



## Zalecenia dotyczące zdawania testów kompetencji KICK

[materiał dla osób zdających testy]

Po otrzymaniu nazwy użytkownika i hasła, czyli danych dostępowych, możesz przystąpić do zdawania testów.

1. Przed przystąpieniem do testów przeczytaj dokładnie szczegółowe instrukcje zawarte w każdym nich.
2. Nie działaj w pośpiechu
  - Spośród tych osób, które dwukrotnie podchodziły do testów, 34,4% osób nie zaliczyło testu za pierwszym razem, 18,3% zdało bardzo słabo, a 36,6% słabo. Tylko 9,7% zdało za pierwszym razem na ocenę "dobry", a tylko jedna osoba na "bardzo dobry".
  - Przejrzenie (lub przestudiowanie) materiałów przed pierwszym podejściem do testu oszczędzi Ci czas i zwiększy prawdopodobieństwo uzyskania dobrej oceny.
3. Wypełniaj testy wyłącznie w pracy, a w domu -- jeśli masz takie życzenie -- jedynie zapoznawaj się z materiałami
  - Wypełniając testy w pracy będziesz mieć możliwość zapewnienia sobie świadków, gdyby coś niewłaściwego działo się z oprogramowaniem do testowania, komputerem, itd.
4. Niedopuszczalne jest rozpoczynanie zdawania testu na jednym komputerze, a kończenie go na innym
  - Zabieg taki zakłóca sposób obliczania wyników testu i może działać na Twoją niekorzyść.
5. Po odpowiedzi na każde pytanie testu, zapisuj je
  - Do tego celu służy guzik "Zapisz odpowiedź i wciśnij numer kolejnego pytania".
  - Niezapisanie odpowiedzi na pytanie oznacza, że punktacja za udzieloną odpowiedź nie będzie uwzględniona w punktacji końcowej.
6. Po zakończeniu testu potwierdź jego zakończenie
  - Do tego celu służy guzik "Zakończ test". Przed jego naciśnięciem upewnij się, że zapisałeś(łaś) ostatnie pytanie testu.
7. Na koniec każdej sesji wyloguj się
  - Do tego celu służy opcja "Wyloguj się" w prawym górnym rogu ekranu.
8. Zaczynaj od testów dotyczących mówienia i pisania. Nie zaczynaj od terminologii.
  - Test dotyczący terminologii jest testem trudnym, a więc będzie lepiej, gdy podejdziesz do niego, po oswojeniu się z testowaniem on-line..



## Zalecenia dotyczące zdawania testów kompetencji KICK [materiał dla koordynatorów procesu zdawania testów]

1. Praktycznym rozwiązaniem jest wyznaczenie koordynatora procesu zdawania testów.
2. Zgłaszać można zarówno konsultantów, jak i team leaderów, koordynatorów, superwizorów, trenerów.
3. Zgłaszając osoby, którym mają być stworzone konta, podaj następujące dane:

imię	nazwisko	adres mailowy	numer telefonu	PESEL	stanowisko

Najlepiej, jeśli tabela zostanie stworzona w Excelu. Adres mailowy i numer telefonu będą służyć przede wszystkim do załatwiania problemów z logowaniem, problemów zapomnianych haseł, itd. W polu „stanowisko” wpisz: konsultant, koordynator, trener lub inne określenie nazwy stanowiska.

4. Po otrzymaniu danych do logowania zorganizuj spotkanie z osobami, które mają do testów podchodzić.
  - o Powiedz kilka słów o idei certyfikowania kompetencji [pomocny może być dokument <http://www.kick.edu.pl/download/KosteckiStandaryzacjaKompetencji2010.pdf>].
  - o Pobudź uczestników do współzawodnictwa. Wspomnij o możliwości zdobywania Aleksandrów – wyróżnień dla najlepszych. Wspomnij o tym, że wyniki uzyskane przez konsultantów Twojego call center będą porównywane z wynikami konsultantów z innych call centers.
  - o Stwórz poczucie dopuszczenia do nowej przygody, polegającej na samodzielnym zdobywaniu oraz potwierdzaniu zdobycia wiedzy i umiejętności.
  - o Podkreśl znaczenie stosowania podstawowych zasad etyki i uczciwości przy zdawaniu testów. Wskaż na naganność i negatywne konsekwencje jakichkolwiek prób oszukiwania (drukowania pytań, korzystania z pomocy innych osób). Przypomnij, że numery PESEL zostały przekazane do KICK-u, co oznacza, że stwierdzona próba oszustwa będzie oznaczała dyskwalifikację na zawsze.
5. Analizuj dokładnie otrzymywane raporty. Motywuj konsultantów, którzy otrzymali słabe wyniki. Wskazuj na to, że niemal w każdym teście znajdują się materiały, z którymi można i należy korzystać. Namawiaj do powtórnego zdawania tych, którzy uzyskali słabsze wyniki.
  - o Zapytaj na osobności tych, którzy uzyskali słabsze wyniki, czy to jest wszystko na co ich stać.
  - o Użyj do tego celu przesortowanych wyników na poszczególnych testach, aby pokazać na którym miejscu od góry listy (lub jak blisko samego dołu) znajduje się wynik tej osoby.
  - o Zastosuj swoje własne pomysły, aby jak najlepiej wykorzystać Twój i nasz wysiłek dla dobra osób zdających i dla dobra Twojego call center.