacji, które są ujęte w Zintegrowanym Rejestrze Kwalifikacji.

*Źródło: opracowanie za Bacia E., Dybaś M. i inni Zapewnienie jakości kwalifikacji w zintegrowanym systemie kwalifikacji, Instytut Badań Edukacyjnych, Warszawa 2014 r.*

W trakcie realizacji badania głównymi standardami oceny były kryteria ewaluacyjne: trafność, skuteczność, użyteczność i efektywność. Przyjęte w badaniu definicje tych kryteriów oraz odpowiadające im pytania badawcze przedstawiono w tabeli 2.

**Tabela 2.** Definicje kryteriów ewaluacyjnych wraz z pytaniami badawczymi.

Nazwa i definicja kryterium:	Kluczowe pytania badawcze:
<b>Trafność</b> pozwala ocenić, czy weryfikowane i certyfikowane są efekty uczenia się właściwe dla kwalifikacji	Czy weryfikowane są efekty uczenia się właściwe dla kwalifikacji (określone w opisie kwalifikacji)? W jaki sposób przebiega ten proces?
<b>Skuteczność (plan a wykonanie)</b> pozwala ocenić stopień osiągnięcia założonych celów procesu walidacji i certyfikacji	Czy oceniane rozwiązania IC przynoszą zakładane korzyści dla użytkowników systemu ZRK? Czy rozwiązania są skuteczne z punktu widzenia wymagań systemu? Co wpływa na jego skuteczność? Czy możliwe jest zwiększenie skuteczności proponowanych rozwiązań i pod jakimi warunkami?
<b>Użyteczność (efekty a potrzeby)</b> pozwala ocenić, w jakim stopniu wypracowane rozwiązania w procesie weryfikacji i certyfikacji są zgodne z potrzebami użytkowników systemu	Czy i w jakim stopniu produkt odpowiada na realne potrzeby użytkowników? Czy wypracowane rozwiązania są zgodne z potrzebami grup docelowych?
<b>Efektywność (nakłady a efekty)</b> pozwala ocenić relację uzyskanych efektów procesu certyfikacji i walidacji do poniesionych nakładów (finansowych, czasowych, ludzkich);	Czy wypracowane rozwiązania IC przynoszą zakładane efekty w odniesieniu do poniesionych nakładów (finansowych, czasowych, ludzkich)? Czy wypracowane rozwiązania IC wymagają usprawnień? Czy wypracowane rozwiązania IC są zgodne z wymaganiami systemu?

*Źródło: opracowanie własne.*

W prowadzonym badaniu za podstawowe kryterium ewaluacyjne uznano skuteczność, rozumianą jako właściwa realizacja celu, jakim jest przeprowadzenie procesu certyfikacji i walidacji. W ramach analizy skuteczności procesu certyfikacji i walidacji ocenie poddano spełnienie warunków niezbędnych, by proces ten przebiegał prawidłowo i gwarantował zapewnianie jakości na wszystkich jego etapach. W przeprowadzonej ocenie uwzględniono też elementy oceny efektywności, w odniesieniu do wykorzystania zasobów i zapewniania realizacji celów przy efektywnym wykorzystaniu zasobów. W szczególności oceniono spełnianie następujących wymogów:

**Wymóg 1:** zapewnienie zasobów kadrowych niezbędnych do przeprowadzenia procesu certyfikacji i walidacji zgodnie z wymogami z SOWA i szczegółowymi kryteriami opracowanymi przez ewaluatorów;

**Wymóg 2:** zapewnienie zasobów materialnych i organizacyjnych;

**Wymóg 3:** zapewnienie ciągłości procesów walidacji i certyfikacji;

**Wymóg 4:** zapewnienie rozdzielenia procesów szkolenia, walidacji i certyfikacji,

**Wymóg 5:** spełnienie wymogów dotyczących wydawanych certyfikatów,

**Wymóg 6:** posiadanie WSZJ, działanie tego systemu,

**Wymóg 7:** posiadanie procedur zgłaszania zastrzeżeń i reklamacji, jawność i przejrzystość tych procedur, stosowanie ich w praktyce,

**Wymóg 8:** współpraca z IZZJ w ramach ewaluacji zewnętrznej.

Każdy z wymienionych wymogów zawiera zestaw przyporządkowanych do niego pytań na które poszukiwano odpowiedzi w zrealizowanym badaniu ewaluacyjnym. Ich szczegółowy opis został przedstawiony w dalszej części dokumentu. Wnioski z oceny funkcjonowania Fundacji VCC uzupełniono syntetycznym opisem przebiegu procesu walidacji pod kątem spełnienia kryteriów jakości zdefiniowanych przez Instytut Badań Edukacyjnych (IBE). Raport kończy się oceną stopnia spełnienia kryteriów ewaluacyjnych opisanych w tabeli nr 2, a rozpoczyna ogólną charakterystyką Fundacji VCC jako instytucji certyfikującej i nadzorującej walidację dla kwalifikacji opiekun osoby starszej.

### Przebieg badania ewaluacyjnego

W ramach prowadzonych prac zostały wykorzystane dwa rodzaje metod badawczych: badania niereaktywne oraz reaktywne. Specyficzną cechą badań niereaktywnych jest to, że opierają się one na analizie dokumentów, sprawozdań i innych źródeł pisanych. Ich uzupełnieniem są badania reaktywne, które wymagają bezpośredniej interakcji pomiędzy ewaluatorem a przedstawicielami badanej instytucji. Każda z zastosowanych metod badawczych korzysta z odmiennych źródeł danych, co ilustruje rysunek 1.

Analizie poddano następujące źródła danych zastanych:

- dokumenty wewnętrzne Fundacji VCC, w tym:
  - Raport z ewaluacji wewnętrznej zrealizowanej w ramach pilotażu ZSK,
  - Egzamin zawodowy VCC – opiekun osoby starszej;
  - Egzaminacyjny zestaw zadań praktycznych VCC New,
  - Kwartalna ocena pracownika.
  - Opis kwalifikacji Opiekun osób starszych.

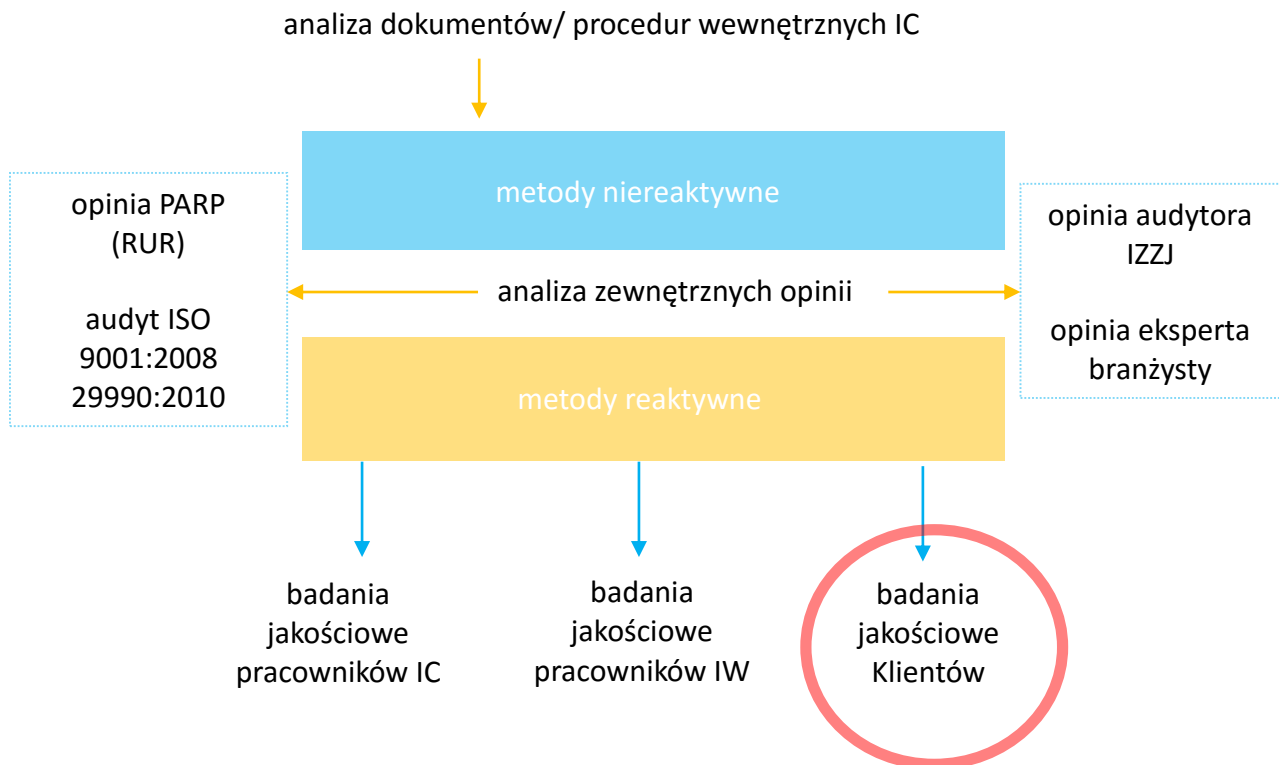
- Opis stanowiska egzaminacyjnego VCC.
  - Oświadczenia dot. gotowości podjęcia współpracy z Fundacją VCC w ramach procesu certyfikacji w zakresie modułu Opiekun osób starszych,
  - Program praktyki zawodowej VCC.
  - Program szkolenia Zawodowego Certyfikatu Kompetencji VCC – Opiekun osoby Starszej (autor: Szymon Godawa).
  - Program szkolenia informatycznego dla opiekuna osoby starszej (autorka: Guskiewicz Magdalena)
  - Publikacja *Informator Vocational Competence Certificate*
  - Rachel Boardman, *VCC Elderly Care, Vocational English Course Book*, Humaneo, Nowy Sącz 2012.
  - Regulamin
  - Raport z ewaluacji wewnętrznej prowadzonej w ramach pilotażu ZSK.
  - Standard egzaminu zawodowego VCC.
  - Sylabus VCC do zawodu.
  - Test egzaminacyjny VCC new.
  - Umowy licencyjne zawarte przez VCC z partnerami tworzącymi Akademię Edukacyjną VCC.
  - Umowy o pracę zawarte z osobami zatrudnionymi w VCC.
  - *VCC Seniorpflege, Deutsch als Berufs- und Fachsprache Kursbuch*, Syntea, Lublin 2014.
  - Wzór certyfikatu.
  - Wzór suplementu.
  - Wzór z raportowania hospitaacji.
  - Wymagania dla trenera VCC, prowadzącego zajęcia z obszaru Opiekun osób starszych.
  - Życiorysy trenerów i egzaminatorów, składane na etapie zdobywania certyfikatu VCC.
- informacje zawarte na stronie internetowej Fundacji VCC [www. http://vccsystem.eu/](http://vccsystem.eu/)
  - zawartość platform cyfrowych Fundacji VCC
  - pisemne opinie ekspertów zewnętrznych wobec Fundacji VCC bezpośrednio zaangażowanych w pilotaż ZSK: audytora IZZI oraz eksperta branżowego, który posiada odpowiednią wiedzę i kompetencję do merytorycznej oceny sposobu opisu, jak i walidacji kwalifikacji opiekun osoby starszej;



- pisemne opinie zewnętrznych instytucji wobec Fundacji VCC niezaangażowanych w pilotaż ZSK: opinia PARP, eksperta wdrażającego normy ISO 9001:2008, 29990:2010.

Zapoznanie się z treścią tych dokumentów pozwoliło na sformułowanie zakresu tematycznego modułów badań reaktywnych (scenariusze rozmów) i dało dobry ogłód dotyczący rozwiązań funkcjonujących w Fundacji VCC w odniesieniu do nadawania kwalifikacji opiekun osoby starszej.

