



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**MINISTERSTWO PRACY
I POLITYKI SPOŁECZNEJ**



**UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY**



**Publikacja współfinansowana ze środków Unii Europejskiej
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego**

KRAJOWY STANDARD KOMPETENCJI ZAWODOWYCH

**Terapeuta środowiskowy
(325201)**

Technicy i inny średni personel

Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej, Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich

Publikacja opracowana w ramach projektu systemowego pn. „Rozwijanie zbioru krajowych standardów kompetencji zawodowych wymaganych przez pracodawców”. Priorytet I PO KL, Działanie 1.1

Krajowy standard kompetencji zawodowych Terapeuta środowiskowy (325201)

© Copyright by Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich, Warszawa 2013

Kopiowanie i rozpowszechnianie może być dokonane za podaniem źródła

ISBN 978-83-7951-000-9 (całość)

ISBN 978-83-7951-097-9 (97)

Nakład 1000 egz.

Publikacja bezpłatna



Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich

00-697 Warszawa, Aleje Jerozolimskie 65/79, tel. (22) 237-00-00, fax (22) 237-00-99

e-mail: sekretariat@crzl.gov.pl <http://www.crzl.gov.pl>



Wydawnictwo Naukowe Instytutu Technologii Eksploatacji – Państwowego Instytutu Badawczego

26-600 Radom, ul. K. Pułaskiego 6/10, tel. centr. (48) 364-42-41, fax (48) 364-47-65

e-mail: instytut@itee.radom.pl <http://www.itee.radom.pl>

Spis treści

1. Dane identyfikacyjne zawodu	4
1.1. Kod, nazwa zawodu i usytuowanie zawodu w klasyfikacjach.....	4
1.2. Notka metodologiczna i autorzy.....	4
2. Opis zawodu.....	6
2.1. Synteza zawodu	6
2.2. Opis pracy i sposobu jej wykonywania, obszary występowania zawodu	6
2.3. Środowisko pracy (warunki pracy, maszyny i narzędzia pracy, zagrożenia, organizacja pracy)	7
2.4. Wymagania psychofizyczne, zdrowotne, w tym przeciwwskazania do wykonywania zawodu	7
2.5. Wykształcenie i uprawnienia niezbędne do podjęcia pracy w zawodzie.....	7
2.6. Możliwości rozwoju zawodowego, potwierdzania/walidacji kompetencji	8
2.7. Zadania zawodowe	8
2.8. Wykaz kompetencji zawodowych	9
2.9. Relacje między kompetencjami zawodowymi a poziomem kwalifikacji w ERK/PRK	9
3. Opis kompetencji zawodowych	10
3.1. Realizowanie indywidualnego wsparcia środowiskowego wobec pacjenta/podopiecznego Kz1	10
3.2. Organizowanie działań terapeutycznych w środowisku społecznym pacjenta/podopiecznego Kz2	11
3.3. Kompetencje społeczne KzS	12
4. Profil kompetencji kluczowych	13
5. Słownik	14

1. Dane identyfikacyjne zawodu

1.1. Kod, nazwa zawodu i usytuowanie zawodu w klasyfikacjach:

Według Klasyfikacji zawodów i specjalności na potrzeby rynku pracy (KZiS 2010):

325201 Terapeuta środowiskowy

Grupa wielka 3 – Technicy i inny średni personel (w Międzynarodowej Klasyfikacji Standardów Edukacyjnych ISCED 2011 – poziom 4).

Grupa elementarna 3252 – Środowiskowi pracownicy ochrony zdrowia (w Międzynarodowym Standardzie Klasyfikacji Zawodów ISCO-08 odpowiada grupie 3252 Medical records and health information technicians).

Według Polskiej Klasyfikacji Działalności (PKD 2007):

Sekcja Q. Opieka zdrowotna i pomoc społeczna, Dział 88. Pomoc społeczna bez zakwaterowania, Grupa 88.9. Pozostała pomoc społeczna bez zakwaterowania.

1.2. Notka metodologiczna i autorzy

Opis standardu kompetencji zawodowych wykonano na podstawie: analizy źródeł (akty prawne, klasyfikacje krajowe, międzynarodowe) oraz głównie wyników badań analitycznych na 17 stanowiskach pracy w 10 przedsiębiorstwach (duże – 1, średnie – 5, małe – 3, mikro – 1, w tym usługowe – 9, inne – 1), przeprowadzonych w lutym i marcu 2013 r.

