

REGULAMIN UCZESTNICTWA W PROCESIE WALIDACJI DLA KWALIFIKACJI WOLNORYNKOWEJ FUNKCJONUJĄCEJ W ZINTEGROWANYM REJESTRZE KWALIFIKACJI „OBSŁUGA KLIENTA I SPRZEDAŻ W PUNKCIE HANDLOWYM – SPRZEDAWCA”

W Instytucji Certyfikującej - Krajowym Centrum Akredytacji (KCA) proces nadawania kwalifikacji wpisanych do Zintegrowanego Rejestru Kwalifikacji jest procesem wielowymiarowym i wieloetapowym, obejmującym dwa główne etapy: walidację oraz certyfikację. W celu zagwarantowania najwyższej jakości i rzetelności tych procesów zostały one rozdzielone pomiędzy dwie odrębne instytucje. Za proces walidacji (egzaminowania) odpowiadają Instytucje Walidujące – Zakłady Doskonalenia Zawodowego, natomiast za proces certyfikacji (weryfikacja wyników walidacji i nadanie kwalifikacji poprzez wystawienie certyfikatu) – Instytucja Certyfikująca (Krajowe Centrum Akredytacji poprzez Regionalne Centra Walidacji, Egzaminowania i Certyfikacji). KCA ma za zadanie nadawanie kwalifikacji kandydatom oraz zapewnienie rozdzielenia procesów walidacji, egzaminowania i certyfikacji. Walidacja kwalifikacji realizowana jest jako proces przeprowadzany celem formalnego zweryfikowania posiadanej wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych jego uczestników. Realizowana jest metodą egzaminów zewnętrznych według warunków uczestnictwa ustalonych w opisie kwalifikacji ZSK oraz przez Instytucję Certyfikującą. Po pozytywnym przejściu procesu walidacji uczestnik otrzymuje Certyfikat potwierdzający kwalifikację.

Uczestnik kończy walidację z wynikiem pozytywnym, jeśli potwierdzi wszystkie efekty uczenia się i uzyska wynik 100%. W przypadku nieosiągnięcia wymaganego progu egzamin kończy się wynikiem negatywnym. Dopuszcza się możliwość zaliczenia jednego z zestawów efektów uczenia się, potwierdzone odpowiednim Zaświadczeniem, które jest ważne przez okres 12 miesięcy.

Zasady uczestnictwa w egzaminie

Egzamin trwa łącznie 3 godziny i składa się z takich metod walidacji jak: test wiedzy (1 godz.), rozmowa i symulacja (2 godz.). Podczas rozmowy każdy uczestnik ma zadawane pytania dotyczące umiejętności sprzedażowych, za które otrzymuje punkty, które wpływają na ogólny wynik walidacji. Dodatkowo kandydat będzie rozwiązywał zadania, które będą opisywały sytuacje związane z procesem obsługi klienta oraz odgrywał scenki na podstawie konkretnych sytuacji. Arkusze egzaminacyjne zawierające zadania i instrukcje są przekazywane uczestnikom przez Komisję Egzaminacyjną po zaakceptowaniu warunków uczestnictwa w egzaminie zewnętrznym.

Warunki przystąpienia do egzaminu

Do egzaminu może przystąpić osoba, która ukończyła ośmioletnią szkołę podstawową lub gimnazjum (uzyskała kwalifikację pełną z 2 poziomem Polskiej Ramy Kwalifikacji).

Przed przystąpieniem do weryfikacji efektów uczenia się uczestnik walidacji musi spełnić dodatkowe warunki:

- wypełnić formularz rejestracyjny zawierający niezbędne oświadczenia;
- wnieść opłatę za egzamin.

Komisja Egzaminacyjna

W skład Komisji Egzaminacyjnej wchodzi dwóch egzaminatorów, z których jeden pełni funkcję przewodniczącego z głosem decydującym. Każdy z członków komisji zna zasady przeprowadzania walidacji i jej metody, posiada min. 3-letnie doświadczenie w aktywnej sprzedaży towarów i usług lub w ocenie kompetencji sprzedażowych.