**Rysunek 1.** Metody badawcze wykorzystane w badaniu ewaluacyjnym.



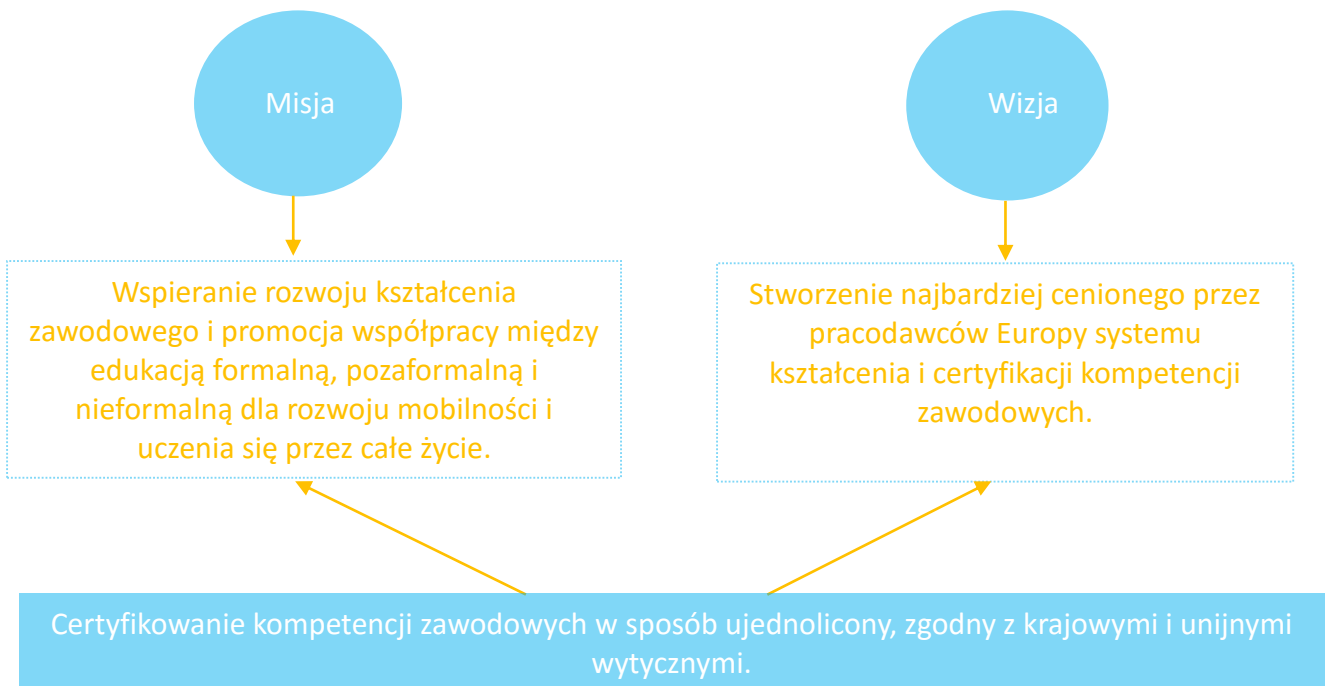
Źródło: opracowanie własne

Z zaplanowanych prac badawczych nie udało się z przyczyn obiektywnych zrealizować badań jakościowych Klientów, czyli osób ubiegających się o certyfikat opiekuna osób starszych. Największym utrudnieniem w tym względzie okazała się ustawa o ochronie danych osobowych, która instytucji walidującej uniemożliwiła udostępnienie danych teleadresowych swoich Klientów. Dodatkowo w przyjętym horyzoncie czasowym badania ewaluacyjnego nie był prowadzony proces walidacji i certyfikacji w zakresie ocenianej kwalifikacji. Z tego powodu bezpośredni kontakt ewaluatora z Klientami (bez pośrednictwa IW czy IC) nie mógł zostać nawiązany.

## Kontekst instytucjonalny realizowanego badania: charakterystyka instytucji certyfikującej

Specyfikę ocenianej instytucji certyfikującej opisuje fragment raportu z audytu przeprowadzonego w ramach pilotażu ZSK: „VCC jest niewielką organizacją z wyraźnym nastawieniem pro jakościowym, dążącą do podnoszenia profesjonalizmu prowadzonych procesów. Uwagę zwraca zespół o wysokich kompetencjach, z klarownym podziałem ról i zadań oraz wyraźnym zaangażowaniem w prowadzoną przez organizację działalność. Wprowadzone przez Fundację rozwiązania bez wątpienia należy zaliczyć do wzorcowych w obszarze prowadzonej działalności – chodzi tu zarówno o przygotowane na wyłączność VCC platformy cyfrowe (służące podnoszeniu standardów procesów walidacji i certyfikacji, mechanizmom wsparcia merytorycznego dla nich, jak również budowaniu kadry trenerskiej i zespołu egzaminatorów), jak i opracowane oraz publikowane pod marką VCC materiały dydaktyczne”<sup>1</sup>. Na szczególną uwagę zasługuje charyzmatyczny prezes zarządu Fundacji VCC – Pan Radosław Panas – który z wysoką świadomością i zaangażowaniem buduje markę instytucji, która posiada jasno wyznaczoną misję, a także wizję działalności przedstawioną na rysunku nr 2.

**Rysunek 2.** Misja, cel i wizja ocenianej instytucji certyfikującej – Fundacji VCC



Źródło: opracowanie własne na podstawie dokumentów wewnętrznych Fundacji VCC.

<sup>1</sup> Gawęł Ł., Raport z audytu, 2015

Od 2007 r. efektem realizowanych prac jest jednolity system kształcenia i potwierdzania kwalifikacji zawodowych – system VCC (Vocational Competence Certificate), którego Fundacja jest właścicielem i operatorem. System VCC podzielony jest na 3 obszary:

1. przygotowanie do nowego zawodu – New Competences
2. uzupełnienie lub aktualizacja kompetencji – Select Competences
3. zewnętrzna certyfikacja kompetencji nie uwzględnionych w dwóch powyższych obszarach.

Moduł VCC New Competences, do którego zaliczana jest kwalifikacja opiekun osoby starszej, umożliwia nabycie nowych kompetencji zawodowych oraz otrzymanie certyfikatu potwierdzającego posiadane kwalifikacje. Zawody będące przedmiotem certyfikacji zgodne są z Międzynarodowym Standardem Klasyfikacji Zawodów ISCO-08. System VCC New Competences umożliwia przygotowanie do wykonywania nowego zawodu.

Fundacja VCC bezpośrednio prowadzi proces certyfikacji VCC. Jego głównym założeniem jest dostarczenie pracodawcom wiarygodnej i kompleksowej informacji o kompetencjach pracowników/kandydatów do pracy. Jest to możliwe dzięki zachowaniu rzetelności i obiektywności procesów egzaminacyjnych, prowadzonych przez niezależne podmioty (Partnerów Egzaminacyjnych). Potwierdzeniem pozytywnego przejścia procesu egzaminacyjnego jest certyfikat wraz z suplementem ujawniającym, jakie efekty uczenia się osiągnął egzaminowany wraz z procentowym wskazaniem wyników w poszczególnych obszarach.<sup>2</sup>

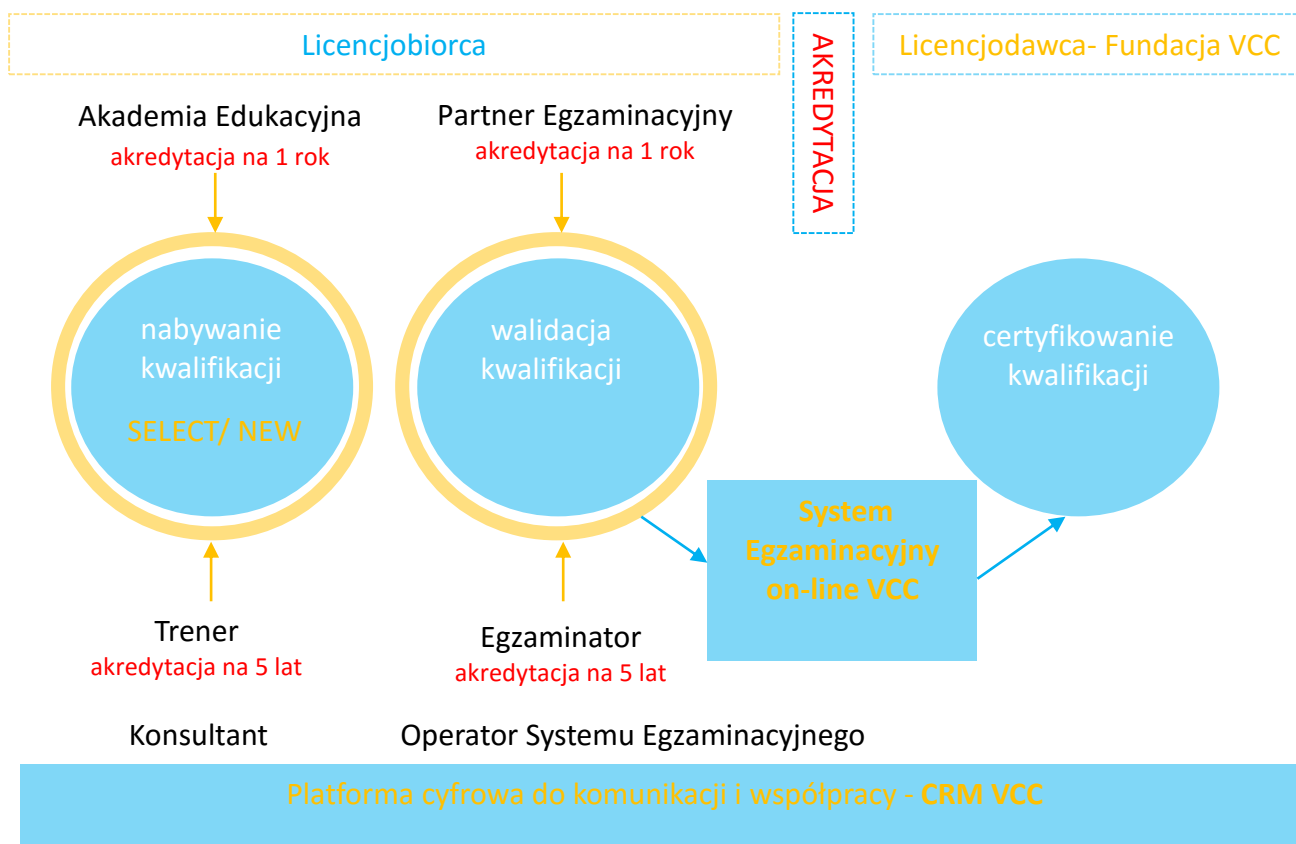
W chwili obecnej partnerami realizującymi proces szkolenia i walidacji kwalifikacji opiekun osoby starszej na licencji systemu VCC są Inventum, Syntea SA, Terra oraz Wyższa Szkoła Zarządzania i Przedsiębiorczości im. Bogdana Jańskiego.

Graficzna prezentacja mechanizmu nabywania, walidacji i certyfikowania kwalifikacji opiekuna osoby starszej na zasadach systemu VCC przedstawiona została na rysunku nr 3.

---

<sup>2</sup> Materiał ze strony internetowej Fundacji VCC <http://vccsystem.eu/>

**Rysunek 3.** Proces nabywania, walidacji i certyfikowania kwalifikacji w systemie VCC



Źródło: opracowanie własne na podstawie dokumentów wewnętrznych Fundacji VCC oraz rozmów z jej pracownikami.

Z chwilą wyrażenia chęci przez podmiot zewnętrzny do prowadzenia działalności szkoleniowej i/lub walidacyjnej z obszaru tematycznego opracowanego przez Fundację VCC (w tym przypadku kwalifikacji opiekun osoby starszej) za pośrednictwem platformy cyfrowej CRM VCC, rozpoczyna się proces przekazania licencji na użytkowanie systemu VCC. Zasady współpracy są ściśle określone w umowach licencyjnych, które zawierane są na okres nie dłuższy niż 1 rok. Tylko pozytywna weryfikacja przestrzegania zasad zapisanych w umowie licencyjnej umożliwia przedłużenie licencji na kolejny rok (akredytacja odbywa się zawsze w odstępnie jednego roku).

