

Dobra praktyka
w zakresie walidacji efektów uczenia się

Holandia

Kwalifikacja „Operator procesu A”

Dobra praktyka w zakresie walidacji efektów uczenia się. Holandia. Kwalifikacja "Operator procesu A"

Na podstawie ekspertyzy autorstwa Johna Gevena

Redakcja:

dr Marcin Trepczyński, Barbara Fijałkowska, Monika Niewielska

Instytut Badań Edukacyjnych

ul. Górczewska 8

01-180 Warszawa

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

Wzór cytowania:

Instytut Badań Edukacyjnych (2019). *Dobra praktyka w zakresie walidacji efektów uczenia się. Holandia. Kwalifikacja "Operator procesu A"*. Warszawa: Instytut Badań Edukacyjnych.

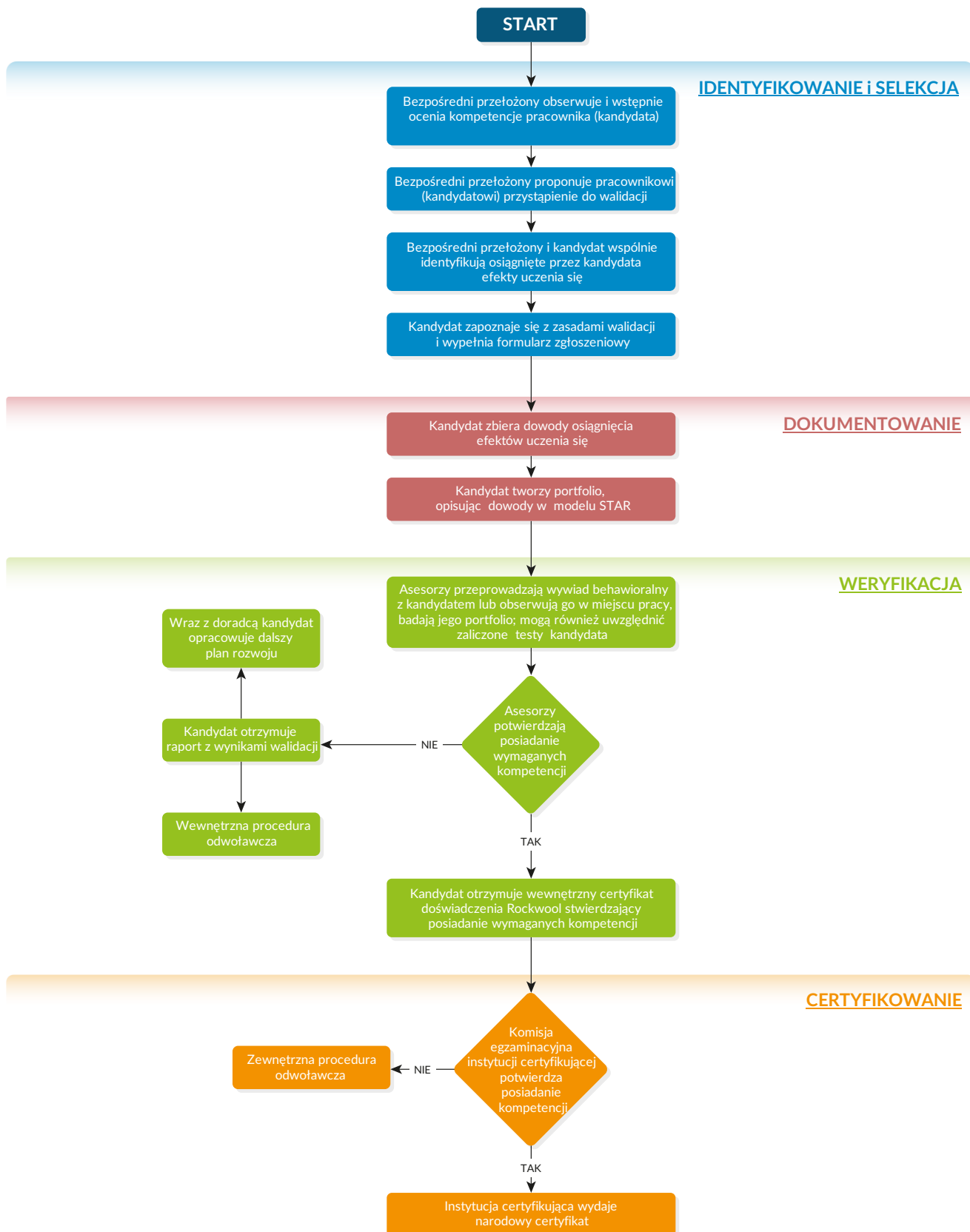
© Copyright by: Instytut Badań Edukacyjnych, Warszawa 2019