Zespół Ekspercki:

- Krystyna Frydrysiak – Centrum Kształcenia Ustawicznego Samorządu Województwa Łódzkiego w Łodzi,
- Agnieszka Gortat – Towarzystwo Przyjaciół Niepełnosprawnych w Łodzi,
- Dorota Mączka – Medyczne Studium Zawodowe w Lublinie,
- Dorota Wojtuś – Łódzkie Centrum Doskonalenia Nauczycieli i Kształcenia Praktycznego w Łodzi.

Ewaluatorzy:

- Agnieszka Szewczyk – Poradnia Psychologiczno-Psychiatryczna EGO w Łodzi,
- Danuta Łopalewska – Stowarzyszenie na Rzecz Rozwoju Psychiatrii i Opieki Środowiskowej w Krakowie.

Recenzenci:

- Anna Ostrowska – Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Łodzi,
- Dagmara Kowalik – Uniwersytet Technologiczno-Humanistyczny w Radomiu.

Komisja Branżowa (zatwierdzająca):

- Wojciech Łukaszewicz – (przewodniczący) Fundacja Osób Społecznie Aktywnych FOSA w Aleksandrowie Łódzkim,
- Joanna Borkowska – przedstawiciel pracodawców, Poradnia Centrum Pomocy Psychologicznej w Łodzi,
- Paweł Bronowski – Stowarzyszenie „Pomost” w Warszawie,
- Mirosław Górczyński – NSZZ Solidarność Region Środkowo-wschodni w Lublinie.

Data zatwierdzenia:

- 08.10.2013 r.

2. Opis zawodu

2.1. Synteza zawodu

Terapeuta środowiskowy zapewnia osobom z zaburzeniami psychicznymi i emocjonalnymi wielostronną pomoc terapeutyczną w ich środowisku społecznym.

2.2. Opis pracy i sposobu jej wykonywania, obszary występowania zawodu

Terapeuta środowiskowy jest zawodem o charakterze usługowym (opiekuńczym). Celem pracy terapeuty środowiskowego jest udzielanie wsparcia i terapii pacjentowi/podopiecznemu, jego rodzinie oraz społeczności lokalnej. Świadczy on czynną opiekę wobec pacjentów/podopiecznych z zaburzeniami psychicznymi i emocjonalnymi w ramach środowiskowych form opieki. Nawiązuje kontakt z pacjentem/podopiecznym oraz rozpoznaje jego potrzeby i możliwości, planuje działania terapeutyczne oraz opracowuje indywidualny i społeczny plan wsparcia, podejmuje interwencje środowiskowe, realizuje działania terapeutyczne w wymiarze indywidualnym i społecznym dotyczące pacjentów/podopiecznych, ich rodzin oraz społeczności lokalnej. Terapeuta środowiskowy realizuje zadania poprzez oddziaływania indywidualne, a także współpracując z wielospecjalistycznym zespołem terapeutycznym. Koordynuje działania w zakresie współpracy instytucjonalnej oraz podejmuje działania interwencyjne w środowisku pacjenta/podopiecznego. Współpracuje z innymi pracownikami medycznymi, pomocy społecznej, ośrodkami wsparcia, rehabilitacji społecznej i zawodowej, jednostkami związanymi z zatrudnianiem. Prowadzi dokumentację pracy z pacjentem/podopiecznym. Przestrzega zasad etyki zawodowej.

2.3. Środowisko pracy (warunki pracy, maszyny i narzędzia pracy, zagrożenia, organizacja pracy)

Terapeuta środowiskowy pracuje bezpośrednio z pacjentem/podopiecznym oraz kontaktuje się z placówkami ochrony zdrowia i pomocy społecznej. Terapeuta środowiskowy pracuje w nienormowanym czasie pracy na samodzielnym stanowisku lub w zespole terapeutycznym, w skład którego wchodzi: lekarz, psycholog, pielęgniarka, terapeuta i pracownik socjalny. W swojej pracy posługuje się opracowanym na własne potrzeby kwestionariuszem wywiadu i obserwacji. Zagrożeniem w pracy terapeuty środowiskowego może być agresja pacjenta/podopiecznego, którego stan psychofizyczny nagle pogorszył się oraz nieprzewidziane działania patologicznego środowiska rodzinnego.

