Zintegrowany Rejestr Kwalifikacji

Kwalifikacja - podgląd

Nazwa kwalifikacji

Komunikacja i zarządzanie międzykulturowe w środowisku wielokulturowym

Skrót nazwy

Rodzaj kwalifikacji

kwalifikacja cząstkowa

Poziom PRK/ERK

6

Krótka charakterystyka kwalifikacji, obejmująca informacje o działaniach lub zadaniach, które potrafi wykonywać osoba posiadająca tę kwalifikację

Kwalifikacja „Zarządzanie międzykulturowe” potwierdza umiejętność korzystania z narzędzi komunikacyjnych i zarządczych niezbędnych w nowoczesnych, wielokulturowych miejscach pracy. Kwalifikacja odnosi się do kompetencji miękkich związanych ze współpracą w grupach wielokulturowych [1], a więc do: świadomości międzykulturowej [2], komunikacji międzykulturowej [3], w tym komunikacji informatywnej, motywującej i zarządczej oraz do zarządzania różnorodnością [4] na poziomie strategicznym, operacyjnym i wykonawczym. Kwalifikacja skierowana jest do osób współpracujących z przedstawicielami odmiennych kultur oraz do managerów i zarządców zespołów wielokulturowych lub komunikujących się w środowisku zróżnicowanym kulturowo. Osoba, która posiada kwalifikację „Zarządzanie międzykulturowe” potrafi: • Rozpoznać wpływ kultur i religii na zachowania własne oraz innych pracowników wszystkich szczebli. • Rozpoznać i dostosować się do stylów komunikacyjnych w środowisku wielokulturowym. • Dokonać wiarygodnego i wartościowego poszukiwania danych (research, data mining) w odniesieniu do nieznanych sobie kultur i wykorzystać pozyskane informacje w tworzeniu długofalowych strategii budowania różnorodności w miejscu pracy. • Zarządzać efektywnie w zakresie zarządzania jednostką i zarządzania zespołem w zróżnicowanym kulturowo i religijnie środowisku, dokonując m.in. poprawnego międzykulturowego informowania, motywowania, monitorowania zadań, onboardingu i offboardingu i in. • Wspierać integrację oraz adaptację kulturową w miejscu pracy. • Przeciwdziałać negatywnym zjawiskom charakterystycznym dla środowisk wielokulturowych, takim jak mobbing i stereotypizacja. [1] „Wielokulturowe” oznaczają: „składające się z wielu kultur lub z przedstawicieli wielu kultur”. [2] Świadomość międzykulturowa: z ang. cross-cultural awareness – CCA, przy czym „międzykulturowa” oznacza „zachodząca między różnymi kulturami”. [3] Komunikacja międzykulturowa: z ang. cross-cultural communication – CCC. [4] Zarządzanie międzykulturowe: z ang. diversity management – DM.

Orientacyjny nakład pracy potrzebny do uzyskania kwalifikacji [godz.]

440

Grupy osób, które mogą być zainteresowane uzyskaniem kwalifikacji

Uzyskaniem kwalifikacji mogą być zainteresowani polscy lub zagraniczni pracownicy administracji publicznej i samorządowej, organizacji pozarządowych, placówek ochrony zdrowia, pracownicy służb mundurowych, szkół i uczelni, a także małych i średnich przedsiębiorstw oraz korporacji międzynarodowych, którzy pracują na stanowiskach powiązanych z zarządzaniem zasobami ludzkimi, specjaliści ds. rekrutacji i onboardingu, headhunterzy, doradcy personalni i doradcy zawodowi, osoby zajmujące się szkoleniami, coachingiem, mentoringiem, facylitacją oraz formalną edukacją dzieci i dorosłych, jak również osoby zainteresowane pracą w obszarze związanym z zarządzaniem kompetencjami miękkimi, managerowie wszystkich szczebli oraz właściciele firm. Odbiorcami kwalifikacji mogą być również pracownicy instytucji rynku pracy (publiczne służby zatrudnienia, OHP, agencje zatrudnienia, instytucje szkoleniowe, instytucje dialogu społecznego na rynku pracy i instytucje partnerstwa lokalnego) w kontekście swojego rozwoju zawodowego oraz osoby prowadzące działalność animacyjną i edukacyjną poza formalnym systemem nauczania.

Wymagane kwalifikacje poprzedzające

Opis

Kwalifikacja pełna z poziomem 4 PRK.