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

Egzemplarz bezpłatny

Spis treści

1. Kraj, nazwa instytucji	5
2. Strona internetowa instytucji	5
3. Nazwa kwalifikacji, której dotyczy dobra praktyka	5
4. Krótki opis procesu walidacji	5
5. Szczegółowy opis procesu walidacji	6
5.1. Identyfikowanie oraz selekcja	6
5.2. Dokumentowanie	6
5.3. Weryfikacja	6
5.4. Certyfikowanie	6
6. Metody walidacji	7
7. Rezultaty walidacji	7
8. Zasoby kadrowe	8
9. Warunki organizacyjne i materialne	8
10. Zapewnienie jakości walidacji	8
11. Finansowanie	9
12. Kontekst funkcjonowania dobrej praktyki	9



1. Kraj, nazwa instytucji

- Holandia
- Rockwool

2. Strona internetowa instytucji

<https://www.rockwool.nl/>

3. Nazwa kwalifikacji, której dotyczy dobra praktyka

"Operator procesu A"

Poziom 2. Holenderskiej Ramy Kwalifikacji

(nl. Nederlands Kwalificatieraamwerk; ang. Dutch qualifications framework – NLQF)

Poziom 2. Europejskiej Ramy Kwalifikacji (ERK)

4. Krótki opis procesu walidacji

Dobra praktyka dotyczy walidacji prowadzonej przez produkującą materiały izolacyjne firmę Rockwool we współpracy z instytucjami certyfikującymi, którymi przez lata były regionalne centra edukacyjne ROC Leeuwenborgh i ROC Arcus College, obecnie połączone w Techniek College w Rotterdamie.

Jest to przykład sytuacji, w której prywatna firma, wprowadzając zaawansowaną politykę podnoszenia kompetencji i kwalifikacji pracowników, postanowiła samodzielnie realizować większość zadań związanych z prowadzeniem walidacji, współpracując z instytucją certyfikującą, w której kandydat może otrzymać formalne potwierdzenie kwalifikacji ważne również poza spółką Rockwool.

Walidacja obejmuje w tym przypadku następujące etapy:

- identyfikowanie oraz selekcję,
- dokumentowanie,
- weryfikację,
- certyfikowanie.

Pierwsze trzy etapy prowadzone są przez Rockwool. Dopiero na etapie certyfikowania kandydat może przedstawić wewnętrzny certyfikat wydany przez Rockwool instytucji certyfikującej w celu uzyskania oficjalnego dokumentu, ważnego w całym kraju (dyplomu lub części dyplomu zwanej certyfikatem).

Należy zaznaczyć, że w przypadku Rockwool walidacja rozumiana jest szeroko. Oprócz walidacji prowadzącej do uzyskania oficjalnego dyplomu, do pojęcia tego zalicza się również dwie miękkie formy:

1. ocenę kompetencji zawodowych,
2. walidację kompetencji transwersalnych, adresowaną do młodych pracowników oraz pracowników ze specjalnymi potrzebami (z czym wiąże się program wsparcia dla tych osób, realizowany we współpracy z centrami pracy oraz gminami).

Te dwie odmiany walidacji prowadzą jednak wyłącznie do uzyskania wewnętrznych certyfikatów Rockwool.