Podmiot ubiegający się o uzyskanie licencji systemu VCC oprócz spełnienia ściśle określonych zasad postępowania związanych ze świadczeniem usług szkoleniowych w standardzie VCC oraz sposobem zarządzania procesem szkolenia i/lub walidacji a także wymogów infrastrukturalno-organizacyjnych, zobowiązany jest do zapewnienia odpowiedniej kadry realizującej te procesy. Kadra ta musi poddać się walidacji prowadzonej przez Fundację VCC. I tak:

- podmiot ubiegający się o realizację działalności szkoleniowej (status Akademii Edukacyjnej) musi zapewnić przynajmniej jednego trenera, który spełni wymogi określone w systemie VCC i uzyska akredytację ważną 5 lat od daty wystawienia certyfikatu Trenera VCC. Dodatkowo podmiot ten typuje osobę z wewnątrz struktury do pełnienia roli Konsultanta VCC, od której oczekuje się wyczerpującej wiedzy na temat systemu VCC, obsługi systemu CRM i umiejętności udzielania informacji na temat systemu VCC uczestnikom szkolenia czy osobom z zewnątrz. Akredytacja Konsultanta ma charakter czasowy i podlega aktualizacji w cyklu rocznym.
- podmiot ubiegający się o status Partnera Egzaminacyjnego zmuszony jest do zapewnienia akredytowanego Egzaminatora VCC (akredytacja ważna 5 lat) a także akredytowanego Operatora Systemu Egzaminacyjnego VCC, który będzie w stanie nadzorować poprawne działanie systemu on-line w chwili prowadzenia egzaminu teoretycznego.

Co istotne, w związku z obowiązującą w systemie VCC rozdzielnością procesu kształcenia od procesu egzaminowania ta sama osoba nie może być jednocześnie trenerem oraz egzaminatorem w danej grupie szkoleniowej. Rozdzielności tej pilnuje platforma cyfrowa CRM VCC, która uniemożliwia przypisanie tej samej osoby do równoczesnego pełnienia funkcji trenera i egzaminatora.

Zbiorcze zestawienie wymagań formalnych stawianych Trenerom VCC oraz Egzaminatorom VCC prezentowane są w tablicach nr 1-3. Natomiast koszty przystąpienia do struktury systemu VCC prezentowane są w tabeli 3.

**Tabela 3.** Koszty przystąpienia do struktury systemu VCC

Status Akademii Edukacyjnej	Cena brutto	Status Partnera Egzaminacyjnego	Cena brutto
Opłata licencyjna roczna na prowadzenie Akademii Edukacyjnej	400 PLN	Opłata licencyjna roczna dla Partnera Egzaminacyjnego	1 PLN
Opłata licencyjna roczna na prowadzenie Akademii Edukacyjnej dla szkół i uczelni wyższych	0 PLN	Opłata licencyjna roczna dla Partnera Egzaminacyjnego dla szkół i uczelni wyższych	0 PLN
Akredytacja Trenera VCC z jednego modułu	600 PLN	Akredytacja Egzaminatora VCC z jednego modułu	600 PLN
Akredytacja Konsultanta VCC	0 PLN	Akredytacja Operatora Systemu Egzaminacyjnego VCC	280 PLN

Źródło: Materiał ze strony internetowej Fundacji VCC <http://vccsystem.eu/>

### Tablica 1. Wymagania formalne stawiane Trenerom VCC:

- ✓ spełnia wymogi Rozporządzenia MEN z dnia 12 marca 2009 r. w sprawie szczegółowych kwalifikacji wymaganych od nauczycieli (z późn. zm.), w szczególności:
- ✓ legitymuje się dyplomem ukończenia studiów magisterskich na kierunku (specjalności) zgodnym z nauczanymi treściami programowymi danej kwalifikacji oraz posiada przygotowanie pedagogiczne,
- ✓ posiada minimum 3 letnie doświadczenie zawodowe w prowadzeniu zajęć dydaktycznych,
- ✓ posiada pełną zdolność do czynności prawnych,
- ✓ nie został ukarany prawomocnym wyrokiem sądowym za przestępstwo umyślne,
- ✓ nie był ukarany karą dyscyplinarną pozbawienie prawa do wykonywania zawodu nauczyciela na stałe lub na czas określony,
- ✓ korzysta z pełni praw publicznych.

#### Dodatkowe predyspozycje:

- ✓ stopień naukowy z dziedzinie uzyskiwanych kompetencji zawodowych,
- ✓ nauczyciel akademicki posiadający doświadczenie w kształceniu zawodowym,
- ✓ dorobek naukowy potwierdzający wkład naukowy w rozwój kształcenia zawodowego,
- ✓ dodatkowe zaświadczenia, certyfikaty,
- ✓ posiada odpowiednie cechy osobowości.

#### W celu uzyskania uprawnień Trenera VCC należy zdać następujące egzaminy:

- ✓ egzamin teoretyczny z wynikiem min. 90% z danego modułu za pośrednictwem systemu egzaminacyjnego on-line,
- ✓ egzamin praktyczny z wynikiem min. 90%,
- ✓ test wiedzy o systemie VCC za pośrednictwem systemu egzaminacyjnego on-line z wynikiem min. 60%.

Źródło: Materiał ze strony internetowej Fundacji VCC <http://vccsystem.eu/>

### Tablica 2. Wymagania formalne stawiane Egzaminatorom VCC:

- ✓ spełnia wymogi Rozporządzenia MEN z dnia 12 marca 2009 r. w sprawie szczegółowych kwalifikacji wymaganych od nauczycieli (z późn. zm.), w szczególności:
- ✓ legitymuje się dyplomem ukończenia studiów magisterskich na kierunku (specjalności) zgodnym z nauczanyimi treściami programowymi danej kwalifikacji oraz posiada przygotowanie pedagogiczne,
- ✓ posiada minimum 3 letnie doświadczenie zawodowe w prowadzeniu zajęć dydaktycznych lub przeprowadzaniu egzaminów,
- ✓ posiada pełną zdolność do czynności prawnych,
- ✓ nie został ukarany prawomocnym wyrokiem sądowym za przestępstwo umyślne,
- ✓ nie był ukarany karą dyscyplinarną pozbawienie prawa do wykonywania zawodu nauczyciela na stałe lub na czas określony,
- ✓ korzysta z pełni praw publicznych.

Dodatkowe predyspozycje:

- ✓ stopień naukowy z dziedzinie uzyskiwanych kompetencji zawodowych,
- ✓ nauczyciel akademicki posiadający doświadczenie w kształceniu zawodowym,
- ✓ dorobek naukowy potwierdzający wkład naukowy w rozwój kształcenia zawodowego,
- ✓ dodatkowe zaświadczenia, certyfikaty,
- ✓ posiada odpowiednie cechy osobowości.

W celu uzyskania uprawnień Egzaminatora VCC należy zdać następujące egzaminy:

- ✓ egzamin teoretyczny z wynikiem min. 90% z danego modułu za pośrednictwem systemu egzaminacyjnego on-line,
- ✓ egzamin praktyczny z wynikiem min. 90%,
- ✓ test wiedzy o systemie VCC za pośrednictwem systemu egzaminacyjnego on-line z wynikiem min. 60%.

**Źródło:** Materiał ze strony internetowej Fundacji VCC <http://vccsystem.eu/>

### Tablica 3. Wymagania formalne stawiane Operatorom Systemu Egzaminacyjnego VCC:

W celu uzyskania uprawnień Operatora Systemu Egzaminacyjnego VCC należy zdać następujące egzaminy:

- ✓ egzamin ze znajomości systemu egzaminacyjnego on-line VCC z wynikiem min. 90%,
- ✓ test wiedzy o systemie VCC za pośrednictwem systemu egzaminacyjnego on-line z wynikiem min. 60%.

**Źródło:** Materiał ze strony internetowej Fundacji VCC <http://vccsystem.eu/>

## Podstawowe informacje na temat certyfikowanej kwalifikacji

Zgodnie z wymogami systemu VCC kwalifikacja opiekun osoby starszej złożona jest z trzech modułów: zawodowego, informatycznego oraz branżowego języka obcego. Układ kwalifikacji ilustruje rysunek 4. Jak podkreśla Fundacja VCC na swojej stronie internetowej - taka budowa kwalifikacji stanowi przewagę konkurencyjną ocenianej instytucji certyfikującej: „*innowacyjność (kwalifikacji) przejawia się w uwzględnieniu w ścieżce szkolenia i certyfikacji nie tylko wiedzy teoretycznej, co jest charakterystyczne dla większości systemów szkoleniowych, ale również praktycznych umiejętności zawodowych, branżowego języka obcego i kompetencji informatycznych. Dopiero taki wachlarz posiadanej wiedzy i kompetencji upoważnia do uzyskania certyfikatu VCC New Competences*”.

W ramach każdego z modułów przeprowadzany jest dwuczęściowy egzamin: teoretyczny i praktyczny. Innymi słowy, jeżeli dana osoba będzie chciała potwierdzić pełną kwalifikację: zawodową, IT, j. angielski oraz j. niemiecki – to czeka ją zadanie łącznie czterech dwuczęściowych egzaminów. Każdy moduł kwalifikacji jest odrębnym kursem z przygotowanym programem, sylabusem, efektami uczenia się i końcowym egzaminem. Dzięki takiemu podejściu uczestnicy mają wybór w którym obszarze chcą się doszkolić i/lub potwierdzić swoje kwalifikacje. Przy czym, zgodnie z deklaracjami pracowników Fundacji, w systemie VCC preferuje się, by uczestnicy zdawali wszystkie egzaminy, gdyż tylko wtedy można potwierdzić uzyskanie pełnej kwalifikacji. Niemniej dopuszcza się możliwość wyboru modułu z którego osoba chce potwierdzić swoje umiejętności. Oczywiście, po zdaniu egzaminu wydawany jest certyfikat tylko na dany moduł (tzw. Select Certificate).

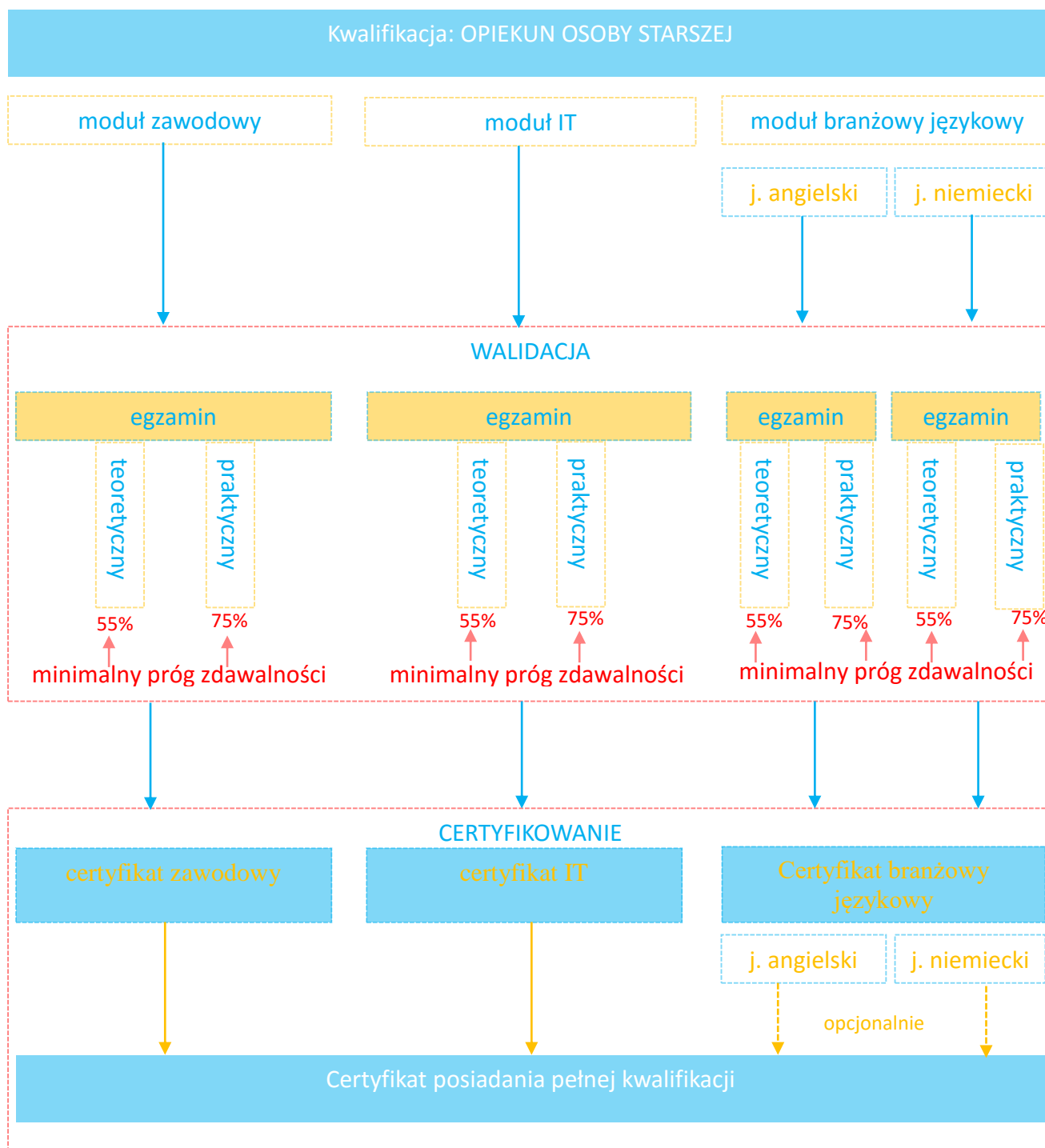
Wartym podkreślenia jest fakt, że każdy egzamin teoretyczny odbywa się za pośrednictwem systemu egzaminacyjnego on- line VCC, który pytania przydziela i rotuje losowo na poszczególnych stanowiskach egzaminacyjnych (komputerach z dostępem do Internetu). Przy czym najpierw losuje się zestaw testowy, a później losowo z tego testu przydziela/wyświetla pytania. Zastosowane rozwiązanie ma na celu zapewnienie, by każda osoba przystępująca do egzaminu teoretycznego miała sprawdzane wszystkie efekty uczenia się.