2.4. Wymagania psychofizyczne, zdrowotne, w tym przeciwwskazania do wykonywania zawodu

Wykonywanie zawodu terapeuty środowiskowego wymaga sprawności psychofizycznej i umiejętności z zakresu komunikowania się z osobami w różnym wieku i różnymi dysfunkcjami, a także radzenia sobie ze stresem. Istotna jest umiejętność podejmowania szybkich decyzji oraz rozwiązywania problemów w sytuacjach trudnych. Cechy wymagane to empatia, asertywność, komunikatywność oraz umiejętność radzenia sobie z pacjentem niewspółpracującym i agresywnym. Przeciwwskazaniem do wykonywania zawodu jest nieumiejętność pracy z osobami z zaburzeniami psychicznymi, nieumiejętność nawiązywania i podtrzymywania kontaktów interpersonalnych oraz niska odporność na stres.

2.5. Wykształcenie i uprawnienia niezbędne do podjęcia pracy w zawodzie

Zawód terapeuty środowiskowego wykonują osoby z wykształceniem średnim, które ukończyły szkolenie z zakresu terapii środowiskowej. Terapeuta środowiskowy w wyniku procesu kształcenia powinien posiadać wiedzę i umiejętności z zakresu: psychologii, pedagogiki, socjologii, psychiatrii, geriatry, podstawowych technik psychoterapeutycznych, patologii z klinicznym zarysem schorzeń i innych niezbędnych do pracy w zawodzie.

2.6. Możliwości rozwoju zawodowego, potwierdzenia/ /walidacji kompetencji

Terapeuta środowiskowy powinien stale doskonalić swoje umiejętności na kursach doskonalących kompetencje społeczne, a także zdobywać nową wiedzę i umiejętności z zakresu psychologii, pedagogiki, socjologii lub nauk pokrewnych. Terapeuta środowiskowy po ukończeniu studiów wyższych może pracować jako specjalista terapii środowiskowej.

2.7. Zadania zawodowe

- Z1. Organizowanie stanowiska pracy zgodnie z zasadami i przepisami BHP, ochrony poż., ergonomii i ochrony środowiska (niezbędne kompetencje: Kz1, Kz2, KzS).
- Z2. Ustalanie zasad kontaktowania się z pacjentem/podopiecznym (niezbędne kompetencje: Kz1, KzS).
- Z3. Rozpoznawanie potrzeb i możliwości pacjenta/podopiecznego (niezbędne kompetencje: Kz1, KzS).
- Z4. Planowanie działań terapeutycznych oraz opracowywanie indywidualnego i społecznego planu wsparcia (niezbędne kompetencje: Kz1, Kz2, KzS).
- Z5. Powadzenie treningów umiejętności społecznych (niezbędne kompetencje: Kz1, Kz2, KzS).
- Z6. Edukowanie otoczenia pacjenta w sprawach związanych z chorobą (niezbędne kompetencje: Kz2, KzS).
- Z7. Prowadzenie interwencji środowiskowych (niezbędne kompetencje: Kz1, Kz2, KzS).
- Z8. Podejmowanie współpracy z zespołem terapeutycznym oraz placówkami ochrony zdrowia i pomocy społecznej (niezbędne kompetencje: Kz2, KzS).
- Z9. Prowadzenie dokumentacji pracy z pacjentem/podopiecznym (niezbędne kompetencje: Kz1, Kz2, KzS).
- Z10. Wykonywanie działań zapobiegających stygmatyzacji osób z zaburzeniami psychicznymi (niezbędne kompetencje: Kz1, Kz2, KzS).
- Z11. Pozyskiwanie informacji o możliwych szkoleniach umożliwiających zdobycie zatrudnienia przez pacjenta/podopiecznego (niezbędne kompetencje: Kz2, KzS).

2.8. Wykaz kompetencji zawodowych

Kz1 – Realizowanie indywidualnego wsparcia środowiskowego wobec pacjenta/podopiecznego (potrzebne do wykonywania zadań zawodowych: Z1, Z2, Z3, Z4, Z5, Z7, Z9, Z10).

Kz2 – Organizowanie działań terapeutycznych w środowisku społecznym pacjenta/podopiecznego (potrzebne do wykonywania zadań zawodowych: Z1, Z4, Z5, Z6, Z7, Z8, Z9, Z10, Z11).

KzS – Kompetencje społeczne (potrzebne do wykonywania zadań zawodowych: Z1÷Z11).