W niniejszym opracowaniu została przeanalizowana walidacja prowadząca do uzyskania oficjalnego dyplomu lub certyfikatu, bowiem wymaga ona wyjątkowo rzetelnego procesu zapewnienia jakości kwalifikacji. Warto jednak wspomnieć, że procedura walidacji prowadzącej do uzyskania oficjalnego dyplomu lub certyfikatu jest praktycznie tożsama z procedurą wewnętrznej oceny kompetencji zawodowych.

Kwalifikacja „Operator procesu A” powstała z myślą o pracownikach mogących wykonywać (pod nadzorem)

zadania na różnych etapach procesu produkcji i w związku z tym obsługiwać różne sprzęty. w zależności od zainteresowań, zdolności i doświadczenia posiadacz kwalifikacji może w ramach firmy Rockwool łatwo zmieniać stanowiska pracy i podjąć się nowych zadań. Oczekuje się, że będzie on świadomy konsekwencji tych działań oraz związanego z nimi ryzyka, a także będzie znał zasady bezpieczeństwa, jakości i higieny pracy oraz ochrony środowiska.

5. Szczegółowy opis procesu walidacji

5.1. Identyfikowanie oraz selekcja

Identyfikowanie kompetencji kandydata odbywa się w ramach corocznej oceny pracownika, podczas której bezpośredni przełożony omawia z pracownikiem możliwe ścieżki rozwoju. Gdy przełożony uzna, że podwładny osiągnął odpowiednie efekty uczenia się, proponuje mu przystąpienie do walidacji.

Oznacza to, że przełożony, w ramach identyfikowania efektów uczenia się pracownika, dokonuje jednocześnie wyboru kandydatów do walidacji.

Należy jednak dodać, że nieformalne identyfikowanie efektów uczenia się odbywa się w Rockwool również w ramach rozmów z kolegami z pracy, którzy uzyskali już kwalifikację operatora procesu A.

Kandydat, który decyduje się na przystąpienie do procedury walidacji, zapoznaje się z zasadami prowadzenia walidacji, a następnie wypełnia formularz zgłoszeniowy.

5.2. Dokumentowanie

W ramach walidacji uwzględnia się różnorodne dowody posiadanych kompetencji, które należy zebrać oraz opisać przed przystąpieniem do etapu weryfikacji. Kandydatom zaleca się stosowanie modelu STAR (z angielskiego: *situation, task, action, result*). Zgodnie z nim należy przedstawić: 1) sytuację zawodową, w jakiej znalazł się kandydat; 2) zadanie, które miał wykonać; 3) działania przez niego podjęte oraz 4) rezultaty działań.

Przygotowywane przez kandydata portfolio powinno mieć charakter ustrukturyzowany. Poza dowodami kompetencji i opisami wykonywanych zadań według modelu STAR obejmuje ono m.in. uzasadnienie chęci poddania się procedurze walidacji oraz życiorys wraz z opisem celów zawodowych i edukacyjnych. w przygotowaniu portfolio kandydata wspiera doradca, którym może być odpowiednio przygotowany przełożony lub pracownik działu HR.

5.3. Weryfikacja

Osiągnięcie przez kandydata określonych efektów uczenia się sprawdza zazwyczaj komisja składająca się z dwóch asesorów z firmy Rockwool.

Asesorzy w celu weryfikacji efektów uczenia się stosują wywiad behawioralny oparty na modelu STAR lub obserwację w miejscu pracy i analizują portfolio kandydata. Mogą oni również dodatkowo poddać kandydata testowi teoretycznemu z testem szybkości czytania.

Po przeprowadzeniu weryfikacji asesorzy sporządzają szczegółową analizę wyników kandydata na tle wyników pozostałych pracowników – tzw. "feedback 360 stopni", zwany też „reflektorem 360”, a także pełną ocenę kompetencji pracownika stanowiącą tzw. certyfikat doświadczenia (ang. *certificate of experience*), ukazujący osiągnięte kompetencje w powiązaniu z obowiązującymi standardami kwalifikacji.