Formalnym potwierdzeniem pozytywnego przejścia procesu egzaminacyjnego jest certyfikat wraz z suplementem, w którym zapisano, jakie efekty uczenia się osiągnął egzaminowany wraz z procentowym wskazaniem wyników w poszczególnych obszarach. Do chwili obecnej w Fundacji VCC wydano następujące certyfikaty:

Nazwa modułu	Ilość certyfikatów
moduł zawodowy	116
moduł IT	110
branżowy język niemiecki	78
branżowy język angielski	23



Rysunek 4. Elementy składowe kwalifikacji “Opiekun osoby starszej” autorstwa Fundacji VCC.



Źródło: opracowanie własne na podstawie dokumentów wewnętrznych Fundacji VCC.

Na zakończenie opisu kwalifikacji opiekun osoby starszej warto podkreślić, że zgodnie z założeniami systemu VCC nie istnieje formalna przeszkoda do przystąpienia do procesu walidacji osób nie uczestniczących w szkoleniu. Innymi słowy: akceptuje się różne ścieżki uzyskania efektów uczenia się. Niemniej proces walidacji efektów uczenia się jest tylko jeden – egzamin teoretyczny i praktyczny.

## Zapewnianie jakości w instytucji certyfikującej kwalifikację opiekuna osoby starszej

W przeprowadzonej ewaluacji skupiono się przede wszystkim na ocenie stopnia spełnienia przez Fundację VCC wymogów jakości dla rzetelnego i trafnego prowadzenia procesów walidacji i certyfikacji dla kwalifikacji opiekun osoby starszej. Z tego względu strukturę tej części dokumentu wyznaczają ściśle wymogi jakościowe. Najpierw odniesiono się do zasobów kadrowych i materialnych, następnie do systemu wewnętrznego zapewniania jakości i jego działania, bezstronności podczas walidacji oraz certyfikacji, a także współpracy IZZJ w ramach ewaluacji zewnętrznej. W każdym przypadku do danego wymogu zostały przyporządkowane odpowiedzi na szczegółowe pytania ewaluacyjne.

### Wymóg 1: Zapewnienie zasobów kadrowych niezbędnych do przeprowadzenia procesu certyfikacji i walidacji

- a) W jaki sposób dobiera się osoby wykonujące określone funkcje w procesie walidacji i certyfikacji? Czy sposób doboru jest przejrzysty i właściwy z punktu widzenia pozyskania praktyków walidacji o wymaganych kompetencjach?

Zgodnie z założeniami systemu VCC dobór kadry niezbędnej do przeprowadzenia procesu walidacji jest przejrzysty, wyczerpująco opisany, powszechnie dostępny (opis na stronie internetowej Fundacji VCC). Jego szczegółowa charakterystyka znajduje się w części raportu pt. *kontekst instytucjonalny realizowanego badania: charakterystyka instytucji certyfikującej*. Warto jednak przypomnieć, że Egzaminatorem VCC może być tylko osoba, która posiada wiedzę z zakresu walidowanej kwalifikacji. Wiedza ta, wraz z umiejętnościami i kompetencjami jest weryfikowana w procedurze akredytacyjnej poprzez system egzaminów (minimalny wynik to 90%). Wymagany wynik na egzaminie jest wyższy od wyniku, który oczekuje się od osoby potwierdzającej posiadania kwalifikacji opiekuna osoby starszej. Warto nadmienić, że akredytacja ta ma charakter czasowy i musi być odnowiona po 5 latach od daty wydania certyfikatu Egzaminatora VCC.

Dodatkowo, opracowany zakres tematyczny egzaminów przyporządkowanych do omawianej kwalifikacji (w obu jego częściach, we wszystkich modułach) został pozytywnie oceniony przez eksperta branżowego zatrudnionego na potrzeby badania pilotażowego ZSK (opinia w załączniku). Z tego powodu można wysnuć wnioski, że osoba posiadająca przynajmniej 90% wymaganych efektów uczenia się, które weryfikowane są w procesie egzaminów prowadzonych przez prawników Fundacji VCC, ma wystarczające kompetencje do ich oceny.

Kadra zatrudniona w Fundacji VCC bezpośrednio realizuje procesy związane z certyfikowaniem kwalifikacji opiekun osoby starszej. Osoby tam zatrudnione posiadają wiedzę, umiejętności i kompetencje do realizacji działań związanych z wystawianiem oraz rejestrowaniem

certyfikatów i suplementów, także w językach obcych. Pracownicy Fundacji VCC podlegają rocznej ocenie dokonywanej przez jej prezesa.

- b) W oparciu o jakie kryteria dokonuje się tego wyboru? Czy kryteria są jasno określone i czy się ich przestrzega? Czy kryteria doboru są adekwatne do charakteru procesu walidacji? Czy w procesie doboru praktyków walidacji przestrzega się tych kryteriów?

Jak wspomniano w opisie punktu a kryteria wyboru Egzaminatorów VCC są jasno określone, wyczerpująco opisane i powszechnie dostępne. Ich zbiorcze zestawienie zostało zaprezentowane w tablicy nr 2 na stronie 15 niniejszego raportu. Przestrzeganie kryteriów doboru praktyków walidacji wymuszają zapisu umowy licencyjnej pomiędzy Fundacją VCC (licencjodawca) a Partnerem Egzaminacyjnym (licencjobiorca). Przestrzeganie zapisów umowy licencyjnej weryfikowane jest przez platformę cyfrową CRM VCC oraz w procesie corocznych, ponownych akredytacji licencjobiorców. W tym miejscu należy podkreślić, że zgodnie z misją i wizją działalności, Fundacja VCC zwraca dużą uwagę na wiarygodność marki systemu VCC wśród potencjalnych i faktycznych pracodawców. Z tego powodu zapisy umowy licencyjnej szczegółowo opisują wszystkie wymagania (kadrowe, infrastrukturalne oraz organizacyjno-zarządcze) jakich zobowiązany jest przestrzegać Partner Egzaminacyjny.

- c) Czy liczba osób/ pracowników zaangażowanych w walidację/ certyfikację jest wystarczająca dla skutecznego i efektywnego realizowania tych procesów?

Tak. Organizacja procesu walidacji efektów uczenia się kwalifikacji opiekun osoby starszej w systemie VCC wymusza zaangażowanie dwóch rodzajów praktyków walidacji: Egzaminatorów VCC oraz Operatorów Systemu Egzaminacyjnego VCC.

Operator Systemu Egzaminacyjnego VCC nadzoruje egzaminy teoretyczne. Do jego kompetencji należy obsługa systemu egzaminacyjnego on-line VCC oraz dozór nad egzaminowanymi. Wynik egzaminu teoretycznego widoczny jest natychmiast po ukończeniu rozwiązywania zadań testowych. Dzięki takiemu rozwiązaniu osoba potwierdzająca nabycie kwalifikacji bezpośrednio po egzaminie teoretycznym wie, czy zakwalifikowała się do egzaminu z części praktycznej. Dodatkowo, wykorzystanie wsparcia informatycznego gwarantuje bezstronność procesu oceny.

Część praktyczna egzaminu z każdego modułu kwalifikacji opiekun osoby starszej (opis modułów znajduje się w rozdziale *podstawowe informacje na temat certyfikowanej kwalifikacji* niniejszego raportu) prowadzona jest przez Egzaminatora VCC. Do chwili obecnej w systemie VCC zarejestrowanych jest 23 Egzaminatorów VCC, w tym:

Nazwa modułu	Liczba egzaminatorów
moduł zawodowy	12 osób w tym 2 zagranicznych
moduł IT	4 osoby
branżowy język niemiecki	5 osób
branżowy język angielski	2 osoby

Brak reklamacji procesu walidacji i certyfikacji pozwala przypuszczać, że liczba osób zaangażowanych w proces jest właściwa.

- d) Jak wygląda proces oceny i doskonalenia kompetencji praktyków walidacji? Czy procesy te przyczyniają się do podnoszenia kompetencji praktyków walidacji i służą zwiększeniu trafności walidacji? W jaki sposób?

Egzaminatorzy VCC uzyskują czasową akredytację na okres 5 lat od daty wystawienia certyfikatu Egzaminatora VCC. Przyjęty horyzont czasowy związany jest z niską zmiennością technologiczną w zakresie kwalifikacji opiekuna osoby starszej. Po 5 latach osoba chcąc utrzymać status Egzaminatora VCC zobowiązana jest do ponownej weryfikacji swojego stanu wiedzy i umiejętności. Zasady ponownej akredytacji są tożsame z tymi, które obowiązują w przypadku pierwszej akredytacji.

**Wniosek:** IC posiada przejrzysty, jasno opisany w odpowiednich dokumentach oraz powszechnie dostępne dla potencjalnie zainteresowanych kandydatów na kadre zaangażowaną w proces walidacji i certyfikacji. Kryteria formalnej oceny są adekwatne do sprawdzania kompetencji właściwych dla członków procesu walidacji. Wymóg czasowej akredytacji zapewnia, że kadra biorąca udział w procesie walidacji będzie aktualizować swój stan wiedzy, co pozwoli jej trafnie przeprowadzać ocenę efektów uczenia właściwych dla kwalifikacji opiekun osoby starszej.

**Rekomendacje:** Brak.

**Wymóg 2: Zapewnienie zasobów materialnych i organizacyjnych niezbędnych do prawidłowego i zgodnego z zasadami bezpieczeństwa przeprowadzenia procesu walidacji, adekwatnego do potwierdzania efektów uczenia się właściwych dla danej kwalifikacji**

- a) Gdzie, w jakich warunkach przeprowadza się proces walidacji? Czy warunki te są odpowiednie dla weryfikacji efektów uczenia się właściwych dla danej kwalifikacji? Jak warunki te oceniają praktycy walidacji i osoby poddające się walidacji? Czy warunki te gwarantują bezpieczeństwo

osób uczestniczących w procesie walidacji? Czy warunki te sprzyjają sprawnemu przebiegowi walidacji?

Wymogi odnośnie warunków przeprowadzania procesu walidacji są przejrzyste, jasno określone w odpowiednich dokumentach i powszechnie dostępne dla każdej zainteresowanej osoby (publikowane na stronie internetowej Fundacji VCC) – czy to kandydata na Partnera Egzaminacyjnego, Egzaminatora VCC czy też osoby chcącej lub potwierdzającej nabycie kwalifikacji opiekuna osoby starszej. Opis stanowiska egzaminacyjnego stanowi załącznik umowy licencyjnej zawieranej pomiędzy Fundacją VCC a Partnerem Egzaminacyjnym.