2.9. Relacje między kompetencjami zawodowymi a poziomem kwalifikacji w ERK/PRK

Kompetencje zawodowe potrzebne do wykonywania zadań w zawodzie sugeruje się wykorzystać do opisu kwalifikacji na **poziomie 4** właściwym dla wykształcenia średniego w Europejskiej i Polskiej Ramie Kwalifikacji. Poziom ten jest uzasadniony miejscem usytuowania zawodu w Klasyfikacji zawodów i specjalności (grupa wielka 3 i jej odpowiednik w ISCED 2011).

Osoba wykonująca zawód terapeuty środowiskowego:

- 1) w zakresie wiedzy: zna poszerzony zbiór podstawowych faktów, umiarkowanie złożonych pojęć i teorii oraz zależności, a ponadto w szerszym zakresie fakty, umiarkowanie złożone pojęcia, teorie i zależności między nimi, podstawowe uwarunkowania prowadzonej działalności w zawodzie terapeuty środowiskowego;
- 2) w zakresie umiejętności: potrafi wykonać niezbyt złożone zadania, w części bez instrukcji, często w zmiennych warunkach; rozwiązać niezbyt proste, w pewnej części nietypowe problemy, często w zmiennych warunkach przy organizowaniu działań terapeutycznych w środowisku społecznym pacjenta poprzez dobieranie odpowiednich metod, technik i informacji, umie odbierać złożone wypowiedzi i formułować niezbyt złożone wypowiedzi, także proste wypowiedzi w języku obcym.

3. Opis kompetencji zawodowych

Opis kompetencji dotyczy tylko kompetencji zawodowych zdefiniowanych w badaniach na stanowiskach pracy.

Wykonanie zadań zawodowych Z1, Z2, Z3, Z4, Z5, Z7, Z9, Z10 wymaga posiadania kompetencji zawodowej Kz1.

3.1. Realizowanie indywidualnego wsparcia środowiskowego wobec pacjenta/podopiecznego Kz1

Wiedza – zna poszerzony zbiór podstawowych faktów, umiarkowanie złożonych pojęć i teorii oraz zależności między wybranymi zjawiskami przyrodniczymi, społecznymi i w sferze wytworów ludzkiej myśli, w działalności związanej z realizowaniem indywidualnego wsparcia środowiskowego wobec pacjenta/podopiecznego, w szczególności zna:

- zasady i przepisy BHP, ochrony ppoż., ergonomii i ochrony środowiska w zakresie realizowania indywidualnego wsparcia środowiskowego wobec pacjenta/podopiecznego;
- sposoby komunikacji werbalnej, zasady udzielania informacji zwrotnej oraz techniki aktywnego słuchania;
- błędy i bariery w komunikowaniu się;
- zasady asertywnego zachowania;
- zasady prowadzenia obserwacji terapeutycznej;
- zasady prowadzenia rozmowy terapeutycznej (wywiadu środowiskowego);

Umiejętności – potrafi wykonać niezbyt złożone zadania, w części bez instrukcji, często w zmiennych warunkach; rozwiązać niezbyt proste, w pewnej części nietypowe problemy, często w zmiennych warunkach, w zakresie działalności związanej z realizowaniem indywidualnego wsparcia środowiskowego wobec pacjentów, w szczególności potrafi:

- przestrzegać zasad i przepisów BHP, ochrony ppoż., ergonomii i ochrony środowiska w zakresie realizowania indywidualnego wsparcia środowiskowego wobec pacjenta/podopiecznego;
- stosować techniki komunikacji interpersonalnej;
- budować zaufanie pacjenta/podopiecznego;
- prowadzić obserwację terapeutyczną;
- prowadzić rozmowę terapeutyczną;
- rozpoznawać zaburzenia w zakresie procesów poznawczych, emocjonalnych i osobowościowych;

- potencjalne rodzaje zaburzeń procesów poznawczych, emocjonalnych i osobowościowych;
- sposoby rozpoznawania potrzeb i możliwości pacjenta/podopiecznego;
- etapy diagnozy biopsychosocjalnej;
- działania terapeutyczne i plan pracy;
- rodzaje dokumentacji terapeutycznej;
- sposoby rozpoznawania potrzeb środowiska (rodziny), w którym funkcjonuje pacjent/podopieczny.
- określać hierarchię potrzeb pacjenta i jego środowiska;
- określać zasoby i możliwości pacjenta/podopiecznego;
- formułować diagnozę (stawić i weryfikować hipotezy);
- projektować plan pracy, uwzględniając możliwości pacjenta i czynniki środowiskowe;
- prowadzić treningi umiejętności społecznych;
- wspierać pacjenta/podopiecznego w procesie terapeutycznym;
- motywować pacjenta/podopiecznego do podejmowania aktywności społecznej i zawodowej;
- prowadzić dokumentację terapeutyczną;
- dokonywać końcowej ewaluacji podejmowanych działań.