5.4. Certyfikowanie

W wyniku przeprowadzonej weryfikacji kandydat otrzymuje szczegółowy raport z przeprowadzonej walidacji. Jest to wspomniany wcześniej wewnętrzny dokument, czyli tzw. certyfikat doświadczenia.

Następnie kandydat może przedłożyć ów certyfikat w wybranej szkole zawodowej. Powołana przez tę szkołę

komisja egzaminacyjna może wówczas formalnie potwierdzić kompetencje kandydata w formie tzw. narodowego dyplomu lub certyfikatu (czyli dyplomu częściowego).

Narodowe dyplomy i certyfikaty wydawane są obecnie przez Techniek College w Rotterdamie.

Odwołania i dalsza ścieżka

Istnieje możliwość odwołania się zarówno od decyzji asesorów, jak też od decyzji instytucji wydającej dyplom lub certyfikat. Procedury odwoławcze zostały opisane w części dotyczącej zapewniania jakości.

Ponadto warto nadmienić, że po zakończeniu walidacji pracownik może – samodzielnie lub z pomocą doradcy – zaplanować dalszy rozwój zawodowy, wybrać model kariery (poziomy, pionowy lub poza firmą) i w efekcie kontynuować uczenie się.

6. Metody walidacji

W ramach walidacji prowadzonej przez Rockwool stosuje się następujące metody:

- wywiad behawioralny (oparty na modelu STAR),
- analizę dowodów i deklaracji,
- obserwację w warunkach rzeczywistych,
- test teoretyczny.

Wywiad behawioralny oparty na STAR

Metodę tę stosuje się najpierw na etapie identyfikowania. Jest to jednak również podstawowa metoda stosowana w ramach weryfikacji.

Analiza dowodów i deklaracji

Wstępne zastosowanie tej metody ma miejsce już na etapie identyfikowania, gdy pracownik i jego zwierzchnik wspólnie podsumowują wyniki działań w ramach tworzenia profilu zawodowego w modelu STAR.

Metodę stosuje się jednak przede wszystkim na etapie weryfikacji, przy czym ma ona charakter uzupełniający. Dowody zgromadzone na etapie dokumentowania to m.in.: zdjęcia, nagrania video, dokumenty, oceny przełożonych, sprawozdania ze spotkań, w których uczestniczył kandydat, wyniki testów, raporty z wykonywanych prac itp.

Obserwacja w warunkach rzeczywistych

Obserwacja jest stosowana na etapie weryfikacji jako metoda dodatkowa, może zastąpić wywiad behawioralny. Obejmuje obserwację typowych, regularnych działań pracownika. w ramach obserwacji członkowie komisji mogą zadawać kandydatowi pytania.

Test teoretyczny

Dodatkowo pracownik poddawany jest testowi teoretycznemu połączonemu z testem szybkości czytania. Służy to m.in. określeniu ogólnego poziomu wiedzy kandydata. Wynik testu nie jest elementem koniecznym dla dokonania oceny przez komisję, lecz ma charakter uzupełniający.

7. Rezultaty walidacji

W rezultacie przeprowadzonej walidacji kandydat może uzyskać:

- całą kwalifikację;
- część kwalifikacji – jest to podstawa do dalszego rozwoju; aby uzyskać całą kwalifikację, kandydat musi się doszkolić.

Jak już wspomniano, w wyniku weryfikacji kandydat otrzymuje od Rockwool wewnętrzny certyfikat

doświadczenia (będący szczegółowym raportem z walidacji), na podstawie którego może następnie otrzymać tzw. narodowy dyplom lub część dyplomu (czyli certyfikat) wydawany przez Techniek College w Rotterdamie.

Co istotne, w każdym przypadku pracownicy zachęceni są do dalszego rozwoju, w tym do uczestniczenia w kursach edukacyjnych i szkoleniach, w celu nabywania dalszych kompetencji potrzebnych do uzyskania kolejnych kwalifikacji.