Egzamin teoretyczny odbywa się w sali wyposażonej w stanowiska komputerowe z dostępem do Internetu i aktualną przeglądarką (marka przeglądarki internetowej nie ma znaczenia). Egzamin praktyczny przeprowadza się w pracowni opiekuńczo-higienicznej wyposażonej w:

- fantom osoby dorosłej,
- łóżko szpitalne,
- balię (wanna),
- instalację bieżącej wody,
- meble (stół, krzesło),
- przybory toaletowe (mydło, grzebień, szampon, ręcznik, puder, oliwka i inne),
- czyste ubrania (bielizna na zmianę),
- apteczkę pierwszej pomocy.

Część teoretyczna trwa 60 minut, praktyczna – 240 minut.

b) Czy instytucja dysponuje odpowiednim sprzętem, oprogramowaniem, narzędziami?

Instytucja uzyskująca status Partnera Egzaminacyjnego zmuszona jest na podstawie zapisów umowy licencyjnej do zapewnienia wymogów organizacyjno- infrastrukturalnych. Po ich pozytywnej weryfikacji otrzymuje czasową licencję na użytkowanie systemu VCC na okres 1 roku. Ponowna akredytacja instytucji na Partnera Egzaminacyjnej możliwa jest po pozytywnym wyniku kontroli dotychczas prowadzonych przez nią egzaminów, w tym wyposażenia sal egzaminacyjnych.

Zapisy umowy licencyjnej wspominają, że Fundacja VCC (licencjodawca) uprawniony jest do nieograniczonej ilości hospitacji egzaminów prowadzonych przez Partnerów Egzaminacyjnych. W praktyce jednak takie hospitacje nie miały miejsca w przypadku omawianej kwalifikacji. Wizyty kontrolne odbywały się u Partnerów Egzaminacyjnych, którzy przeprowadzają proces walidacji kwalifikacji opiekuna osoby starszej, jednak dotyczyły one innych kwalifikacji, które te podmioty także walidowały.

- c) Czy w procesie walidacji nie występowały problemy i utrudnienia wynikające z warunków lokalowych, stanu sprzętu, dostępu do specjalistycznego oprogramowania? Jakże to były trudności? Jak je rozwiązywano?

Przeprowadzenie egzaminów teoretycznych w zakresie kwalifikacji opiekuna osoby starszej nie obliuguje Partnera Egzaminacyjnego do posiadania specjalistycznego oprogramowania. Brak jest udokumentowanych zastrzeżeń odnośnie warunków lokalowych, stanu sprzętu itp. zgłoszonych przez Fundację VCC ( w trakcie ponownej akredytacji) i/lub osób, które potwierdzały omawianą kwalifikację.

W tym miejscu warto dodać, że procedura reklamacji, jak i formularz do jej przeprowadzenia jest jasno opisany oraz powszechnie dostępny na stronie internetowej Fundacji VCC.

**Wniosek:** IC posiada przejrzysty, jasno opisany w odpowiednich dokumentach oraz powszechnie dostępne dla wszystkich zainteresowanych osób wymagania odnośnie zasobów materialnych i organizacyjnych do prawidłowego oraz zgodnego z zasadami bezpieczeństwa przeprowadzenia procesu walidacji . Partner Egzaminacyjny zobligowany jest do posiadania opisanych zasobów. Walidacja efektów uczenia właściwych dla kwalifikacji opiekun osoby starszej wymaga odpowiednich warunków lokalowych: pracowni ze stanowiskami komputerowymi (bez wymogu specjalistycznego oprogramowania) oraz pracowni opiekuńczo-higienicznej. Wymóg czasowej akredytacji zapewnia, że Partner Egzaminacyjny zmuszony jest do ciągłego monitorowania stanu technicznego sal egzaminacyjnych, co pozwoli mu trafnie przeprowadzać ocenę efektów uczenia właściwych dla kwalifikacji opiekun osoby starszej.

**Rekomendacje:** Zaleca się przeprowadzenie wizyt hospitacyjnych przynajmniej raz w roku u każdego z Partnerów Egzaminacyjnych. Wizyty te winny być dobrze udokumentowane na szablonach aktualnie dostępnych w Fundacji VCC. Również wyniki ponownej akredytacji winny być formalnie udokumentowane w taki sposób, by osoba przeprowadzająca ewaluację mogła bezsprzecznie stwierdzić czy Partner Egzaminacyjny przestrzega warunków materialnych i organizacyjnych przypisanych do kwalifikacji opiekun osoby starszej.

### Wymóg 3: Zapewnienie ciągłości procesów walidacji i certyfikacji

- a) Jak wygląda dokumentacja procesu walidacji/ certyfikacji? W jakiej formie jest prowadzona? Kto za nią odpowiada?

Proces walidacji udokumentowany jest na platformie cyfrowej CRM VCC. To narzędzie informatyczne rejestruje liczebność grupy przystępujące do egzaminu, czas i miejsce jego odbycia a także identyfikuje dane osoby pełniące funkcję Egzaminatora VCC oraz Operatora Systemu Egzaminacyjnego VCC (przy okazji pilnuje on rozłączności między osobami prowadzącymi grupę szkoleniową oraz egzaminatorami).

Przebieg egzaminu teoretycznego zapisany jest w Systemie Egzaminacyjnym on-line VCC, a jego wyniki wprowadzane są na platformę cyfrową VCC. Za przebieg i udokumentowanie egzaminu teoretycznego odpowiada Operator Systemu Egzaminacyjnego VCC. Partner Egzaminacyjny odpowiada za przygotowanie sali egzaminacyjnej.

Za przebieg i udokumentowanie egzaminu praktycznego odpowiada Egzaminator VCC. Wyniki egzaminu praktycznego udokumentowane są na platformie cyfrowej CRM VCC. Tak jak w przypadku egzaminu teoretycznego, za przygotowanie sali opiekuńczo-higienicznej odpowiada Partner Egzaminacyjny.

Tylko zdanie pozytywny wynik egzaminów teoretycznych i praktycznych (rysunek nr 4 niniejszego raportu) uprawnia do wydania certyfikatu i suplementu potwierdzającego nabycie kwalifikacji opiekun osoby starszej.

- b) Czy sposób prowadzenia dokumentacji pozwala prześledzić ścieżki szkolenia/ walidacji/ certyfikacji poszczególnych osób walidowanych?

Tak, dane zapisane na platformie cyfrowej CRM VCC pozwalają prześledzić ścieżki szkolenia/walidacji/certyfikacji poszczególnych osób walidowanych.

**Wniosek:** IC posiada przejrzysty i udokumentowany proces walidacji w taki sposób, że pozwala prześledzić ścieżki szkolenia/ walidacji/ certyfikacji poszczególnych osób walidowanych.

**Rekomendacje:** Brak

#### Wymóg 4: Zapewnienie rozdzielności procesów szkolenia, walidacji i certyfikacji

- a) Czy IC posiada procedury określające rozdzielność procesów szkolenia, walidacji i certyfikacji oraz rozdzielności poszczególnych faz walidacji.

Tak, system VCC opiera się na założeniu rozdzielności procesów szkolenia, walidacji i certyfikacji. Za proces szkolenia odpowiadają Akademie Edukacyjne z Trenerami VCC, za



walidację Partnerzy Egzaminacyjni z Egzaminatorami VCC, natomiast certyfikowaniem zajmują się pracownicy Fundacji VCC.

Platforma cyfrowa CRM VCC wymusza rozdzielność tych procesów.

b) Czy przestrzega się tych procedur?

Tak, Akademie Edukacyjne i Partnerzy Egzaminacyjni zobligowani są do kontaktowania się za pośrednictwem platformy cyfrowej CRM VCC z licencjodawcą (Fundacją VCC). Czynnikiem nagradzającym podmioty korzystające z platformy cyfrowej jest system bonusów cenowych Fundacji VCC przyznawanych przy zamawianiu niezbędnych materiałów. Zniżki dostępne tylko i wyłącznie poprzez platformę cyfrową.

c) Czy kontroluje się lub nadzoruje spełnianie tych procedur?

Tak, kontrola spełnienia procedur odbywa się za pośrednictwem platformy cyfrowej CRM VCC. Dodatkowo Fundacja VCC ma prawo przeprowadzać niezliczoną ilość hospitacji (zapisy umowy licencyjnej). Ocena spełnienia procedur odbywa się również w procesie ponownej akredytacji. Niemniej brakuje dokumentacji z tych kontroli.

**Wniosek:** IC posiada narzędzia informatyczne, które zapewniają rozdzielenie procesów szkolenia, walidacji i certyfikacji. Brak jest dokumentacji z wizyt kontrolnych lub nadzorujących Fundacji VCC w siedzibie Akademii Edukacyjnych oraz Partnerów Egzaminacyjnych.

**Rekomendacje:** Tak, jak w przypadku rekomendacji do wymogu nr 3 zaleca się przeprowadzenie wizyt hospitacyjnych przynajmniej raz w roku u każdego z Partnerów Egzaminacyjnych. Wizyty te winny być dobrze udokumentowane na szablonach aktualnie dostępnych w Fundacji VCC. Również wyniki ponownej akredytacji winny być formalnie udokumentowane w taki sposób, by osoba przeprowadzająca ewaluację mogła bezsprzecznie stwierdzić czy Partner Egzaminacyjny i Akademia Edukacyjna przestrzegają procedur rozdzielności procesu szkolenia oraz walidacji.

## Wymóg 5: Spełnienie wymagań dotyczących wydawanych certyfikatów

- a) Jak przebiega proces certyfikacji? W oparciu o jakie informacje wydaje się certyfikaty poszczególnym osobom? Jak wygląda proces przekazywania tych informacji? Czy istnieją mechanizmy gwarantujące wydawanie certyfikatów właściwym osobom i we właściwy sposób?

Proces certyfikacji wykonywany jest bezpośrednio przez pracowników Fundacji VCC. Rozpoczyna się on z chwilą osiągnięcia przez kandydata minimalnego progu zdawalności egzaminu teoretycznego (na poziomie 55%) i praktycznego (na poziomie 75%) w każdym z 3 modułów kwalifikacji opiekun osoby starszej. Proces przejścia od walidacji do certyfikacji przedstawia rysunek nr 4 niniejszego raportu.

Kursant uzyskuje ocenę procentową za każdy moduł kompetencji, a średnia arytmetyczna tych ocen stanowi podstawę oceny na certyfikacie. Załącznikiem do certyfikatu jest suplement. Przedstawia on w sposób syntetyczny wyniki osiągnięte w poszczególnych obszarach kompetencyjnych, z wyszczególnieniem bloków tematycznych objętych egzaminem. Jest to niezmiernie istotne z punktu widzenia pracodawcy, gdyż analizując suplement, może on ocenić na ile kompetencje kandydata do pracy odpowiadają jego oczekiwaniom.

Platforma cyfrowa CRM VCC zapewnia mechanizmy gwarantujące wydawanie certyfikatów właściwym osobom, które są identyfikowane z chwilą przystąpienia do procesu szkolenia. Za poprawny i zgodny z systemem VCC sposób wydawania certyfikatów odpowiada Fundacja VCC.

- b) Czy wydawane certyfikaty zawierają właściwe informacje?

Tak. Zgodnie z systemem VCC certyfikat jest dokumentem potwierdzającym zdobyte kwalifikacje. Uzyskanie certyfikatu jest możliwe po weryfikacji uzyskanych efektów uczenia się, poprzez system egzaminów teoretycznych oraz praktycznych.

Certyfikat VCC zawiera następujące informacje:

- imię i nazwisko posiadacza certyfikatu,
- nazwa zawodu,
- numer identyfikujący wydany certyfikat,
- wynik egzaminu,
- data i miejsce wydania certyfikatu,
- logo Europass.

Grafika 1. Wzór certyfikatu



Źródło: materiały ze strony internetowej Fundacji VCC <http://vccsystem.eu/>

c) Czy do certyfikatów wydaje się suplementy?

Tak. Suplement jest uzupełnieniem certyfikatu VCC. Wydawany jest w języku narodowym posiadacza certyfikatu, na prośbę certyfikowanego również w języku obcym. Zawiera precyzyjne informacje, które nie są podane na certyfikacie, a tworzą z nim spójną całość.

Suplement zawiera następujące informacje:

- nazwa certyfikatu,
- nazwa certyfikatu w języku oryginału,
- profil umiejętności i kompetencji,
- podstawa wydania certyfikatu,
- skala ocen,
- przebieg kształcenia zakończonego uzyskaniem certyfikatu, wykaz efektów uczenia się.

Suplement do certyfikatu VCC oparty jest na strukturze dokumentu wspólnego dla wszystkich krajów UE Europass – Suplement do Dyplomu Potwierdzającego Kwalifikacje Zawodowe.

Grafika 2. Wzór suplementu



Źródło: materiały ze strony internetowej Fundacji VCC <http://vccsystem.eu/>

d) Czy można uzyskać certyfikat w języku angielskim?

Tak. Przewidziano możliwość wydania certyfikatu w języku angielskim na życzenie osoby potwierdzającej kwalifikację.

e) Czy certyfikat jest odpowiednio zabezpieczony przed możliwością fałszerstwa?

Tak. Każdy certyfikat zabezpieczony jest hologramem z indywidualnym wzorem. Indywidualne hologramy są rejestrowane w międzynarodowym rejestrze. Dodatkowo Fundacja VCC prowadzi

rejestr certyfikatów w którym pracodawca może sprawdzić wiarygodność certyfikatu kandydata do pracy (po unikatowym numerze).

- f) Czy wydane certyfikaty są rejestrowane oraz czy zapewnia się możliwość powiązania ich z wynikami procesu walidacji?

Tak. IC prowadzi rejestr wydanych certyfikatów i suplementów, które zawierają szczegółowe informacje na temat procesu szkolenia i/lub walidacji. Informacje na temat zawartości certyfikatu i suplementu opisane zostały w poprzednich podpunktach – b i c.

**Wniosek:** IC spełnia wymagania dotyczące wydawania i zawartości certyfikatów oraz suplementów formalnie potwierdzających nabycie kwalifikacji opiekun osoby starszej.

**Rekomendacje:** Brak.

#### Wymóg 6: Posiadanie wewnętrznego systemu zapewniania jakości

- a) Z jakich elementów składa się system zapewniania jakości w IC? Jak funkcjonują te elementy? Czy spełniają one wymagania określone w zasadach zapewniania jakości?

W chwili przeprowadzania ewaluacji zewnętrznej Fundacja VCC była na początku procesu wdrożenia Systemu Jakości ISO 9001:2008 oraz ISO 29990:2010. Ewaluator miał dostęp do pierwszej wersji „Księgi jakości”. Zatem, zgodnie z kolejnością wykonywania prac w przypadku wdrożenia omawianych norm ISO, oceniana instytucja nie miała jeszcze zidentyfikowanej mapy procesów, procedur systemu, instrukcji, formularzy zgodnych z wymogami Systemu Jakości ISO<sup>3</sup>. Całkowite wdrożenie norm wraz audytem planowane jest do końca 2015 r.

Pełne wdrożenie systemów Jakości ISO 9001:2008 oraz ISO 29990:2010 spełni wymagania określone w zasadach zapewniania jakości. Warto podkreślić, że wprowadzone zmiany świadczą o priorytetowym traktowaniu przez IC zasad zapewniania jakości i gotowość modyfikacji

<sup>3</sup> Kolejność wykonywania prac w przypadku wdrożenia Systemu Jakości ISO 9001:2008 oraz 29990:2010 jest następująca .Analiza istniejącego systemu zarządzania organizacji pod kątem wymagań systemu ISO 9001 (audit wstępny); 2. Opracowanie harmonogramu wdrożenia systemu; 3. Rozpoczęcie szkoleń załogi; 4. Opracowanie polityki jakości, celów i strategii przedsiębiorstwa oraz 5. Opracowanie księgi jakości; 6. Mapy procesów 7.Procedur, instrukcji, formularzy 8.Wdrożenie procedur systemu; 9. Szkolenia dla Państwa pracowników w zakresie obowiązujących ich procedur i wymagań normy; 10. Audit wewnętrzny końcowy całego systemu (przed-certyfikacyjny) 11.Przegląd zarządzania 12.Wybór jednostki certyfikującej 13.Udział w audycie zewnętrznym konsultanta ( na życzenie klienta) 14. Wykonanie działań korygujących ( jeżeli zachodzi taka potrzeba) **Źródło:** <http://www.iso.org/>

istniejących rozwiązań, procedur i sposobów działania, by w jeszcze większym stopniu spełniały wymogi jakościowe.

- b) Jakie miejsce w systemie zarządzania instytucją, w jej strategii rozwoju, wizji i misji zajmuje WSZJ

Wdrożenie Systemu Jakości ISO 9001:2008 oraz 29990:2010 obliguje kierownictwo Fundacji VCC do wyznaczenia polityki, celów, strategii i kierunków rozwoju instytucji zgodnych z projakościowym nastawieniem. Dodatkowo, kierownictwo ( w tym przypadku prezes Fundacji VCC) odpowiada także za motywowanie i zaangażowanie wszystkich pracowników w rozwój organizacji i stworzenie korzystnych warunków do działania w tym kierunku.

- c) Czy w ramach WSZJ opracowano odpowiednią dokumentację (procedury, zarządzenia, regulaminy)

Przed rozpoczęciem procesu wdrożenia Systemu Jakości ISO 9001:2008 oraz 29990:2010 Fundacja VCC posiadała szczegółowo opisane procedury postępowania, zarządzania i regulaminy, które stanowiły podstawę wydawania licencji na system VCC. Wdrożenie wspomnianych norm ISO przede wszystkim uporządkuje i dopełni procedury WSZJ. Ostateczne rozwiązania zgodne z normami ISO będą mogły być ocenione po ich pełnym wdrożeniu, czyli pod koniec 2015 r.

- d) Czy odpowiedzialność za WSZJ przypisano do konkretnego stanowiska?

Tak, zgodnie z zapisami wdrażanej normy ISO 9001:2008 odpowiedzialność za WSZJ ponosi najwyższe kierownictwo, czyli prezes Fundacji VCC.

- e) Jak wygląda proces nadzorowania jakości? Czy w system wbudowano mechanizmy zapewniające uczenie się na błędach: czy istnieje i działa audyt wewnętrzny? Czy wprowadzane są działania korygujące i zapobiegawcze?

Przed rozpoczęciem wdrożenia Systemu Jakości ISO 9001:2008 oraz 29990:2010 nie istniały procedury związane z prowadzeniem audytu wewnętrznego. Niemniej, do tego czasu prowadzono okresową ocenę pracowników Fundacji VCC.

Pełne dostosowanie się do norm ISO obliguje ocenianą IC do stworzenia mechanizmów doskonalenia jakości, które będą prowadzone w sposób uporządkowany i systematyczny. Zapisy tego typu formułuje następująca zasada:

**Zasada ciągłego doskonalenie** – oznacza ciągłe, nieprzerwane, systematyczne działania w celu zwiększenia prawdopodobieństwa wzrostu zadowolenia klienta i innych stron. Nieocenione są tu zalety metod narzucone przez normę (audyt wewnętrzny, działania korygujące i zapobiegawcze, itd.), jak i metody i narzędzi, o których norma nie wspomina.

**Źródło:** <http://www.iso.org/>

- f) Czy podejmowane są działania mające na celu doskonalenie procesów i kadr?

Tak. Analogicznie do poprzednich odpowiedzi, pełne wdrożenie Systemu Jakości ISO 9001:2008 oraz 29990:2010 zapewni procedury do ciągłego doskonalenia procesów i kadry zgodnie z zasadą ciągłego doskonalenia (omówioną w podpunkcie e) oraz zasadą wzajemnych korzystnych powiązań z dostawcami (omówioną w podpunkcie g).

- g) Czy bada się opinie odbiorców? Czy analizuje się dane? Czy uwzględnia się wyniki w planowaniu i realizacji dalszych działań?

Do chwili obecnej nie były prowadzone badania opinii osób, które przystąpiły do procesu walidacji efektów uczenia się określonych dla kwalifikacji opiekun osoby starszej. Niemniej aktualnie wdrażany System Jakości ISO 9001:2008 oraz ISO 29990:2010 w Fundacji VCC obliguje ją do prowadzenia tego typu działań w sposób systematyczny i dobrze udokumentowany. Wymusza również uwzględnienie wyników pomiaru opinii w planowaniu i realizacji dalszych działań zgodnie z następującymi zasadami:

**Zasada koncentracji na kliencie**, która oznacza skupienie się na aktualnych oraz przyszłych potrzebach klienta oraz działania w celu ich zaspokojenia.

**Zasada oparcia się na faktach** – w procesie decyzyjnym należy opierać się na sprawdzonych i logicznie przeanalizowanych informacjach.

**Zasada wzajemnych korzystnych powiązań z dostawcami** – organizacja i jej dostawcy są zależni od siebie. Powiązania między nimi powinny być skonstruowane w ten sposób, aby przynosiły obopólną korzyść. Powiązani te powinny pozwalać na szybkie reagowanie w wypadku szybko zmieniającej się sytuacji rynkowej oraz potrzeby klientów. Pozwala to na zwiększenie rentowności organizacji i jej partnerów

**Źródło:** <http://www.iso.org/>

Ze względu na fakt, że w chwili przeprowadzania ewaluacji zewnętrznej wdrażanie norm ISO było na początkowym etapie, ostateczne rozwiązania przyjęte w Fundacji VCC będą mogły być scharakteryzowane po ich pełnym wdrożeniu.

**Wniosek:** Z uwagi na konieczność spełnienia wymagań związanych z posiadaniem przez IC WSZJ to podjęte działania Fundacji VCC polegające na wdrożeniu Systemu Jakości ISO 9001:2008 oraz 29990:2010 są jak najbardziej rekomendowane.

**Rekomendacje:** Przeprowadzić badanie funkcjonowania WSZJ w Fundacji VCC po całkowitym wdrożeniu Systemu Jakości ISO 9001:2008 oraz 29990:2010.

#### Wymóg 7: Posiadanie procedur zgłaszania zastrzeżeń i reklamacji, jawność i przejrzystość tych procedur, stosowanie ich w praktyce

Fundacja VCC posiada procedury zgłaszania zastrzeżeń i reklamacji. Są one ogólnie dostępne na stronie internetowej ocenianej instytucji.

Przed wszystkim, każda osoba uczestnicząca w procesie walidacji ma prawo zgłosić reklamację usług szkoleniowych i/lub walidacyjnych w terminie do 14 dni roboczych od daty egzaminu. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać:

- nazwę/imię i nazwisko Zgłaszającego;
- adres siedziby/zamieszkania Zgłaszającego;
- przedmiot reklamacji (nazwa usługi, termin i miejsce realizacji itp.);
- uzasadnienie merytoryczne i formalne reklamacji;
- oczekiwania Zgłaszającego wobec VCC

Opis procedury reklamacji znajduje się w tablicy nr 4 i wymaga przede wszystkim zaangażowania opiekuna klienta oraz egzaminatora. W sytuacji braku zgody na linii klient – opiekun klienta - do procesu reklamacji włączany jest dyrektor merytoryczny, który odpowiada za kontrolę jakości usług egzaminacyjnych.

Fundacja VCC zastrzega sobie prawo rozpatrzenia reklamacji w terminie do 14 dni od daty jej zgłoszenia, z wyjątkiem przekazania jej do oceny dyrektora merytorycznego w sytuacji braku akceptacji rekompensaty zgłoszonej przez opiekuna (wtedy proces ten wydłuża się o kolejne 14 dni). IC narzuca dyscyplinę w przestrzeganiu przyjętego zakresu czasowego reklamacji poprzez



następujący zapis: Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona przez Fundację VCC w ciągu 14 dni roboczych to uznaje się ją za uznaną. Jeżeli klient nie zaakceptuje propozycji rekompensaty przez 14 dni roboczych, to uznaje się, że propozycja rekompensaty została uznana przez klienta.