Wykonanie zadań zawodowych Z1, Z4, Z5, Z6, Z7, Z8, Z9, Z10, Z11 wymaga posiadania kompetencji zawodowej Kz2.

3.2. Organizowanie działań terapeutycznych w środowisku społecznym pacjenta/podopiecznego Kz2

Wiedza – zna poszerzony zbiór podstawowych faktów, umiarkowanie złożonych pojęć i teorii oraz zależności między wybranymi zjawiskami przyrodniczymi, społecznymi i w sferze wytworów ludzkiej myśli, a ponadto w organizowaniu działań terapeutycznych w środowisku społecznym pacjenta/podopiecznego, w szczególności zna:

- zasady i przepisy BHP, ochrony poż., ergonomii i ochrony śro-

Umiejętności – potrafi wykonać niezbyt złożone zadania w części bez instrukcji, często w zmiennych warunkach, rozwiązać niezbyt proste, w pewnej części nietypowe problemy, często w zmiennych warunkach, w zakresie organizowania działań terapeutycznych w środowisku społecznym pacjenta/podopiecznego, w szczególności potrafi:

- dowiska w zakresie organizowania działań terapeutycznych w środowisku społecznym pacjenta/podopiecznego;
- rodzaje interwencji środowiskowych;
 - rodzaje oddziaływań podejmowanych w środowisku lokalnym pacjenta/podopiecznego;
 - zasady motywowania pacjenta/podopiecznego do aktywności;
 - sposoby włączania pacjenta/podopiecznego do udziału w życiu społeczności lokalnej;
 - genezę czynnika wywołującego sytuacje konfliktowe;
 - zasady współpracy z różnymi placówkami, specjalistami i instytucjami;
 - zasady komunikacji niewerbalnej;
 - zasady i możliwe sposoby, formy motywowania rodziny i środowiska pacjenta;
 - zasady edukacji ustawicznej.
- przestrzegać zasad i przepisów BHP, ochrony ppoż., ergonomii i ochrony środowiska w zakresie organizowania działań terapeutycznych w środowisku społecznym pacjenta/podopiecznego;
 - podejmować interwencje środowiskowe;
 - rozwiązywać sytuacje konfliktowe;
 - podejmować działania terapeutyczne w środowisku lokalnym pacjenta/podopiecznego;
 - współpracować z pracownikami instytucji, organizacji pomocowych i środowiskiem lokalnym;
 - tworzyć sieć wsparcia społecznego;
 - edukować otoczenie pacjenta w zakresie problemów związanych z chorobą;
 - określać zasoby i możliwości środowiska (rodziny), w którym funkcjonuje pacjent/podopieczny;
 - prowadzić proces terapeutyczny z podopiecznym.

Wykonanie wszystkich zidentyfikowanych w standardzie zadań zawodowych wymaga posiadania kompetencji społecznych KzS.

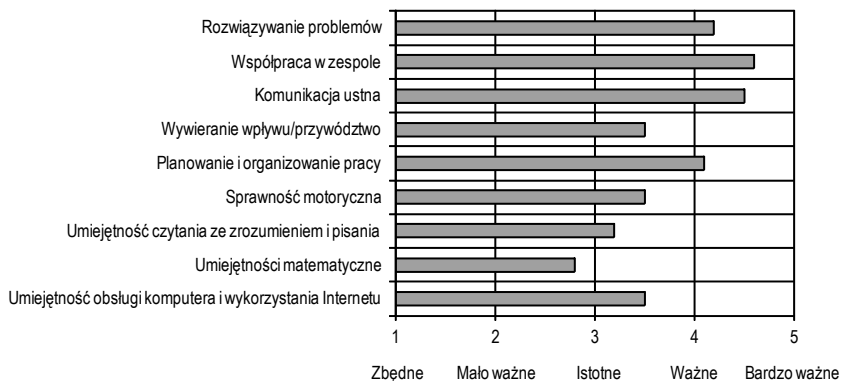
3.3. Kompetencje społeczne KzS:

- dostosowuje zachowanie do zmian w środowisku podczas podejmowanych działań terapeutycznych,
- ponosi odpowiedzialność za sprawne organizowanie i prowadzenie terapii środowiskowej,
- potrafi oceniać swoje działania oraz zespołu terapeutycznego dotyczące prowadzonych działań terapeutycznych,
- potrafi samodzielnie osiągać wyznaczone cele oraz współpracować z innymi pracownikami w zorganizowanych warunkach prowadzonych działań terapeutycznych.