Ponadto w przypadku walidacji kompetencji transwersalnych (przewidzianej dla pracowników młodych i ze specjalnymi potrzebami) rezultatem walidacji może też być potwierdzenie zestawu efektów uczenia się, które ma znaczenie wyłącznie wewnętrzne w kontekście przyszłego uzyskania certyfikatu Rockwool.

8. Zasoby kadrowe

Każda osoba zaangażowana w Rockwool w prowadzenie procesu walidacji musi:

- posiadać dyplom na poziomie 5 Europejskiej Ramy Kwalifikacji lub wykazywać się osiągnięciami i kompetencjami na tym poziomie;
- posiadać doświadczenie zawodowe w firmie (najlepiej min. 5-letnie);
- być aktywnie zawodowo związana z procesami produkcji.

Dodatkowo **doradcy będący bezpośrednimi przełożonymi** są poddawani okresowym szkoleniom z zakresu zarządzania zasobami ludzkimi.

Z kolei **doradcy wspierający kandydatów w procesie walidacji** są jednocześnie wykwalifikowanymi pracownikami działu HR.

Asesorzy natomiast muszą spełniać dodatkowo dwa warunki:

- odbyć szkolenia z zakresu oceniania kandydata, procedur i narzędzi oceniania;
- okresowo powtarzać szkolenia aktualizujące z zakresu oceniania kandydatów.

9. Warunki organizacyjne i materialne

Walidacja odbywa się w miejscu pracy, zatem sprzęt i narzędzia pracy ocenianego kandydata są dostępne na miejscu. Na potrzeby przeprowadzenia walidacji należy jednak dodatkowo zapewnić:

- komputer,
- pokój służący do spotkań,
- narzędzie *Hucama 360 degree feedback online*,
- dostęp do Internetu.

10. Zapewnienie jakości walidacji

Jednym z ważnym aspektów zapewniania jakości walidacji prowadzonej przez Rockwool jest przestrzeganie zasad ujętych w holenderskim **kodeksie jakości walidacji**. Został on wprowadzony przez konwencję przyjętą wspólnie przez rząd (Ministerstwo Edukacji, Kultury i Nauki) oraz pracodawców, związki zawodowe i instytucje edukacyjne. Zgodnie z najważniejszymi zasadami:

- walidacja jest procesem maksymalnie zindywidualizowanym, nakierowanym na cel i użyteczność walidacji;
- walidacja jest procesem niezależnym od procesu szkolenia;
- każde postępowanie walidacyjne kończy się raportem z walidacji, w którym potwierdza się kompetencje kandydata;
- doradcami i asesorami mogą być tylko osoby posiadające określone kompetencje niezbędne do wykonywania tych zadań;

- jakość walidacji jest na bieżąco podnoszona, zarówno na poziomie instytucji walidujących, jak też samych zasad.

Szczególnie wyróżniona została zasada dotycząca niezależności walidacji. w ramach akredytacji instytucje prowadzące walidację muszą m.in. podpisać oświadczenie (w formie check-listy), że walidacja jest procesem niezależnym od innych usług świadczonych przez te instytucje, takich jak kształcenie, szkolenie, doradztwo zawodowe itp.

Drugim istotnym aspektem jest zapewnienie **ścieżki odwoławczej**. Możliwość odwołania przewidziano zarówno na etapie walidacji prowadzonej wewnątrz Rockwool, jak i procesu prowadzonego w instytucji zewnętrznej.

Wspomniane konwencja i kodeks walidacji, a także oświadczenia są instrumentami kontroli jakości walidacji prowadzonej na poziomie administracji centralnej.

W przypadku wewnętrznej procedury odwoławczej (czyli od decyzji asesorów Rockwool), kandydat przedstawia sprawę bezpośrednio przełożonemu, aby razem z nim wypracować rozwiązanie. Jeżeli to się nie powiedzie, pracownik kieruje ją do dyrektora ds. kadr, któremu podlegają zarazem sprawy związane z walidacją. Dyrektor omawia sprawę ze wszystkim osobami, których ona dotyczy, i na tej podstawie podejmuje decyzję w imieniu Rockwool.