#### Tablica 4. Przebieg procesu reklamacji

1. Zarejestrowanie reklamacji zgłoszonej w formie pisemnej przesłanej pocztą tradycyjną na formularzu dostępnym na stronie [www.vccsystem.eu](http://www.vccsystem.eu)
2. Przeanalizowanie reklamacji pod względem formalnym przez opiekuna klienta:
  - a. Akceptacja formalna reklamacji i przekazanie do analizy merytorycznej
  - b. Odrzucenie bez rozpatrywania z powodu braków formalnych
3. Analiza reklamacji pod względem merytorycznym przez opiekuna klienta we współpracy z egzaminatorem:
  - a. Akceptacja merytoryczna reklamacji i przekazanie do rozpatrzenia
  - b. Nieuznanie reklamacji
4. Ustalenie propozycji rekompensaty i przedstawienie jej klientowi:
  - a. Akceptacja przez klienta propozycji rekompensaty i zamknięcie procesu reklamacyjnego.
  - b. Brak akceptacji i przekazanie sprawy do dyrektora merytorycznego.
5. Przeanalizowanie przez dyrektora merytorycznego dotychczasowego przebiegu procesu reklamacji
6. Kontakt z klientem w celu ustalenia propozycji rekompensaty
7. Zamknięcie procesu reklamacji
8. Podjęcie działań korygujących.

**Źródło:** *Materiał ze strony internetowej Fundacji VCC <http://vccsystem.eu/>*

**Wniosek:** IC posiada jasno opisaną, poprawnie udokumentowaną i powszechnie dostępną dla wszystkich zainteresowanych procedurę reklamacji wyników procesu walidacji. Należy wspomnieć, że do chwili obecnej żadna z osób przystępująca do procesu walidacji nie skorzystała z tej możliwości.

**Rekomendacje:** W trakcie zalecanych wizyt hospitacyjnych czy też badań opinii klientów warto zapytać o ich stopień znajomości procedury reklamacyjnej. Wyniki takiego badania dostarczą odpowiedzi, czy brak reklamacji świadczy o wysokiej jakości usług świadczonych przez Partnera Egzaminacyjnego czy też związane jest z brakiem znajomości procedur reklamacji ( w sytuacji, kiedy spłynęłyby reklamacje po uświadomieniu klientom takiej możliwości poprzez realizację badania).

## Wymóg 8: Współpraca z IZZJ w ramach ewaluacji zewnętrznej

Obowiązek poddania się ewaluacji zewnętrznej wpisano w zasady funkcjonowania IC. Oceniana Fundacja VCC z wysokim zaangażowaniem poddała się procesowi zewnętrznej oceny – dokonywanej zarówno poprzez audytora IZZJ, jak i ewaluatora zewnętrznego. Dodatkowo jej kadra kierownicza deklarowała, że mając na uwadze wysoką jakość instytucji wchodzących w skład ZSK skłonna jest poddawać się corocznej kontroli spełnienia narzuconych wymogów, nawet kosztem obciążenia swoich pracowników. Wyrazili również obawę, że 5 letni okres przerwy pomiędzy ewaluacjami zewnętrznymi pozwoli na funkcjonowanie podmiotów, które będą obniżać swoje standardy jakości zaraz po ukończeniu procesu zewnętrznej oceny. Ryzyko tego typu może negatywnie wpłynąć na ocenę wiarygodności ZSK dokonywaną przez pracodawców.

**Wniosek:** IC rozumie konieczność prowadzenia ewaluacji zewnętrznych i co najważniejsze - zauważa pożytek dla Fundacji VCC z realizacji działań tego typu.

**Rekomendacje:** Warto zwrócić uwagę, by w aktualnie wdrażanym Systemie Jakości ISO 9001:2008 oraz 29990:2010 znalazł się zapis o konieczności poddania się Fundacji VCC okresowej ewaluacji zewnętrznej i/lub audytowi zewnętrznemu.

## Ocena procesu walidacji

W tej części raportu zostaną przedstawione wnioski z oceny spełniania przez Fundację VCC wymogów związanych z zapewnieniem jakości procesu walidacji określonych dla Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji (ZSK). Ocena ewaluatora zostanie uzupełniona opinią eksperta branżowego, który posiada zasób wiedzy pozwalający określić dostosowanie rozwiązań stosowanych w ocenianej instytucji do specyfiki kwalifikacji opiekun osoby starszej

**Tabela 4.** Ocena spełniania przez Fundację VCC dla kwalifikacji opiekun osoby starszej wymogów jakościowych związanych z przebiegiem procesu walidacji

	Zasada zapewniania jakości procesu walidacji	Kategoria zasad	Kryterium ewaluacyjne	Ocena spełnienia wymogu i źródła informacji
1	Proces walidacji objęty jest systemem zapewniania jakości instytucji certyfikującej.	1. Wymóg uwzględnienia procesu walidacji w WSZJ	Skuteczność	<p><b>Wymóg w trakcie spełniania:</b></p> <p>Fundacja VCC aktualnie wdraża System Jakości ISO 9001:2008 oraz 29990:2010, który swoim zasięgiem obejmuje również proces walidacji prowadzony przez Partnera Egzaminacyjnego na licencji systemu VCC. Więcej informacji na temat WSZJ znajduje się w części raportu opisującej spełnienie wymogu 6 (str.29)</p> <p><b>Podstawa oceny:</b> analiza dokumentacji, rozmowy z pracownikami IC i IW.</p>
2	Proces walidacji musi być szczegółowo i klarownie opisany. Opis ten powinien być powszechnie dostępny.	2. Wymóg: dostępne i przejrzyste informacje o zasadach i przebiegu walidacji	Skuteczność	<p><b>Wymogi spełnione:</b></p> <p>Opis procesu walidacji kwalifikacji <i>Opiekun osoby starszej</i> jest jasno określony i zrozumiale opisany, ponieważ zawiera obszernie wyjaśnienie, kim jest opiekun osoby starszej, jakie są jego obowiązki oraz jakie wymagania stawia się tym, którzy chcą zostać opiekunami osób starszych i jakie w związku z tym powinni oni mieć predyspozycje. Obszernie wyjaśniono też, skąd wzięta się potrzeba kształcenia osób w takiej specjalności. Następnie opis podaje, jakie są możliwości zatrudnienia i przede wszystkim jaka droga prowadzi do tego, aby zostać opiekunem osoby starszej. Sprecyzowano tu zakres wiedzy, jaką</p>
6	W procesie walidacji muszą być określone standardy w zakresie dokumentowania efektów uczenia się i kryteria oceny			



	<p>prawidłowości złożonej dokumentacji.</p>			<p>muszą zdobyć osoby uczestniczące w kursie, czas jego trwania oraz warunki zdania egzaminu.</p> <p>Opis jest powszechnie dostępna dla każdej zainteresowanej osoby, gdyż publikowany jest na stronie internetowej Fundacji VCC.</p> <p>Zgodnie ze specyfiką procesu walidacji prowadzonej w systemie VCC jedynym sposobem oceny efektów uczenia się jest przystąpienie do egzaminów: teoretycznego i praktycznego w każdym z modułów kwalifikacji opiekun osoby starszej. W związku z powyższym - w ocenianej IC nie było konieczności określenia standardów dotyczących dokumentowania efektów uczenia się i kryteriów oceny prawidłowości złożonej dokumentacji.</p> <p><b>Podstawa oceny:</b> analiza dokumentacji, opinia eksperta branżowego oraz rozmowy z pracownikami IC.</p>
3	<p>Proces walidacji jest tworzony przez osoby posiadające kompetencje z zakresu specyfiki kwalifikacji oraz osoby posiadające kompetencje z zakresu tworzenia procesu walidacji.</p>	<p>3. Wymóg: Wysokie kompetencje osób zaangażowanych w walidację i odpowiednie zasoby materialne i organizacyjne</p>	<p>Skuteczność</p>	<p><b>Wymóg spełniony:</b> Proces walidacji jest tworzony przez osoby posiadające kompetencje z zakresu specyfiki kwalifikacji opiekun osoby starszej, ponieważ szkolenie ma obszerny program zawierający wszystkie potrzebne elementy dotyczące zarówno osoby starszej jak i opiekuna. W jego skład wchodzi najpierw podstawy psychologii i terapii osób starszych oraz aspekty dotyczące rozwoju osobistego opiekuna. Następna część szkolenia obejmuje zagadnienia społeczne pokazujące funkcjonowanie i relacje starszego człowieka w rodzinie i społeczeństwie. Najbardziej obszerna część szkolenia zawiera wiedzę ściśle związaną ze specyfiką pracy opiekuna osoby starszej – zarówno w zakresie problemów medycznych związanych ze starzeniem, pielęgnacji, pracy psychopedagogicznej i zasad udzielania pierwszej pomocy jak i w zakresie planowania</p>
4	<p>Procesy walidacji są przeprowadzane przez osoby posiadające kompetencje z zakresu</p>			



	<p>specyfiki kwalifikacji i procesu walidacji. Kompetencje te są okresowo weryfikowane.</p>			<p>i organizacji pracy z osobą starszą. Ostatnia część szkolenia dotyczy zagadnień z dziedzin, które mogą ułatwić pracę opiekuna osoby starszej, tj. elementów prawa i informatyki. Wprowadzenie do programu języka obcego zawodowego jest bardzo dobrym posunięciem, ponieważ rozszerzy możliwości zdobycia pracy za granicą, gdzie jest duże zapotrzebowanie na opiekunów osób starszych. Znajomość języka obcego podniesie kwalifikacje poszukujących pracy.</p>
<p>5</p>	<p>Zapewnione są zasoby materialne i organizacyjne niezbędne do prawidłowego przeprowadzania procesów walidacji dla danych kwalifikacji.</p>			<p>Podsumowując: opracowany przez IC program zawiera wszystkie potrzebne zagadnienia ze wszystkich dziedzin, które mogą dotyczyć opieki nad osobami starszymi. Ewentualne dodatkowe elementy mogą być na bieżąco uwzględniane przez osoby prowadzące zajęcia.</p> <p>Wymagania sformułowane wobec osób przeprowadzających proces certyfikacji i walidacji wskazują, że są to osoby posiadające kompetencje z zakresu tworzenia procesu oceny.</p> <p>Egzaminatorom przeprowadzającym egzaminy praktyczne stawia się wysokie wymagania dotyczące kwalifikacji i doświadczenia oraz zdania egzaminu z wiedzy na poziomie 90% oraz egzaminu ze standardu VCC na poziomie 60%.</p> <p>Prawidłowy przebieg procesu walidacji gwarantuje też zapewnienie Operatora Systemu Egzaminacyjnego VCC, który w przypadku przeprowadzania egzaminów teoretycznych OSE przechodzi szkolenie e-learningowe z obsługi systemu egzaminacyjnego, a następnie zdaje egzamin z obsługi systemu na poziomie 90% oraz egzamin ze standardu VCC na poziomie 60%.</p> <p>Certyfikat Egzaminatora ważny jest 5 lat, ze względu na zmiany mogące wystąpić w kwalifikacji, po tym czasie egzaminator musi odnowić uprawnienia. Gwarantuje to kompetencje egzaminatorów na wysokim poziomie.</p>



				<p>Organizator szkolenia jasno określił także zasady przeprowadzania egzaminu i sposób jego organizacji, zapewniając równocześnie warunki odpowiednie do przeprowadzenia egzaminu. Organizator jest także zobowiązany do zapewnienia wszelkich narzędzi i dokumentacji niezbędnej do przeprowadzenia egzaminu.</p> <p>Przypomnijmy, że egzamin teoretyczny przeprowadzany jest przy pomocy Systemu Egzaminacyjnego dostępnego on-line, za jego organizację odpowiedzialny jest Operator Systemu Egzaminacyjnego, a organizator w celu jego przeprowadzenia zapewnia odpowiednią infrastrukturę – salę wyposażoną w stanowiska komputerowe z dostępem do Internetu.</p> <p>Egzamin praktyczny przeprowadzają uprawnieni Egzaminatorzy VCC. Polega on na wykonywaniu przez egzaminowanego praktycznych zadań właściwych dla danej kwalifikacji. Egzamin ma być przeprowadzany u Partnerów Egzaminacyjnych VCC, którzy zapewniają odpowiednie wyposażenie stanowisk egzaminacyjnych wg wymagań określonych dla kwalifikacji opiekun osoby starszej.</p> <p><b>Podstawa oceny:</b> analiza dokumentacji, opinia eksperta branżowego oraz rozmowy z pracownikami IC.</p>
7	Kryteria i metody weryfikacji efektów uczenia się dla danej kwalifikacji muszą być do nich odpowiednio dobrane, jasno określone i dostępne dla wszystkich zainteresowanych stron	4. Wymóg: Adekwatność, trafność i rzetelność procesu walidacji	Trafność	<p><b>Wymóg spełniony:</b></p> <p>Program szkolenia zawiera wyraźnie sprecyzowane cele kształcenia oraz zakres wiedzy i umiejętności, jakie muszą opanować uczestnicy z każdego działu znajdującego się w programie. Znają oni jednocześnie zasady przeprowadzania egzaminu, które umieszczone są w materiałach VCC – m.in. w folderach informacyjnych oraz na stronie internetowej Fundacji VCC - wraz z przykładowymi testami do egzaminu teoretycznego i zadaniami egzaminacyjnymi do egzaminu praktycznego. Jest tam także podany wynik</p>



8	Kryteria, metody i narzędzia weryfikacji efektów uczenia się dla danej kwalifikacji muszą być do nich odpowiednio dobrane.			<p>uprawniający do otrzymania certyfikatu (55% z teorii, 75% z praktyki). Jasno sprecyzowane są także zasady oceniania – w części teoretycznej otrzymuje się 1 punkt za każdą poprawną odpowiedź, co jest zliczane przez system egzaminacyjny, zaś do części praktycznej egzaminator dostaje wytyczne co do jej punktowania. Przed egzaminem uczestnikom odczytywane są <i>Zasady uczestnictwa w egzaminie</i>, kiedy to uczestnicy są informowani o formie egzaminu, liczbie pytań, punktacji.</p>
9.	<p>Zakres prowadzonej weryfikacji efektów uczenia się dla danej kwalifikacji musi być adekwatny do specyfiki danej kwalifikacji i zapewniać trafność i rzetelność wyników procesu weryfikacji.</p> <p>Trafność oznacza, że weryfikowane są efektów uczenia się właściwe dla kwalifikacji, określone w opisie kwalifikacji.</p> <p>Rzetelność oznacza, że wynik procesu weryfikacji jest niezależny od miejsca, czasu, metod oraz osób przeprowadzających walidację.</p>			<p>Warto dodać, że autor szkolenia jest odpowiedzialny za stworzenie na potrzeby szkolenia całego modułu, a więc: programu szkolenia, sylabusu, podręcznika, wymagań dla trenera i egzaminatora oraz narzędzi egzaminacyjnych - testów i zestawów zadań praktycznych, a także wykazu efektów uczenia się. Takie rozwiązanie zapewnia spójność i adekwatność walidacji w stosunku do programu szkolenia, dzięki czemu kryteria, metody i narzędzia weryfikacji efektów uczenia się są odpowiednio dobrane</p> <p>Podsumowując: Proces walidacji jest spójny i adekwatny do specyfiki kwalifikacji opiekun osoby starszej. Weryfikacja efektów uczenia się na etapie procesu walidacji jest ujednolicona i dostosowana do procesu kształcenia, który odbywa się na bazie materiałów powierzonych przez Fundację VCC. Materiały te dostosowane są do kwalifikacji opiekun osoby starszej, co gwarantuje ich trafność. Z kolei przeprowadzenie części teoretycznej egzaminu za pośrednictwem Systemu Egzaminacyjnego VCC, który autonomicznie wylicza wynik egzaminu, zapewnia jego obiektywność. Dodatkowo, obecny jest Operator Systemu Egzaminacyjnego, który dba o porządek na egzaminie i przestrzeganie jego zasad przed uczestników. Część praktyczna przeprowadzana jest przez Egzaminatora VCC. Wymagania, jakie</p>
10	Dobór metod weryfikacji uwzględnia sposób			





	osiągnięcia efektów uczenia się oraz sposób ich udokumentowania.			stawia się egzaminatorom oraz zasady przeprowadzania egzaminu gwarantują jego rzetelność <b>Podstawa oceny:</b> analiza dokumentacji, opinia eksperta branżowego oraz rozmowy z pracownikami IC.
11	Przebieg procesu walidacji musi być odpowiednio dokumentowany na każdym etapie.	5. Wymóg: Prawidłowy przebieg procesu walidacji: dokumentacja, bezstronność i odpowiedzialność za proces	Skuteczność	<p><b>Wymóg spełniony:</b></p> <p>Fundacja VCC wykorzystuje wsparcie informatyczne, które pozwala monitorować przebieg procesu walidacji na każdym jego etapie. Należą do nich:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Platforma cyfrowa CRM VCC służąca od komunikacji ocenianej IC z IW (Partnerami Egzaminacyjnymi)</li> <li>System egzaminacyjny VCC dostępny on-line, który pozwala na przeprowadzenie i udokumentowanie przebiegu egzaminu teoretycznego.</li> </ul> <p>Każda osoba zaangażowana w proces prawidłowego przebiegu procesu walidacji ma przypisaną odpowiedzialność oraz zakres swoich obowiązków zawodowych. I tak:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Partner Egzaminacyjny odpowiada za prawidłową organizację, zasoby materialne i infrastrukturalne niezbędne do przeprowadzenia procesu walidacji.</li> <li>Egzaminator VCC odpowiada za prawidłowy przebieg i udokumentowanie części praktycznej egzaminów potwierdzających nabyte efekty uczenia się. Dodatkowo ma on przypisaną rolę w procedurze reklamacyjnej.</li> </ul>
12	Odpowiedzialność za przebieg procesów walidacji i podejmowane w jego trakcie decyzje jest jasno określona i przypisana konkretnym osobom lub ciałom kolegialnym.			
13	W procesie walidacji wykluczona musi być możliwość wystąpienia konfliktu interesów uczestników procesu.			
14	W procesie walidacji zapewnione są odpowiednie procedury reagowania na informacje			



<p>dotyczące jakości procesu ze strony wszystkich zainteresowanych.</p>			<ul style="list-style-type: none"><li>• Operator Systemu Egzaminacyjnego VCC odpowiada za prawidłowy przebieg i udokumentowanie części teoretycznej egzaminów potwierdzających nabyte efekty uczenia się.</li><li>• Dyrektor merytoryczny VCC odpowiada za kontrolę jakości usług egzaminacyjnych. Dodatkowo ma on przypisaną rolę w procedurze reklamacyjnej.</li></ul> <p>System VCC na którego założeniach opiera się oceniany proces walidacji (na licencji Fundacji VCC) wymusza rozdzielność procesów walidacji oraz procesów szkolenia. Dodatkowo posiada on zdefiniowane, jasno opisane i powszechnie dostępne (na stronie internetowej IC) procedury reklamacji dostarczonych usług – zarówno po stronie licencjodawcy, jak i licencjodawcy.</p> <p><b>Podstawa oceny:</b> analiza dokumentacji, rozmowy z pracownikami IC.</p>
-------------------------------------------------------------------------	--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## Ocena stopnia spełnienia kryteriów ewaluacyjnych

### OCENA TRAFNOŚCI – 100%

**Czy weryfikowane są efekty uczenia się właściwe dla kwalifikacji (określone w opisie kwalifikacji)?  
W jaki sposób przebiega ten proces? Czy certyfikowane są efekty uczenia się właściwe dla kwalifikacji?**

Tak. Przyjęte przez IC rozwiązania i metody pozwalają zweryfikować określone w opisie kwalifikacji trzy moduły efektów uczenia się składające się na kwalifikację opiekun osoby starszej: moduł zawodowy, informatyczny i branżowy język obcy.

Proces walidacji nie jest zróżnicowany w zależności od ścieżki kształcenia: formalnej, pozaformalnej czy nieformalnej. Jedynym sposobem walidacji są egzaminy prowadzone na licencji systemu VCC przez Partnerów Egzaminacyjnych. Do każdego z modułów przynależnych kwalifikacji opiekun osoby starszej przyporządkowane są egzaminy składające się z części praktycznej i teoretycznej. Ich zakres tematyczny obejmuje wszystkie efekty uczenia się specyficzne dla omawianej kwalifikacji (spełnia kryteria adekwatności, trafności i rzetelności). Minimalne progi zdawalności egzaminów są jasno określone i powszechnie dostępne dla każdej zainteresowanej osoby (publikacja na stronie internetowej Fundacji VCC). Wymogi formalne wobec kadry zaangażowanej w proces walidacji są jasno określone wraz z odpowiedzialnością za realizację poszczególnych etapów tego procesu.

### OCENA SKUTECZNOŚCI – 85%

**Czy oceniane rozwiązania IC przynoszą zakładane korzyści dla użytkowników systemu ZRK? Czy rozwiązania są skuteczne z punktu widzenia wymagań i celów systemu? Co wpływa na ich skuteczność? Czy możliwe jest zwiększenie skuteczności proponowanych rozwiązań i pod jakimi warunkami?**

Tak. Opracowane przez IC rozwiązania pozwalają na potwierdzenie efektów uczenia się w zakresie kwalifikacji opiekun osoby starszej. Osoby z certyfikatami Fundacji VCC znajdują zatrudnienie w wyuczonej kwalifikacji, także poza granicami Polski. Organizacja procesu walidacji i certyfikacji w ocenianej IC zapewnia spełnienie większości wymogów jakościowych: zarówno dotyczących samej IC, jak i przebiegu procesu walidacji. Wyjątkiem jest brak zróżnicowania procesu walidacji w zależności od ścieżki kształcenia osoby przystępującej do procesu potwierdzania posiadania kwalifikacji opiekuna osoby starszej. Aktualnie jedynym sposobem walidacji są egzaminy prowadzone na licencji systemu

VCC przez Partnerów Egzaminacyjnych. Opracowanie alternatywnych metod walidacji (np. analiza dorobku kandydata) pozwoli na zwiększenie skuteczności oferowanych rozwiązań dla użytkowników systemu KRK.

Dodatkowo, pełne wdrożenie Systemu Jakości ISO 9001:2008 oraz 29990:2010 pozwoli zwiększyć skuteczność oferowanych usług, przede wszystkim poprzez systematyczne monitorowanie oczekiwań klientów i szybkie nań reagowanie.

### OCENA UŻYTECZNOŚCI – 100%

**Czy i w jakim stopniu produkt odpowiada na realne potrzeby użytkowników? Czy wypracowane rozwiązania są zgodne z potrzebami grup docelowych?**

Ilość wydanych certyfikatów potwierdza realne zapotrzebowanie użytkowników na kwalifikację nabywaną i weryfikowaną w systemie VCC. W oferowanych przez IC rozwiązaniach istnieje możliwość, by do procesu walidacji przystąpiła osoba, która nie uczestniczyła w procesie szkolenia prowadzonym przez Akademię Edukacyjną. Jest to jednak możliwość teoretyczna, gdyż do chwili obecnej taka sytuacja nigdy nie miała miejsca. Także nieobecność reklamacji procesu walidacji świadczy o wysokiej zgodności wypracowanych rozwiązań z praktycznymi potrzebami grup docelowych.

Na uwagę zasługuje również fakt, że opracowana kwalifikacja jest zgodna z wymaganiami zawodu opisanymi w Międzynarodowym Standardzie Klasyfikacji Zawodów ISCO-08 (numer 3412)

### OCENA EFEKTYWNOŚCI – 100%

**Czy wypracowane rozwiązania IC przynoszą zakładane efekty w odniesieniu do poniesionych nakładów (finansowych, czasowych, ludzkich)? Czy wypracowane rozwiązania IC wymagają usprawnień? Czy wypracowane rozwiązania IC są zgodne z wymaganiami systemu?**

Przyjęte rozwiązania zapewniają wystarczającą efektywność. Przede wszystkim opierają się na sprawdzonym i, co najważniejsze cenionym przez pracodawców systemie szkolenia, walidacji i certyfikacji (system VCC, którego właścicielem jest Fundacja VCC). Z drugiej strony wykorzystanie narzędzi informatycznych pozwoliło na usprawnienie procedur i zmniejszenie zaangażowania czasu oraz ludzi niezbędnych do prawidłowego prowadzenia ocenianych procesów. Z punktu widzenia finansów, koszty przystąpienia do struktury VCC nie są nadmiernie obciążające. Również koszty egzaminów mieszczą się na akceptowalnym poziomie

Należy jednak zaznaczyć, że pełna ocena efektywności systemu VCC będzie możliwa dopiero po pełnym wdrożeniu rozwiązań zgodnych z normami ISO 9001:2008 oraz 29990:2010, a także po oszacowaniu kosztów przystąpienia do struktury ZSK.