Lista

W razie potrzeby warunki, jakie musi spełniać osoba przystępująca do walidacji

Posiadanie kwalifikacji pełnej na poziomie 6 PRK lub wyższym

Zapotrzebowanie na kwalifikację

Demografia ostatnich dekad w Polsce i sytuacja pandemiczna w 2020/2021 r. wymusiły pewne zmiany na rynku pracy. Polska w ostatnich latach odnotowuje niespotykany wcześniej napływ zagranicznych pracowników, studentów i nowych mieszkańców. Oficjalnie w Polsce jest już ponad 2,1 miliona cudzoziemców [1], przy czym należy pamiętać, że są to wyłącznie osoby zarejestrowane w systemie GUS. Wśród najliczniejszych grup znajdują się: Ukraińcy (1 351 418), Białorusini (105 404), Niemcy (77 073), Mołdawianie (37 338), Rosjanie (37 030), Hindusi (33 107), Gruzini (27 917), Wietnamczycy (27 386), Turcy (25 049), Chińczycy (23 838) [1]. W tej pierwszej dziesiątce narodowości pojawiają się przedstawiciele minimalnie dziesięciu większych kultur, choć warto zaznaczyć, że zróżnicowanie kulturowe Rosji, Chin i Indii, czyli trzech „gigantów zróżnicowania kulturowego" sprawia, że liczba kultur i religii potencjalnie (tylko przy tych pierwszych dziesięciu krajach) sięga ponad dwóch setek kultur [2], [3], [4]. Dodatkowo wiele firm zaczęło pracować w formie zdalnej, co stworzyło impuls do modernizacji wewnętrznych procedur i mechanizmów związanych z kontaktami z klientami i usługodawcami, a także uświadomiło pracodawcom i menedżerom ogromne możliwości, które otworzyły się przed nimi wraz z przejściem do sieci WWW. Poszukiwanie specjalistów nie ogranicza się już do jednego miasta, regionu, czy kraju. Dla pracowników jest to również interesująca zmiana. Miejsce zamieszkania może, ale nie musi być takie samo jak miejsce pracy, a pracownicy mogą pracować z każdego zakątka Ziemi, do którego dociera internet. Statystyki dotyczące migrantów nie obejmują zatem tych, którzy przebywają w Polsce krótkoterminowo lub bez wymaganych dokumentów i zezwoleń oraz wielomilionowej rzeszy zagranicznych współpracowników polskich firm, zagranicznych pracowników korporacji, które mają siedziby także w Polsce, ani cudzoziemskich pracowników centr obsługi, które mają biura w Polsce, ale pracują zdalnie z

innych obszarów świata. W zakresie współpracy międzynarodowej polskich firm warto zauważyć, że według Polskiego Instytutu Ekonomicznego co szósta polska firma usiłowała przynajmniej raz podjąć współpracę z partnerem zagranicznym w zakresie B+R (Badania i Rozwój) [5], a Polska jako kraj atrakcyjny dla inwestowania, szczególnie w obszarze outsourcing zadań i offshoringu zleceń przeniosła się w ostatnich latach z 16 miejsca na 9 (ogólnoświatowo) [6]. Ostatnie całościowe dane z 2016 r. mówią o ulokowaniu w Polsce 470 niepolskojęzycznych centrów obsługi, które zatrudniają 128 tysięcy osób na terenie Polski. Wśród firm, które przeniosły częściowo swoje centra obsługi do Polski są m.in. Affiliated Computer Services, IBM, Electrolux, Shell, Capgemini, HCL, ACS, HSBC, France Telecom, Hitachi, Hewlett-Packard, Infosys, General Electric, Motorola i należące do IBM – R&D Center. Jednocześnie portal Clutch wylicza (w czasie rzeczywistym) setki firm, które choć mogą mieć polski kapitał, częściowo polską kadrę i operują częściowo na terenie Polski, proponują w rzeczywistości usługi pracowników z całego globu, których z Polską łączy tylko umowa o pracę i najczęściej polski manager lub współwłaściciele spółki [7]. Te firmy także nie wliczają się do statystyk „migranckich", bowiem ich pracownicy świadczą pracę poza granicami Polski. Tymczasem zachodzi tutaj jeszcze jeden proces. Zapotrzebowanie na wewnętrzną siłę roboczą wzrasta – Polska jest krajem borykającym się z problemami demograficznymi – obecnie już co trzecie przedsiębiorstwo zderzyło się z niemożnością dalszego rozwoju wynikającą z braków kadrowych [8]. Dane Dziedzinowych Baz Wiedzy (DBW) podają, że w grudniu 2020 r. stan ludności w Polsce wynosił 38 137 804 osób i zgodnie z prognozami w najbliższych dekadach będzie on spadał. Ostatecznie w dającej się predykować przyszłości, w 2050 r. wyniesie 34 817 385 osób, co oznacza spadek o ponad 3,3 miliona osób [9], przy czym spadek liczby osób w wieku produkcyjnym sięgnie aż 1 536 559 osób [15], choć warto zaznaczyć, że w ciągu najbliższych dekad znacząco może zmienić się definicja "wieku produkcyjnego", zmniejszając ten ubytek (być może już niedługo pracować będą także 70 lub nawet 80- latkowie). Dane DBW uwzględniają nasilenie procesów migracyjnych przy jednoczesnym dalszym spadku dzietności i starzeniu się społeczeństwa. Specjaliści rynku pracy wskazują, że w 2030 r. pracodawcy będą mieli problemy z obsadzeniem co piątego stanowiska pracy. Dodatkowo w najbliższych latach rocznie będzie przechodziło na emeryturę około 200 tysięcy osób więcej, niż będzie wchodziło na rynek pracy [10]. Oznacza to, że Polska stanie się krajem wielokulturowym już w ciągu najbliższych trzech dekad, a wszelkie próby odwrócenia tego trendu skazują Polskę na porażkę ekonomiczną. Utrzymanie obecnego stanu życia wymaga jeszcze intensywniejszego otworzenia się na imigrantów, bowiem uwzględniona w trendach DBW migracja najwyraźniej nie jest wystarczająca do utrzymania obecnego stanu zatrudnienia, życia, dochodów i zastępowalności pokoleń na rynku pracy. W 2021 r. Polska przesunęła się na pierwsze miejsce wśród krajów Unii Europejskiej o najniższym poziomie bezrobocia. Rąk do pracy zaczyna brakować we wszystkich zawodach, nawet w zawodach niewymagających wysokospecjalistycznego wykształcenia [11]. Co istotne, w pierwszym kwartale 2021 r. 45% firm pozytywnie oceniało wpływ zatrudniania obcokrajowców na gospodarkę, a 63,3% było zainteresowane zatrudnianiem cudzoziemców [11]. Jednocześnie, pod koniec 2020 roku znacznie zmalał odsetek pracowników pozytywnie oceniających wpływ pracowników innych narodowości na kondycję polskiej gospodarki, kondycję firm i warunków pracy, choć wciąż 39% zatrudnionych było zdania, że pracujący w naszym kraju obcokrajowcy mają korzystny wpływ na gospodarkę (w lutym 2020 roku odsetek ten wynosił ponad 60%). Spadek przychylności wobec cudzoziemców wśród pracowników szeregowych wynika najprawdopodobniej z faktu, iż w 2021 r. planowane rekrutacje tylko w 12,8% dotyczą kadry zarządzającej, w 36,9% pracowników średniego szczebla, a aż w 69,5% dotyczą pracowników niskiego szczebla, co mogło przełożyć się na poczucie zagrożenia przez szersze grono pracownicze [11]. Tymczasem bez dalszego umiędzynarodowiania rodzimych firm będą one stopniowo tracić na konkurencyjności na tle wieloetnicznych firm operujących w krajach sąsiednich i w Zachodniej Europie. Niechęć do pracowników z zagranicy wynika zatem przede wszystkim z większej konkurencji na rynku pracy