W przypadku zewnętrznej procedury odwoławczej (czyli w instytucji wydającej certyfikaty i dyplomy) obowiązują ogólne procedury przyjęte przez instytucje tego rodzaju. Zazwyczaj odwołania w takich instytucjach są rozpatrywane przez komisje odwoławcze lub komisje egzaminacyjne, które zapoznają się z całym materiałem dotyczącym sprawy i, jeśli to konieczne, zapraszają obie strony na rozmowę, aby w rezultacie wydać wiążącą decyzję.

11. Finansowanie

Zgodnie z założeniami Rockwool procesy szkolenia oraz walidacji pracowników są opłacalną inwestycją. Procesy są zatem w dużej mierze finansowane przez pracodawcę. Pracownik z min. 3-letnim stażem może poświadczyć na walidację 75% swojego czasu pracy.

W 2004 i 2012 roku podliczono koszty samej walidacji, sumując średnią liczbę godzin przeznaczonych dla jednego pracownika, wraz z kursami i szkoleniami. w 2004 r. było to 112 godzin, które kosztowały pracodawcę ok. 6800 euro; zaś w 2012 r. już 62 godziny, wycenione na 1350 euro i 450 euro podatku. w przypadku walidacji kompetencji transwersalnych (przewidzianej dla pracowników młodych lub/i ze specjalnymi potrzebami) było to 80 godzin, które kosztowały 3200 euro. Dla porównania, na kursy i szkolenia pracownika poświęcano średnio 950 godzin, wycenione na 55000 euro.

Przez wiele lat rząd dofinansowywał kształcenie zawodowe i walidację w prywatnych instytucjach. Obecnie koncentruje się jedynie na kontroli jakości walidacji, zaś jej rozwój stymuluje poprzez ulgi podatkowe związane z kosztami walidacji ponoszonymi przez prowadzące ją firmy.

12. Kontekst funkcjonowania dobrej praktyki

Działalność Rockwool w zakresie walidacji odbywa się w ramach narodowego systemu walidacji dotyczącego efektów uczenia się osiągniętych w zakresie edukacji nieformalnej i pozaformalnej. System ten zaczął działać w 1998 r. i z czasem rozwinął trzystopniowe podejście do walidacji:

1. uznawanie wcześniejszego uczenia się – formalna procedura prowadząca do uznania efektów uczenia się na podstawie portfolio;
2. potwierdzanie wcześniejszego uczenia się – formalna procedura potwierdzania efektów uczenia się na podstawie standardów kwalifikacji;
3. walidacja wcześniejszego uczenia się – poza wymienionymi wyżej dwiema formami również każda walidacja

o charakterze nieformalnym, która wiąże efekty uczenia się z rozwojem zawodowym danej osoby, jej mobilnością zawodową itp.

Formalną podstawą walidacji jest wspomniana wyżej konwencja obejmująca kodeks walidacji, a także 8-poziomowa Holenderska Rama Kwalifikacji, pozwalająca przypisać odpowiedni poziom każdej kwalifikacji. Ciałem odpowiedzialnym za rozwijanie i wdrażanie ramy jest Narodowy Punkt Koordynacyjny.

Istotnym kontekstem walidacji prowadzonej przez Rockwool jest jej osadzenie w sieci współpracy między pracownikami, kierownikami, działem zasobów ludzkich, osób odpowiedzialnych za produkcję, instytucji prowadzących kształcenie zawodowe oraz szkolenia, lokalną radą miasta oraz urzędami pracy. Ponadto Rockwool na bieżąco dostosowuje walidację efektów uczenia się do standardów wyznaczanych przez instytucje zewnętrzne nadające kwalifikacje.

Warto dodać, że inicjatywy spółki Rockwool w zakresie walidacji zostały w ostatnich latach dwukrotnie nagrodzone: spółka otrzymała European Validation Prize (2013) oraz Global VPL Prize (2014).