Koszt egzaminu

Kwota pokrywająca koszt walidacji i certyfikacji dla kwalifikacji „Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym - sprzedawca” wynosi **500-700 zł** w zależności od RCWEiC.

W poszczególnych RCWEiC opłata certyfikacyjna jest stała. Różnice cenowe w opłacie walidacyjnej występujące między poszczególnymi RCWEiC wynikają ze zróżnicowania kosztów organizacji procesów weryfikacji efektów uczenia się w poszczególnych RCWEiC działających w różnych regionach Polski.

Przebieg egzaminu

Nadzór nad przebiegiem egzaminu prowadzi Komisja Egzaminacyjna powołana przez Instytucję Certyfikującą (Krajowe Centrum Akredytacji).

1. Warunkami dopuszczenia do egzaminu jest potwierdzenie tożsamości uczestnika poprzez okazanie dokumentu tożsamości (ze zdjęciem) Komisji Egzaminacyjnej w celu zweryfikowania personaliów kandydata oraz podpisanie Listy Obecności uczestników walidacji i Zgody na udział w egzaminie zewnętrznym przekazanej uczestnikom po zapoznaniu się z niniejszymi zasadami.
2. Dodatkowe warunki jakie musi spełnić uczestnik przed przystąpieniem do egzaminu określone są indywidualnie dla każdej kwalifikacji w opisie kwalifikacji ZSK oraz przez Instytucję Certyfikującą.
3. Instytucja Certyfikująca zapewnia uczestnikom warunki organizacyjne i materialne niezbędne do prawidłowego przeprowadzenia procesu walidacji.
4. Czas trwania egzaminu jest określony indywidualnie dla każdej kwalifikacji/zestawu efektów uczenia się, a jego wymiar podany jest szczegółowo na arkuszach egzaminacyjnych.
5. Przewodniczący Komisji podaje uczestnikom czas trwania egzaminu przed jego rozpoczęciem oraz informuje zgromadzonych o godzinie jego rozpoczęcia i zakończenia.
6. Osoby zdające zostaną powiadomione przez Komisję Egzaminacyjną o zakończeniu egzaminu na 10 min. przed jego ukończeniem.
7. Osoby zdające egzamin w jego trakcie nie mogą porozumiewać się między sobą ani obserwować rezultatów pracy innych uczestników.
8. Osoby zdające egzamin mogą porozumiewać się z Komisją Egzaminacyjną jedynie w celu zgłoszenia ewentualnych problemów technicznych.
9. Osoby zdające test wiedzy zaznaczają prawidłową odpowiedź poprzez zakreślenie jej kółkiem. W przypadku nanoszenia poprawek należy skreślić krzyżykiem odpowiedź zaznaczoną, umieścić podpis, a właściwą odpowiedź zaznaczyć ponownie kółkiem. W przypadku konieczności wpisania odpowiedzi należy wprowadzić odpowiedź pismem wyraźnym (dopuszczalne są litery drukowane).
10. Osoby wykonujące manualnie zadania egzaminacyjne zobowiązane są do zachowania zasad bezpieczeństwa pracy (bhp) w obrębie stanowiska pracy, zasad użytkowania narzędzi oraz udostępnionego sprzętu.
11. Uczestnicy egzaminu w przypadku uszkodzenia maszyn, narzędzi lub stanowiska pracy (celowego lub poprzez rażący błąd) mogą zostać wezwani do przywrócenia ich stanu pierwotnego w zakresie indywidualnej partycypacji finansowej.
12. W przypadku stwierdzenia przez Komisję Egzaminacyjną rażących błędów w postępowaniu się przez uczestnika egzaminu urządzeniami lub maszynami na stanowisku pracy, zagrażającym bezpieczeństwu kandydata, innych osób lub narażającym sprzęt na trwałe uszkodzenie Przewodniczący może przerwać lub zakończyć egzamin.
13. Osoby zdające egzamin w jego trakcie nie mogą korzystać z własnych książek ani innych pomocy dydaktycznych. Sprzęt oraz pomoce niezbędne do przeprowadzenia egzaminu są dostarczone przez organizatora.
14. Osoby zadające egzamin mają wyłączone telefony komórkowe oraz wszelkie inne urządzenia elektroniczne (np. tablety, aparaty fotograficzne, dyktafony) w czasie trwania egzaminu.
15. W trakcie egzaminu zabronione jest wynoszenie lub niszczenie arkuszy egzaminacyjnych.