(38%), choć ta jest i tak stosunkowo niska przy tak niskim poziomie bezrobocia. Na dalszych miejscach znalazło się zróżnicowanie wyznaniowe (28,9%), inna mentalność (20,8%) i bariera językowa (8,1%) [12]. Wszystkie te punkty zapalne w polsko-zagranicznym zespole da się ugasić dzięki kompleksowo zaplanowanej i wdrożonej strategii zarządzania międzykulturowością. Jednocześnie warto zaznaczyć, że brakuje dokumentów o strategicznym charakterze, kompleksowo określających politykę państwa w zakresie kształtowania migracji i koordynacji działań instytucji w tym zakresie, pomimo że Rada Ministrów podkreśliła konieczność opracowania ich już w lutym 2017 r. Wypracowaniem aktualnej polityki migracyjnej państwa od 2017 r. zajmowało się jednocześnie kilka zespołów. W Ministerstwie Spraw Wewnętrznych i Administracji (MSWiA) funkcjonował międzyresortowy Zespół do Spraw Migracji i wewnątrzresortowy Zespół do spraw przygotowania dokumentu „Polityka migracyjna Polski", a w Ministerstwie Rozwoju i Technologii działał Zespół roboczy ds. społeczno-gospodarczych polityki migracyjnej. Prace równolegle prowadzone w obu resortach wciąż trwają [14]. Współczesne środowisko pracy w Polsce jest coraz większym wyzwaniem dla pracodawców, pracowników i menedżerów. Inne zasady komunikacji i zarządzania odnoszą się do jednorodnych kulturowo zespołów, w których duża część komunikacji jest zautomatyzowana i prowadzona jako "domyślna", a inne zasady są generowane przez środowisko wielokulturowe. Warto w tym miejscu zaznaczyć, że "zarządzanie" użyte w nazwie kwalifikacji, odnosi się zarówno stricte do zarządzania międzykulturowością (CCM, czyli Cross-cultural management), jak i facylitacji i zarządzania zasobami ludzkimi w sytuacji międzykulturowej i wielokulturowej, a więc także do mediacji, coachingu, doradztwa i mentoringu. Każda osoba i grupa ma własną dynamikę komunikacji i zarządzania, co jest wynikiem interakcji wszystkich kultur tworzących zespół. W wielokulturowej firmie istnieją nie tylko inne mechanizmy komunikacji związane, na przykład z zarządzaniem informacjami i przekazywaniem informacji, ale także innymi zasadami rekrutacji i dołączania nowego pracownika, który musi znaleźć się w kulturze nowej firmy, a jednocześnie musi pasować do zespołu, który przedstawia synergiczne zderzenie wielu kultur i zwyczajów. W związku z sytuacją na rynku pracy i sytuacją demograficzną w Polsce, w ciągu najbliższych trzech dekad dojdzie najprawdopodobniej do reorientacji rodzimego rynku na coraz ściślejszą współpracę nie tylko w granicach kraju, ale także transgranicznie, a niedobory na rynku pracowniczym wymuszą wprowadzenie szerszej grupy cudzoziemców do polskich firm. Postępować będzie także umiędzynarodowienie usług, co sprawi, że coraz większa grupa polskich pracowników i managerów będzie pracować w wielokulturowych zespołach. Kwalifikacja „Zarządzanie międzykulturowe" będzie zatem niezbędna na rynku pracy – zarówno w małych zespołach w rodzinnych firmach, które zechcą (lub zostaną zmuszone przez sytuację na rynku) zatrudnić obcokrajowców, jak i w średnich przedsiębiorstwach, korporacjach, uczelniach (ten trend jest już zauważalny [13]), w administracji publicznej i samorządowej oraz służbach mundurowych i szeroko pojmowanej edukacji i opiece medycznej [14]. Wszyscy pracodawcy prędzej, czy później zetkną się z zatrudnianiem cudzoziemców oraz z nowymi wyzwaniami wynikającymi z kontaktu międzykulturowego w miejscu pracy. Zapotrzebowanie na kwalifikację stanowi odpowiedź na bieżące oczekiwania pracodawców oraz podmiotów funkcjonujących w środowisku międzykulturowym i wielokulturowym. Zapotrzebowanie na kwalifikację potwierdza także duża liczba osób zainteresowanych taką tematyką szkoleń. [1] GUS, Populacja cudzoziemców w Polsce w czasie 04.06.2020 r. COVID-19, red. M. Baręsewicz, 04.06.2020, analiza dostępna pod adresem: https://stat.gov.pl/statystyki-eksperymentalne/kapital-ludzki/populacja-cudzoziemcow-w-polsce-w-czasie-covid-19,12,1.html (dostęp: 14.04.2021). [2] Ma Rong, A New Perspective in Guiding Ethnic Relations in the Twenty-first Century: 'De-politicization' of Ethnicity in China [w:] Asian Ethnicity, 6 czerwiec 2008, s. 199-217. [3] Limonov Leonid, Regional cultural diversity in Russia: does it matter for regional economic performance? [w:] Area: Development and Policy, 29 kwietnia 2016, s. 63-93. [4] Wang Jia, McLean Gary, Promoting Diversity in India: Where Do We

Go From Here? [w:] Advances in Developing Human Resources (ADHR), 24 listopad 2015, s. 102-113. [5] Winkiewicz-Price Agnieszka, Tygodnik Gospodarczy PIE, 27 marca 2019, s. 1-9. [6] How Poland is taking the outsourcing and offshoring market by storm, [za:] Hicron, dostęp 14.04.2021 r., pod adresem: https://hicron.com/en/it-trends-en/offshoring/. [7] Portal Clutch. Firms that deliver. Dostęp 14.04.2021 r., pod adresem: https://clutch.co/pl/bpo. [8] Barometr Rynku Pracy VII, WorkService, dostęp 14.04.2021 r., pod adresem: https://www.workservice.com/pl/Centrum-prasowe/Raporty/Barometr-Rynku-Pracy/Barometr-Rynku-Pracy-Work-Service-VII-edycja [9] Prognoza ludności (opracowana w 2014 r.) - ruch naturalny i migracyjny ludności w latach 2014-2050, za: Dziedzinowe Bazy Wiedzy, dostęp 14.04.2021 r., pod adresem: http://swaid.stat.gov.pl/Demografia_dashboards/Raporty_predefiniowane/RAP_DBD_DEM_20.aspx. [10] Stopka Michał, Prawdziwy rynek pracownika, dostęp 14.04.2021 r., pod adresem: http://www.michalstopka.pl/prawdziwy-rynek-pracownika-rok-2017-2018/. [11] Barometr Rynku Pracy XV, WorkService, dostęp 14.04.2021 r., pod adresem: https://www.workservice.com/pl/Centrum-prasowe/Raporty/Barometr-Rynku-Pracy/Barometr-Rynku-Pracy-Work-Service-XV-edycja#zgloszenie [12] Polacy obawiają się imigrantów na rynku pracy, Workservice.pl, dostęp 14.04.2021 r., pod adresem: http://wyspa.workservice.pl/Centrum-prasowe/Informacje-prasowe/Ekspert-HR-komentuje/Polacy-obawiaja-sie-imigrantow-na-rynku-pracy. [13] Zarządzanie wielokulturowością – opis szkolenia, dostęp 14.04.2021 r., pod adresem: https://buildup.uni.lodz.pl/szkolenia-dla-pracownikow/kadra-akademicka/wielokulturowosc/opis-szkolenia/?fbclid=IwAR1v6tGL_1uJovys1kP4KSUXvRtMLFkvUvfR0bT0p1QjvZvnXsrFYvHglN4 [14] Państwo niegotowe na cudzoziemców. NIK o przygotowaniu administracji publicznej do obsługi cudzoziemców, Najwyższa Izba Kontroli, dostęp 14.04.2021 r., pod adresem: https://www.nik.gov.pl/aktualnosci/panstwo-niegotowe-na-cudzoziemcow.html. [15] Dorota Kałuża-Kopias, Zasoby pracy w Polsce w perspektywie 2050 roku [w:] Studia Ekonomiczne. Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach, 2016, s. 90.

Odniesienie do kwalifikacji o zbliżonym charakterze oraz wskazanie kwalifikacji ujętych w ZRK zawierających wspólne zestawy efektów uczenia się

W ZRK nie ma obecnie kwalifikacji rynkowych zawierających wspólne zestawy uczenia się z tą kwalifikacją, chociaż zakres merytoryczny opisany w kwalifikacji rynkowej może być częściowo podejmowany na studiach podyplomowych oraz studiach I i II stopnia.

Streszczenie opinii uzyskanych podczas konsultacji projektu kwalifikacji

W ramach konsultacji środowiskowych uzyskano 8 odpowiedzi. Wszystkie opinie były co do meritum pozytywne; zgłoszono natomiast wiele propozycji korekty zapisów lub uzupełnień we wniosku. Część uwag odnosiła się do zaprojektowanego procesu walidacji, część do dodatkowych informacji zawartych we wniosku, takich jak grupy zainteresowane zdobyciem przedmiotowej kwalifikacji. Najpoważniejszą uwagą, która wpłynęła na ostateczny kształt wniosku, było dodanie słowa „komunikacja” do nazwy kwalifikacji i nazwy jednego z zestawów efektów uczenia się. Zgłoszono także liczne uwagi do sformułowań użytych w zestawach efektów uczenia się oraz poszczególnych kryteriach walidacji oraz ich kompozycji. Nie wszystkie uwagi zostały uwzględnione przez wnioskodawcę. Nie kwestionowano jednak potrzeby włączenia przedmiotowej kwalifikacji do ZSK. Obie specjalistki stwierdziły, iż za włączeniem danej kwalifikacji rynkowej do ZSK przemawiają przesłanki społeczne i gospodarcze. Jako argumenty przemawiające za powyższą rekomendacją wymieniano m.in. następujące okoliczności: - prognozy wskazują na utrzymanie tempa i kierunku etnicznych zmian strukturalnych, a

kształtowanie wrażliwości kulturowej opartej na wiedzy może przyczynić się do wzrostu konkurencyjności kraju, a także rodzimych przedsiębiorstw, a co za tym idzie dobrostanu narodowego i prawidłowych relacji międzynarodowych; - wiedza dotycząca zarządzania międzykulturowego może przyczynić się do uzyskania przewagi konkurencyjnej oraz zapobiegania konfliktom, a także stratom wynikającym z braku wykorzystania potencjału tkwiącego w ludziach z innych kultur; - znaczny wzrost migracji i kurczenie się społeczeństw monokulturowych, co stwarza konieczność znajomości reguł obowiązujących w innych kulturach, zwiększania wrażliwości kulturowej w celu osiągania efektu synergii wynikającego z wykorzystania potencjału napływających imigrantów; - sytuacja globalna i makroregionalna może być dla Polski zarówno możliwością rozwoju jak i przyczyną wielu problemów, w przezwyciężeniu których mogą pomóc kompetencje w zakresie komunikacji i zarządzania międzykulturowego.

Typowe możliwości wykorzystania kwalifikacji

Osoba posiadająca kwalifikację „Zarządzanie międzykulturowe” może wykorzystać potwierdzone umiejętności w pracy w instytucjach rynku pracy, w szkołach i na uczelniach wyższych, w placówkach ochrony zdrowia, w wojsku i pozostałych służbach mundurowych, w małych i średnich przedsiębiorstwach oraz korporacjach, w administracji państwowej i samorządowej oraz w organizacjach pozarządowych. Osoba ta może pracować m.in. jako pracownik wielokulturowego zespołu, specjalista, samodzielny specjalista, specjalista ds. rekrutacji i onboardingu, headhunter, pracownik agencji pośrednictwa pracy i zatrudnienia, doradca personalny i doradca zawodowy (Poradnie Psychologiczno-Pedagogiczne, Akademickie Biura Karier, Agencje zatrudnienia, OHP, Centra Kształcenia Ustawicznego, Centra Informacji i Planowania Kariery Zawodowej itp.), manager, doradca ds. Diversity&Inclusion, szkoleniowiec, pracownik działu zarządzania zasobami ludzkimi, facylitator i mediator. Umiejętności potwierdzone kwalifikacją stanowią istotne uzupełnienie kompetencji w wielu dziedzinach wiedzy oraz w działaniach specjalistycznych odbywających się w środowisku wielokulturowym.

Wymagania dotyczące walidacji i podmiotów przeprowadzających walidację

1. Metody walidacji Do weryfikacji efektów uczenia się stosuje się następujące metody: – analizę dowodów i deklaracji, – test teoretyczny, – obserwację w warunkach symulowanych, – wywiad swobodny. Weryfikacja efektów uczenia się składa się z dwóch części: teoretycznej i praktycznej. W części teoretycznej wykorzystuje się test teoretyczny. Pozytywny wynik z części teoretycznej jest warunkiem przystąpienia do części praktycznej. W części praktycznej stosuje się metodę obserwacji w warunkach symulowanych uzupełnioną wywiadem swobodnym lub analizę dowodów i deklaracji uzupełnioną wywiadem swobodnym. 2. Zasoby kadrowe W skład komisji walidacyjnej wchodzą co najmniej 3 osoby, przy czym liczba osób powinna być nieparzysta. Każdy członek komisji walidacyjnej musi posiadać wykształcenie wyższe magisterskie. Ponadto każdy członek komisji walidacyjnej musi spełniać przynajmniej jedno z poniższych kryteriów: – mieć udokumentowane co najmniej trzyletnie doświadczenie w prowadzeniu zajęć dydaktycznych lub egzaminowaniu z co najmniej jednego z wymienionych obszarów: zarządzania, wielokulturowości, kulturoznawstwa, psychologii pracy lub poradnictwa lub doradztwa zawodowego, – mieć udokumentowane przeprowadzenie co najmniej 200 godzin zajęć lub szkoleń, lub kursów z komunikacji lub zarządzania w środowisku wielokulturowym. Komisja walidacyjna łącznie musi spełniać wszystkie powyższe kryteria. 3. Sposób organizacji walidacji oraz warunki organizacyjne i materialne Walidacja może odbywać się w innych językach niż język polski w zależności od potrzeb kandydatów i możliwości instytucji certyfikującej. W przypadku walidacji w języku obcym powinna ona być prowadzona z udziałem tłumacza z certyfikatem z używanego podczas walidacji języka na poziomie C1. W szczególnych sytuacjach, m.in. w sytuacji ograniczającej możliwość kontaktów bezpośrednich kandydata z komisją, możliwe jest

zastosowanie zdalnej formy, przy zachowaniu wszelkich zasad zapewniania jakości oraz z uwzględnieniem obowiązku sprawdzenia wszystkich efektów uczenia się wraz z kryteriami weryfikacji. Instytucja certyfikująca zapewnia warunki organizacyjne i techniczne niezbędne do przeprowadzenia walidacji. Instytucja certyfikująca zobowiązana jest do zapewnienia: – dostępu do internetu, – stanowiska egzaminacyjnego w przypadku walidacji prowadzonej w trybie stacjonarnym, – materiałów piśmienniczych w przypadku walidacji prowadzonej w trybie stacjonarnym, – testu w formie wydruku albo dostępu do dokumentu zdalnego. 4. Doradca walidacyjny Instytucja certyfikująca może zapewniać wsparcie osobom przystępującym do procesu walidacji prowadzone przez doradcę walidacyjnego w zakresie identyfikowania oraz dokumentowania posiadanych efektów uczenia się. Korzystanie z tego wsparcia nie jest obowiązkowe. Zadaniem doradcy walidacyjnego jest wsparcie osoby przystępującej do procesu walidacji. Doradca walidacyjny pomaga w zidentyfikowaniu wymaganego doświadczenia i posiadanych efektów uczenia się. Udziela informacji dotyczących przebiegu walidacji, wymagań związanych z przystąpieniem do weryfikacji efektów uczenia się oraz kryteriów i sposobów oceny. Funkcję doradcy walidacyjnego może pełnić osoba, która posiada: – wykształcenie wyższe magisterskie, – doświadczenie w weryfikowaniu efektów uczenia się lub ocenie kompetencji, – umiejętność stosowania metod i narzędzi wykorzystywanych przy identyfikowaniu kompetencji. Instytucja certyfikująca, która zdecyduje się na wsparcie osób w procesie identyfikowania oraz dokumentowania posiadanych efektów uczenia się, powinna zapewnić warunki umożliwiające im indywidualną rozmowę z doradcą walidacyjnym.

Odniesienie do poziomu sektorowych ram kwalifikacji (o ile dotyczy)

Nie dotyczy

Data włączenia kwalifikacji do ZSK

2023-11-17

Podstawa prawna

Obwieszczenie Ministra Rozwoju i Technologii z dnia 27.10.2023 r. w sprawie włączenia kwalifikacji rynkowej „Komunikacja i zarządzanie międzykulturowe w środowisku wielokulturowym” do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji (Monitor Polski z dnia 17.11.2023 r., poz. 1246).

Syntetyczna charakterystyka efektów uczenia się

Syntetyczna charakterystyka efektów uczenia się Osoba, która posiada kwalifikację rynkową „Komunikacja i zarządzanie międzykulturowe w środowisku wielokulturowym”, komunikuje się i zarządza w środowisku wielokulturowym, w tym między innymi planuje pracę zespołu w środowisku wielokulturowym, monitoruje stopień realizacji zadań, zarządza motywacją, komunikacją międzykulturową, buduje zespół w środowisku wielokulturowym, a także przeciwdziała zakłóceniom płynności funkcjonowania zespołu w środowisku wielokulturowym oraz tworzy inkluzywne środowisko pracy. Wyszukuje dane dotyczące różnorodnych kultur i wykorzystuje pozyskane informacje w tworzeniu długofalowych planów i strategii budowania zespołu wielokulturowego. Samodzielnie opracowuje plan strategiczny dla zespołu komunikującego się i zarządzanego w środowisku wielokulturowym. Zarządza różnorodnością na poziomie strategicznym i operacyjnym. Wykonując swoje zadania, posługuje się wiedzą na temat tożsamości kulturowej i zróżnicowania kulturowego oraz trendów rozwojowych w dziedzinie komunikacji i zarządzania w środowisku wielokulturowym.

Zestawy efektów uczenia się

Numer zestawu w kwalifikacji

1

Nazwa zestawu

01. Świadomość międzykulturowa

Poziom

6

Orientacyjny nakład pracy [godz.]

88

Rodzaj zestawu

obowiązkowy

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

Efekt uczenia się

1. Posługuje się wiedzą na temat tożsamości kulturowej oraz zróżnicowania kulturowego

Kryteria weryfikacji

– definiuje w ujęciu prakseologicznym i antropologicznym pojęcia: „kultura”, „zróżnicowanie kulturowe”, „tożsamość kulturowa”, – charakteryzuje czynniki zróżnicowania kulturowego, – rozrysowuje mapę kultury w odniesieniu do siebie.

Efekt uczenia się

2. Stosuje model typów kultur według Richarda Gestelanda w zarządzaniu zespołem w środowisku wielokulturowym

Kryteria weryfikacji

– wskazuje, do którego typu kultury w danym zakresie należy członek zespołu wielokulturowego z uwzględnieniem wskaźników: nastawienie do partnera lub transakcji, ceremonialność lub nieceremonialność, czas liniowy lub płynny, ekspresyjność lub wycofanie, – identyfikuje typy kulturowe w odniesieniu do zaobserwowanego zachowania, – formułuje wnioski dotyczące prowadzonej identyfikacji typów kulturowych, – tworzy rekomendacje na temat swojej współpracy z przedstawicielami danego typu kultury.

Efekt uczenia się

3. Przeprowadza analizę potrzeb zespołowych w zakresie komunikacji i zarządzania w środowisku wielokulturowym

Kryteria weryfikacji

– przeprowadza analizę danych i wskaźników potrzeb zespołowych na podstawie modelu Hofstede albo w przypadku braku danych w tym modelu danych w oparciu o dane i wskaźniki odnoszące się do pokrewnych kultur, – przeprowadza analizę ogólnodostępnych danych pochodzących z modelu „Mapa Kulturowa” Erin Meyer, – opracowuje wyniki analizy potrzeb zespołowych.

Numer zestawu w kwalifikacji

2

Nazwa zestawu

02. Kompetencje międzykulturowe

Poziom

6

Orientacyjny nakład pracy [godz.]

101

Rodzaj zestawu

obowiązkowy

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

Efekt uczenia się

1. Uwzględnia zróżnicowanie kulturowe w środowisku wielokulturowym

Kryteria weryfikacji

– uwzględnia czynniki wpływające na świadomość kulturową w schemacie zarządzania zespołem w środowisku wielokulturowym, – stosuje w zarządzaniu zasobami ludzkimi profile zniekształceń etnocentrycznych i kulturowe filtry zniekształceń poznawczych.

Efekt uczenia się

2. Zapobiega zakłóceniom w funkcjonowaniu w środowisku wielokulturowym

Kryteria weryfikacji

– charakteryzuje zjawiska zakłócające funkcjonowanie zespołu w środowisku wielokulturowym, m.in. stereotypy, autostereotypy, uprzedzenia i etnocentryzm, – omawia sposoby przeciwdziałania występowaniu stereotypów, – analizuje sytuacje związane z dyskryminacją w zespole w środowisku wielokulturowym, – tworzy uzupełniającą strategię zarządzania zespołem w środowisku wielokulturowym niwelującą deficyty wynikające ze „ślepoty kulturowej” i kulturowych błędów atrybucyjnych.

Numer zestawu w kwalifikacji

3

Nazwa zestawu

03. Komunikacja międzykulturowa

Poziom

7

Orientacyjny nakład pracy [godz.]

113

Rodzaj zestawu

obowiązkowy

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

Efekt uczenia się

1. Zarządza komunikacją międzykulturową

Kryteria weryfikacji

– diagnozuje przeszkody w komunikacji międzykulturowej w negocjacjach, mediacjach, komunikacji werbalnej i niewerbalnej, – tworzy plan naprawczy w przypadku utrudnionej komunikacji międzykulturowej.

Efekt uczenia się

2. Zarządza szokiem kulturowym

Kryteria weryfikacji

– definiuje w ujęciu prakseologicznym i psychologicznym pojęcie „szok kulturowy”, – omawia etapy szoku kulturowego, – charakteryzuje etapy radzenia sobie z szokiem kulturowym, – wskazuje organy, osoby i specjalistów, do których należy skierować osobę borykającą się z szokiem kulturowym, – proponuje działania służące zredukowaniu skutków szoku kulturowego.

Efekt uczenia się

3. Komunikuje się międzykulturowo

Kryteria weryfikacji

– interpretuje międzykulturowe komunikaty werbalne i niewerbalne, – tworzy teksty i komunikaty dla zespołu komunikującego się w środowisku wielokulturowym, – stosuje style komunikacyjne i negocjacyjne charakterystyczne dla różnych kultur, – implementuje wiedzę o poziomach procesu komunikowania w komunikacji i zarządzaniu zespołem w środowisku wielokulturowym, – stosuje wiedzę o komunikacji interpersonalnej i instytucjonalnej w zarządzaniu zespołem w środowisku wielokulturowym, – udziela informacji zwrotnej zgodnie z praktyką działania zespołu w środowisku wielokulturowym, – stosuje wiedzę odnoszącą się do języka władzy w komunikacji międzykulturowej, – stosuje w komunikacji wiedzę o kinezjetyce (mowa ciała, mimika, gestykulacja, ruchy ciała, spojrzenie), parajęzyku (ton, barwa, wysokość, natężenie głosu), świadomej samoprezentacji, proksemice w zarządzaniu zespołem w środowisku wielokulturowym (dystans interpersonalny, relacje przestrzenne między ludźmi), chronemice w zarządzaniu zespołem w środowisku wielokulturowym (czas jako sygnał komunikacyjny, kulturowe filozofie czasu), płci i roli płci w danej kulturze w zarządzaniu zespołem w środowisku wielokulturowym.

Numer zestawu w kwalifikacji

4

Nazwa zestawu

04. Zarządzanie zespołem w środowisku wielokulturowym

Poziom

7

Orientacyjny nakład pracy [godz.]

138

Rodzaj zestawu

obowiązkowy

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

Efekt uczenia się

1. Buduje zespół w środowisku wielokulturowym

Kryteria weryfikacji

– wskazuje etapy tworzenia zespołu w środowisku wielokulturowym, – stosuje wiedzę o zróżnicowaniu kulturowym w procesie tworzenia synergicznie działającego zespołu w środowisku wielokulturowym, – przygotowuje plan wprowadzenia do zespołu (ang. onboarding) i adaptacji członka zespołu w środowisku wielokulturowym, – wskazuje sposoby angażowania w pracę zespołową członków zespołu w środowisku wielokulturowym.

Efekt uczenia się

2. Planuje pracę zespołu w środowisku wielokulturowym

Kryteria weryfikacji

– planuje zadania, podział pracy oraz czas pracy w zespole w środowisku wielokulturowym, – tworzy dla zespołu długoterminowy plan zarządzania wielokulturowością w środowisku wielokulturowym.

Efekt uczenia się

3. Zarządza pracą i motywacją zespołu w środowisku wielokulturowym

Kryteria weryfikacji

– wykorzystuje style zarządzania charakterystyczne dla poszczególnych kultur, – stosuje style i modele motywacyjne w zespole w środowisku wielokulturowym, – wskazuje techniki i środki monitorowania stopnia realizacji zadań w zespole w środowisku wielokulturowym, – zarządza czasem i procesem realizacji zadań w zespole w środowisku wielokulturowym.

Efekt uczenia się

4. Tworzy inkluzywne środowisko pracy dla zespołu w środowisku wielokulturowym

Kryteria weryfikacji

– diagnozuje problemy w komunikacji grupowej i w zarządzaniu grupą, odnosząc się do badań J. Berry'ego i P. Boskiego nad makrospołecznymi wariantami relacji międzygrupowych i reakcji jednostek z mniejszościowych grup etnokulturowych, – stosuje praktyczne modele zmiany wg J. Berry'ego i P. Boskiego w efekcie oddziaływania na stereotyp w zespole w środowisku wielokulturowym, – wskazuje sposoby reagowania na szkodliwe zjawiska w środowisku pracy dla zespołu, m.in. dyskryminację, uprzedzenia i mikrouprzedzenia, molestowanie i wykorzystanie seksualne, mobbing, bullying, – tworzy długofalowe plany antydyskryminacyjne w środowisku pracy dla zespołu pracującego w środowisku wielokulturowym.

Efekt uczenia się

5. Tworzy strategię zarządzania zespołem w środowisku wielokulturowym

Kryteria weryfikacji

– przeprowadza analizę SWOT zespołu w określonym środowisku wielokulturowym, – przygotowuje strategię zarządzania zespołem w środowisku wielokulturowym, – wprowadza konieczne korekty do strategii zarządzania zespołem w środowisku wielokulturowym.

Informacje o instytucjach uprawnionych do nadawania kwalifikacji

Wnioskodawca

Kombinat Wiedzy Joanna Frączek-Broda

Minister właściwy

Minister Rozwoju i Technologii

Okres ważności dokumentu potwierdzającego nadanie kwalifikacji i warunki przedłużenia jego ważności

Certyfikat jest ważny przez 5 lat. W celu przedłużenia ważności certyfikatu należy przedstawić dokumenty potwierdzające wykonywanie czynności z zakresu komunikacji i zarządzania w środowisku wielokulturowym przez co najmniej 2 lata w trakcie 5 lat poprzedzających datę wygaśnięcia certyfikatu.

Termin dokonywania przeglądów kwalifikacji (dotyczy kwalifikacji rynkowych)

2033-11-17

Nazwa dokumentu potwierdzającego nadanie kwalifikacji

Certyfikat

Uprawnienia związane z posiadaniem kwalifikacji

Nie dotyczy

Kod dziedziny kształcenia

345 - Nauki o zarządzaniu i administracji

Kod PKD

Kod	Nazwa
85.59	Pozaszkolne formy edukacji, gdzie indziej niesklasyfikowane

Kod kwalifikacji w ZRK

6C342300102

Status

Włączona