4. Profil kompetencji kluczowych

Ocenę ważności kompetencji kluczowych dla zawodu terapeuty środowiskowego przedstawia rys. 1.

Wykaz kompetencji kluczowych opracowano na podstawie wykazu stosowanego w Międzynarodowym Badaniu Kompetencji Osób Dorosłych – projekt PIAAC (OECD).



Rys. 1. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu 325201 Terapeuta środowiskowy

5. Słownik

Zawód	– zbiór zadań (zespół czynności) wyodrębnionych w wyniku społecznego podziału pracy, wykonywanych stale lub z niewielkimi zmianami przez poszczególne osoby i wymagających odpowiednich kwalifikacji i kompetencji (wiedzy, umiejętności oraz kompetencji społecznych) zdobytych w wyniku kształcenia lub praktyki. Wykonywanie zawodu stanowi źródło dochodów.
Specjalność	– jest wynikiem podziału pracy w ramach zawodu, zawiera część czynności o podobnym charakterze (związanych z wykonywaną funkcją lub przedmiotem pracy) wymagających pogłębionej lub dodatkowej wiedzy i umiejętności zdobytych w wyniku dodatkowego szkolenia lub praktyki.
Zadanie zawodowe	– logiczny wycinek lub etap pracy w ramach zawodu o wyraźnie określonym początku i końcu, wyodrębniony ze względu na rodzaj lub sposób wykonywania czynności zawodowych powiązanych jednym celem, kończący się produktem, usługą lub decyzją.
Kompetencje zawodowe	– wszystko to, co pracownik wie, rozumie i potrafi wykonać, odpowiednio do sytuacji w miejscu pracy. Opisywane są trzema zbiorami: wiedzy, umiejętności oraz kompetencji społecznych.
Wiedza	– zbiór opisów faktów, zasad, teorii i praktyk przyswojonych w procesie uczenia się, odnoszących się do dziedziny uczenia się lub działalności zawodowej.
Umiejętności	– zdolność wykonywania zadań i rozwiązywania problemów właściwych dla dziedziny uczenia się lub działalności zawodowej.
Kompetencje społeczne	– zdolność autonomicznego i odpowiedzialnego uczestniczenia w życiu zawodowym i społecznym oraz kształtowania własnego rozwoju, z uwzględnieniem kontekstu etycznego.
Kompetencje kluczowe	– wiedza, umiejętności i postawy odpowiednie do sytuacji, niezbędne do samorealizacji i rozwoju osobistego, bycia aktywnym obywatelem, integracji społecznej i zatrudnienia.
Standard kompetencji zawodowych	– norma opisująca kompetencje zawodowe konieczne do wykonywania zadań zawodowych wchodzących w skład zawodu, akceptowana przez przedstawicieli organizacji zawodowych i branżowych, pracodawców, pracobiorców i innych kluczowych partnerów społecznych.
Kwalifikacja	– zestaw efektów uczenia się (zasób wiedzy, umiejętności oraz kompetencji społecznych), których osiągnięcie zostało formalnie potwierdzone przez uprawnioną instytucję.
Europejska Rama Kwalifikacji	– przyjęta w Unii Europejskiej struktura i opis poziomów kwalifikacji, umożliwiające porównywanie kwalifikacji uzyskiwanych w różnych krajach. W Europejskiej Ramie Kwalifikacji wyróżniono 8 poziomów kwalifikacji opisywanych za pomocą efektów uczenia się; stanowią one układ odniesienia krajowych ram kwalifikacji.
Polska Rama Kwalifikacji	– opis hierarchii poziomów kwalifikacji wpisywanych do zintegrowanego rejestru kwalifikacji w Polsce.
Krajowy System Kwalifikacji	– ogół rozwiązań służących ustanawianiu i nadawaniu kwalifikacji (potwierdzaniu efektów uczenia się) oraz zapewnianiu ich jakości.