16. Osoby zdające egzamin nie mogą opuszczać sali egzaminacyjnej w trakcie egzaminu.
17. Naruszenie Zasad uczestnictwa w egzaminie skutkuje jego natychmiastowym przerwaniem z wynikiem negatywnym.
18. Osoba, która opuściła salę egzaminacyjną w czasie trwania egzaminu nie ma możliwości powrotu do sali.
19. Uczestnik/czka egzaminu na prawo odwołać się od warunków technicznych, w jakich odbywa się egzamin przed jego rozpoczęciem lub w jego trakcie - w momencie wystąpienia zdarzenia uniemożliwiającego, wg jego/jej opinii, kontynuowanie uczestnictwa. Niezwłocznie zgłasza ten fakt Komisji Egzaminacyjnej i wypełnia otrzymany arkusz reklamacji. Egzamin dla tej osoby zostaje przerwany, a o dalszym postępowaniu decyduje Przewodniczący Komisji Egzaminacyjnej.
20. W przypadku zaistnienia nietypowych sytuacji, decyzję o sposobie ich rozwiązania podejmuje Przewodniczący Komisji Egzaminacyjnej.

Wynik walidacji

Wyniki procesu walidacji (w tym osobno wyniki z poszczególnych etapów) są przekazywane uczestnikowi walidacji najpóźniej 3 dnia roboczego od dnia weryfikacji efektów uczenia się.

Zaliczenie części efektów uczenia się

Dopuszcza się możliwość zaliczenia jednego z dwóch zestawów efektów uczenia się, pod warunkiem, że Zaświadczenie potwierdzające weryfikację jednego z nich zostało wydane przez instytucję Certyfikującą funkcjonującą w ramach ZSK oraz jeśli dokument ten został wydany w ciągu ostatnich 12 miesięcy liczonych od dnia rozpoczęcia weryfikacji efektów uczenia się.

Zaliczenie tylko jednego zestawu efektów uczenia się nie wpływa na opłatę walidacyjną wniesioną przez uczestnika. Warunkiem przystąpienia do egzaminu jest wpłacenie całej kwoty ustalonej przez dane RCWEiC.

Ważność Certyfikatu

Certyfikat jest ważny 5 lat. Warunkiem przedłużenia ważności certyfikatu na okres kolejnych 5 lat jest udokumentowanie wykonywania przez 24 miesiące (w okresie ważności certyfikatu) zadań wymagających uzyskania efektów uczenia się opisanych dla kwalifikacji „Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym – sprzedawca” (ze wskazaniem, że są dopuszczalne przerwy w zatrudnieniu, a okresy wykonywania działań muszą się sumować tak, aby łącznie aktywność zawodowa trwała co najmniej 24 miesiące). Dokumentem potwierdzającym pozytywne zaliczenie jednego z zestawów efektów uczenia się wymaganych dla kwalifikacji wolnorynkowej jest Zaświadczenie, które jest ważne 12 miesięcy.

Odwołanie od decyzji kończącej walidację

Uczestnik walidacji ma prawo do odwołania się od decyzji walidacyjnej na podstawie procedury odwoławczej w procesach walidacji i certyfikacji. Szczegółowe rozwiązania w zakresie odwołań są dostosowywane do konkretnej kwalifikacji, opierają się na zasadach przyjętych w KCA i ZSK i zostały opisane w standardach i procedurach KCA oraz w Wewnętrznym Systemie Zapewnienia Jakości.

Oświadczam, że zapoznałem się z Zasadami uczestnictwa w egzaminie zewnętrznym organizowanym przez Regionalne Centrum Walidacji, Egzaminowania i Certyfikacji w (RCWEiC) i zobowiązuję się do ich przestrzegania.

Imię i Nazwisko:

Data:.....

Czytelny podpis: